

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PESERTA  
BPJS KESEHATAN SEBAGAI KONSUMEN DALAM  
PELAYANAN KESEHATAN**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh derajat strata satu pada Fakultas  
Hukum Universitas Kristen Indonesia



Disusun Oleh:

Nama : Chlarencia Rondang

NIM : 1540050063

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**JAKARTA**

**2019**

**Visi Universitas Kristen Indonesia** menjadi Universitas yang unggul dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian, dan pelayanan kepada masyarakat di Indonesia dan Asia sesuai dengan nilai-nilai Kristiani dan Pancasila pada tahun 2034

**Misi Universitas Kristen Indonesia**

1. Meningkatkan kualitas proses pembelajaran dan sistem pelayanan administrasi akademik dan umum dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi
2. Meningkatkan mutu lulusan yang berintegritas dan kompeten di bidangnya serta mampu bersaing di era global
3. Meningkatkan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia yang berkelanjutan
4. Meningkatkan kualitas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
5. Mengembangkan hubungan kerjasama dengan intitusional/internasional yang saling menguntungkan dan lembaga-lembaga gerejawi dalam semangat ekumenis

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PESERTA BPJS  
KESEHATAN SEBAGAI KONSUMEN DALAM PELAYANAN  
KESEHATAN**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Mencapai Strata Satu (S1)

Pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia

Disusun Oleh :

Nama : Chlarencia Rondang

NIM : 1540050063

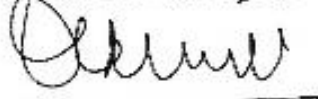
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Pada Tanggal 14 Februari 2019, dan dinyatakan telah memenuhi syarat

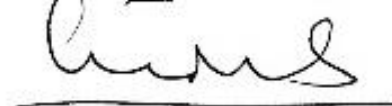
Susunan Tim Penguji

**Dosen Pembimbing I**



(I. Dewa Ayu Widyani, S.H., M.H.)

**Dosen Pembimbing II**



(Dr. Gindo E.L. Tobing, S.H., M.H.)

**Anggota Tim Penguji**



(Thomas Abbon, S.H., M.H.)

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PESERTA UJIAN**

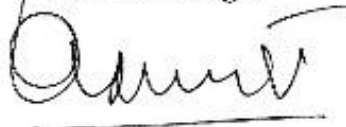
Nama : Chlarencia Rondang

NIM : 1540050063

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PESERTA BPJS KESEHATAN  
SEBAGAI KONSUMEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN**

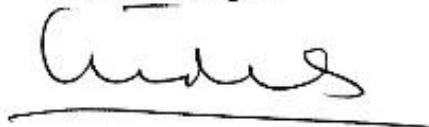
Disetujui,

**Pembimbing I**



( I Dewa Ayu Widyani, S.H., M.H)

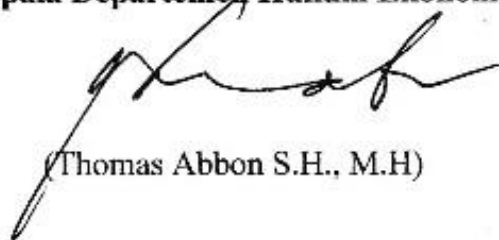
**Pembimbing II**



(Dr. Gindo E.L.Tobing,S.H.,M.H.)

Mengetahui,

**Kepala Departemen Hukum Ekonomi**



(Thomas Abbon S.H., M.H)

## KATA PENGANTAR

Ucapan syukur dan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan berkat dan Rahmat-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Peserta BPJS Kesehatan sebagai Konsumen dalam Pelayanan Kesehatan” adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum di Universitas Kristen Indonesia. Penyelesaian penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta saran dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H.,MBA selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia;
2. Bapak Hulman Panjaitan, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia;
3. Ibu L. Elly A.M. Pandiangan, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia;
4. Bapak Thomas Abbon S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia;
5. Ibu I Dewa Ayu Widyani, S.H., M.H selaku Pembimbing I. Terimakasih atas kesediaannya meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, arahan dan berbagai kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini;

