

PENULISAN SKRIPSI

**PERAN OMBUDSMAN DIY DALAM PENGAWASAN
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *DIGITALISASI* BPJS KESEHATAN
MELALUI SISTEM SCAN: STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT
HIDAYATULLAH YOGYAKARTA DAN RUMAH SAKIT SANTA
ELISABETH BANTUL**



Diajukan oleh :

Merlyn Monica Siagian

N P M	: 210514352
Program Studi	: Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

PENULISAN SKRIPSI

PERAN OMBUDSMAN DIY DALAM PENGAWASAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *DIGITALISASI* BPJS KESEHATAN MELALUI SISTEM *SCAN*: STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT HIDAYATULLAH YOGYAKARTA DAN RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH BANTUL



Diajukan oleh :

Merlyn Monica Siagian

N P M : 210514352

Program Studi : Hukum

**Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan
Pemerintahan**

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

PENULISAN HUKUM

PERAN OMBUDSMAN DIY DALAM PENGAWASAN
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *DIGITALISASI* BPJS KESEHATAN
MELALUI SISTEM *SCAN*: STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT
HIDAYATULLAH YOGYAKARTA DAN RUMAH SAKIT SANTA
ELISABETH BANTUL



Diajukan oleh :
Merlyn Monica Siagian

N P M	210514352
Program Studi	: Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

Telah Disetujui

Dosen Pembimbing I

Tanggal

: 17 November 2025

Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan

:



HALAMAN PENGESAHAN

PENULISAN SKRIPSI

**PERAN OMBUDSMAN DIY DALAM PENGAWASAN
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *DIGITALISASI* BPJS KESEHATAN
MELALUI SISTEM *SCAN*: STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT
HIDAYATULLAH YOGYAKARTA DAN RUMAH SAKIT SANTA
ELISABETH BANTUL**



Skrripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 15 Juli 2025
Tempat : Ruang Pendaran 3 Lt. II

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum.

Sekretaris : B. Hengky Widhi A., S.H., M.H.

Anggota : Y. Sri Pudyamoko, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan

Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Prof. Dr. Th. Anita Christiani, SH., M.Hum.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dan hasil karya penulis lain. Jika Skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, Juni 2025

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Merlyn Monica Siagian', written over a circular stamp or seal.

Merlyn Monica Siagian

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Yang Maha Esa atas segala rahmat, berkat, karunia, dan petunjuk Tuhan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul ” **PERAN OMBUDSMAN DIY DALAM PENGAWASAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *DIGITALISASI* BPJS KESEHATAN MELALUI SISTEM *SCAN*: STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT HIDAYATULLAH YOGYAKARTA DAN RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH BANTUL**”, skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan banyak doa, bantuan, bimbingan, dan dukungan, baik yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan puji syukur, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Th. Anita Christiani, SH., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bp.Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing yang dengan sangat baik, sabar dan penuh dedikasi telah membimbing saya selama proses penyusunan penulisan skripsi saya hingga selesai dengan hasil yang memuaskan.
3. Ibu Puspaningtyas Panglipurjati, SH., LL.M, selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Seluruh dosen dan staf akademik Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat besar dan bantuan selama masa perkuliahan.

5. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia DI Yogyakarta selaku tempat penelitian pertama yang membantu dan memberikan data untuk saya masukan dalam penulisan skripsi saya.
6. Direksi Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta selaku tempat penelitian kedua yang membantu dan memberikan data untuk saya masukan dalam penulisan skripsi saya.
7. Kepala Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul sekaligus staff, PIC, dan pasien yang berobat disana yang membantu dan memberikan data untuk saya masukan dalam penulisan skripsi saya.
8. Among Naburju yang selalu memberikan hal-hal terbaik dikehidupan saya, mendukung, mendoakan dan menyemangati saya dengan segala canda, motivasi dan harapan yang beliau punya.
9. Inong Hasian yang menjadi penghangat disaat dunia menjadi dingin, semua yang dimiliki olehnya selalu diberikan kepada saya, segala doa, semangat, harapan, perjuangan dan kehidupannya menjadi bagian paling berharga sejak saya lahir ke dunia.
10. Saudari-saudariku yang rela memberikan dunia dan setiap apa yang dipunyai untuk diberikan kepada saya selama saya kuliah, memberikan selalu doa dan harapannya yang begitu besar untuk menjadi bekal kehidupan saya.
11. Dio Rickardo yang akan terus menjadi pendamping hidup saya, walaupun bertemu diwaktu yang tidak terlalu lama, semangat, doa dan energi positif selalu diberikan selama saya menyusun skripsi.
12. Super hiro ku, pahlawan hati, pikiran dan segala kegelisahan. Dari menatap matanya menjadi penenang disaat semua pikiran bercampur, ikatan batin nya selalu memberikan penyemangat dan menemani saya.