6. Bapak Dr. Gindo E. L. Tobing, S.H., M.H. selaku Pembimbing II. Terimakasih atas kesediaannya meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan berbagai kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini;

7. Seluruh Dosen dan Karyawan/Karyawati Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, dan Bagian Hukum Ekonomi atas bimbingan dan masukannya baik dalam proses perkuliahan maupun proses penyelesaian skripsi ini;

8. Ucapan terimakasih yang teristimewa kepada kedua orangtua penulis, Ayahanda T. Simanjuntak dan Ibunda Alm. E. Sinaga tercinta. Kalian permata terindah yang dikirimkan Tuhan dalam hidupku;

9. Untuk wanita kuat bagi penulis yaitu Opung F. Br.Situmorang tercinta, yang selalu memberikan semangat dengan penuh kasih sayang dalam proses penyelesaian skripsi ini;

10. Untuk wanita hebat bagi penulis yaitu M. Fransisca Sinaga Yang tidak pernah lupa mendoakan, menyemangati, dan mendukung penulis baik secara moril maupun materil, mulai dari awal menuntut ilmu hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini;

11. Untuk adik penulis Kevin Simanjuntak, Kakak penulis Kristin Irmawati Simanjuntak dan Abang penulis Parlin Fradila Hensa Simanjuntak, terimakasih atas dukungan yang tiada henti semoga kelak kita menjadi anak

yang baik yang selalu menjaga nama baik keluarga dan membanggakan Ayah dan Ibu;

12. Untuk para sepupuku Andrella, Marsella, Glen, Samuel, Karel, Hanna, Lisa dan semua yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;

13. Untuk semua keluarga tante, nantulang, Tulang serta Bapauda dan sanak saudara penulis, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah memberi support dalam penyelesaian skripsi ini;

14. Untuk para sahabat perkuliahan yang selalu mendukung penulis dalam berbagai kondisi Eny Munthe, Ria Safany, Teodora Kristina, Nathasya Naomi dan Maria Viorin, Sahabat-sahabat yang tidak pernah bosan memberikan dukungan, yang selalu menjadi sahabat terbaik. Semoga kelak kita kembali bersama dengan telah meraih cita-cita yang kita impikan;

15. Untuk para sahabat bermain di kosan Citra, Christina, Lucy, Argawaty dan Putri yang sudah memberikan kelelahan dan mengizinkan penulis untuk membaringkan tubuh sejenak kemudian membangunkan kembali semangat untuk menyelesaikan skripsi ini;

16. Para Sahabat Seperjuangan dengan penulis yaitu Fakultas Hukum Angkatan 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Kalian luar biasa;

17. Rekan-rekan Kelompok Kecil Kece , Kak astrid, Eny Munthe, Natalia Sitaniapessy, Lioni Oche yang selalu menjadi tempat bertumbuhnya iman dalam Yesus. Terimakasih atas support menyelesaikan perkuliahan dan kebersamaannya yang sampai saat ini masih terjalin dengan baik;

18. Sahabat kecil penulis yaitu Lilis Silitonga yang selalu memberi support dari awal masuk perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini;

19. Sahabat curhat penulis yaitu Erna Silitonga yang selalu memberi canda dan tawa serta dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini;

17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya, khususnya bagi penulis dalam mengembangkan dan mengamalkan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 8 Februari 2019

Penulis

Chlarencia Rondang



## ABSTRAK

- A. Nama : Chlarencia Rondang
- B. NIM : 1540050063
- C. Program Kekhususan: Hukum Ekonomi
- D. Judul Skripsi : “Perlindungan Hukum Peserta BPJS Kesehatan sebagai Konsumen dalam Pelayanan Kesehatan.”
- E. Kata Kunci : Perlindungan hukum, peserta BPJS Kesehatan, Pelayanan Kesehatan
- F. Halaman : 4 Bab (101Halaman)+ Daftar Pustaka
- G. Daftar Acuan : 20 Buku+ Peraturan-peraturan