ABSTRACT

The digital transformation of public services represents a government initiative aimed at enhancing service efficiency, transparency, and accountability for the public. This study seeks to examine the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia (RI) for the Special Region of Yogyakarta (DIY) in supervising the implementation of BPJS Kesehatan's digitalization policy, particularly the fingerprint verification system used at Hidayatullah Hospital Yogyakarta and Santa Elisabeth Hospital Bantul. While this policy is intended to improve the efficiency and security of healthcare services, it has, in practice, led to various administrative and technical challenges that impact BPJS Kesehatan members' access to healthcare services. This research applies an empirical legal approach. Data was gathered through interviews with key stakeholders, including the Ombudsman RI DIY, hospital administrators, and BPJS Kesehatan participants. The study also incorporates document analysis of applicable laws, BPJS Kesehatan policies, and records of public complaints submitted to the Ombudsman. The findings reveal that the Ombudsman RI DIY fulfills its supervisory responsibilities by addressing public complaints, conducting on-site monitoring, and offering recommendations to the relevant authorities. However, factors such as limited resources, weak inter-agency coordination, and low patient digital literacy pose significant obstacles to effective oversight. The study recommends that BPJS Kesehatan and hospitals utilizing fingerprint verification systems enhance their digital infrastructure, intensify public education efforts, and provide technical support to patients encountering system-related issues. Moreover, it emphasizes the need to strengthen the Ombudsman RI DIY's capacity in overseeing the digitalization of public services.

Keywords : Supervision, Ombudsman, BPJS Kesehatan, Digitalization, Fingerprint System, Public Service, Maladministration.

DAFTAR ISI

PENULISAN SKRIPSI.....	1
HALAMAN PERSETUJUAN	2
HALAMAN PENGESAHAN	3
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	4
KATA PENGANTAR.....	5
ABSTRACT	7
DAFTAR ISI.....	8
BAB I PENDAHULUAN.....	10
A. Latar Belakang Masalah	10
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	17
1. Manfaat Teoritis:.....	17
2. Manfaat Praktis:	17
E. Keaslian Penelitian	17
F. Batasan Konsep	19
G. Metode Penelitian	22
H. Subjek penelitian:.....	23
I. Sumber Data	24
J. Teknik Pengumpulan Data.....	24
K. Analisis Data	25
BAB II PEMBAHASAN	26
A. Tinjauan Umum terhadap Pengawasan.....	26
1. Pengertian Pengawasan.....	26
2. Tujuan dan Fungsi Pengawasan	27
3. Jenis dan Bentuk Pengawasan.....	29
4. Prinsip-Prinsip Pengawasan Pelayanan Publik	30
5. Peran dan Fungsi Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik .	33
B. Implementasi Kebijakan <i>Digitalisasi</i> BPJS Kesehatan DIY terhadap Sistem <i>scan</i> di RS Hidayatullah Yogyakarta dan RS Santa Elisabeth Bantul	35

1. Implementasi Sistem Verifikasi Sistem <i>scan</i> dengan menggunakan sistem <i>finger print</i> di Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul	36
2. Implementasi Sistem Verifikasi Sistem <i>scan</i> di RS Hidayatullah Yogyakarta.....	48
3. Perbandingan Implementasi di Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul dengan Rumah Sakit Hidayatullah Yogyakarta.....	49
C. Kendala bagi Lembaga Ombudsman RI DIY dalam Pengawasan Implementasi Kebijakan <i>Digitalisasi</i> BPJS Kesehatan DIY terhadap Sistem <i>scan</i> di RS Hidayatullah Yogyakarta dan RS Santa Elisabeth Bantul.	52
1. Minimnya Laporan Masyarakat Terkait Permasalahan <i>Finger print</i>	53
2. Tidak Adanya <i>Monitoring</i> Langsung oleh Ombudsman di Lokasi Layanan	54
3. Pengawasan yang Bersifat Tidak Langsung dan Tidak Terstruktur	55
4. Ketiadaan Sarana Pengaduan dan Edukasi Langsung di Rumah Sakit.	56
5. Peran Ombudsman Masih Belum Optimal dan Perlu Reformulasi Strategi	57
D. Upaya Lembaga Ombudsman RI DIY dalam Pengawasan Implementasi Kebijakan <i>Digitalisasi</i> BPJS Kesehatan DIY terhadap Sistem <i>scan</i> di RS Hidayatullah Yogyakarta dan RS Santa Elisabeth Bantul	60
1. Pengawasan Melalui Koordinasi Umum dengan BPJS Kesehatan.....	61
2. Penyediaan Saluran Pengaduan Terbuka untuk Masyarakat	62
3. Peluang dan Komitmen untuk Pengawasan yang Lebih Progresif ke Depan.....	63
4. Tantangan dan Batasan yang Dihadapi Ombudsman DIY	64
BAB III PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	73