Latar belakang penulisan skripsi ini terkait: Dengan hadirnya program BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baikn tanpa memandang status ekonomi dan sosial. Namun dalam implementasinya masih sering terjadi pelanggaran hak peserta, Pada prinsipnya perlindungan hukum bagi peserta BPJS Kesehatan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dalam program BPJS Kesehatan namun dalam pelaksanaan untuk mendapatkan perlindungan hukum masih kurang efektif . Menganalisis mengenai permasalahan BPJS, Pemerintah maupun Fasilitas Kesehatan masih kurang menjamin dan kurang memberikan perlindungan hukum kepada peserta sebagai pasien BPJS Kesehatan dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang baik.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian hukum normatif. pendekatan masalah dalam penelitian ini menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*). Data yang digunakan adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier serta pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap peserta BPJS Kesehatan sebagai konsumen dari aspek regulasi sudah terlindungi hak-haknya. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan, seperti kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap Peserta BPJS Kesehatan. Upaya hukum yang seharusnya dilakukan oleh BPJS Kesehatan adalah menempatkan beberapa petugas BPJS Kesehatan di rumah sakit untuk menangani prosedur keluhan oleh Peserta BPJS Kesehatan serta memperkuat pengawasan dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, Jika BPJS lalai dalam melaksanakan kewajibannya maka BPJS harus bertanggungjawab ganti kerugian yang dialami oleh peserta. Ganti kerugian yang dimaksud dalam UU Perlindungan Konsumen yaitu hanya meliputi penggantian uang atau jasa yang setara nilainya atas perawatan kesehatan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jika BPJS selaku pelaku usaha menolak untuk memberikan ganti rugi terhadap konsumen, maka konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ataupun Badan Peradilan setempat dimana konsumen berada.

**Kata Kunci** : perlindungan hukum, peserta BPJS Kesehatan, pelayanan kesehatan

Pembimbing : 1. I Dewa Ayu Widyani, S.H., M.H.

2. Dr. Gindo E. L. Tobing, S.H., M.H.

Penulis

Chlarencia Rondang

## ABSTRACT

- A. Name : Chlarencia Rondang
- B. NIM : 1540050063
- C. Specificity program : Economic Law
- D. Title : “Legal Protection for Health BPJS participants as consumers in Health Services.”
- E. Keywords : legal protection, Health BPJS participants, health services
- F. Pages : 4 Chapters ( 101 pages)+ References
- G. Reference List : 20 Books+ Legislation

The problem under study: with the presence of the Health BPJS program, it is expected to provide good health services regardless of economic and the social status, But in its implementation there are still frequent violations of the rights of participants, In principle. legal protection for health BPJS program but in the implementation of obtaining legal protection is still less effective. Analyzing BPJS issues, the government and health facilities still guarantee and provide less legal protection to BPJS Health participants in obtaining good health services.

The approach method used is a normative legal research. The approach to the problem is to use a regulatory approach. The data used are secondary data consisting of primary materials, secondary legal materials and tertiary legal materials and data collection using library studies.

The result of the study indicates that legal protection for patients who are health professionals who are members of the hospital from a regulatory aspect has been protected by their rights both as consumers of services, as well as participants in the health service. But in implementation there are still shortcomings that lead to patient dissatisfaction towards hospital services, such as lack of information provided by the hospital participants of the BPJS Health. The legal efforts that should have been made by the health BPJS to fulfill the rights and obligations of the participants were to place several health BPJS officers in the hospital to handle complaints procedures by BPJS Health participants. Other than that, the healthcare provider installed an information dashboard. Another effort to fulfill the right and obligation of BPJS patients to make mediation efforts against the BPJS participants and the hospital if necessary, a strict supervision factor is needed in protecting participants in health services. If BPJS is negligent in carrying out its obligations, The BPJS must be responsible for compensation suffered by the participant. If BPJS as a business actor refuses to provide compensation to participants. If BPJS as a business actor refuses to provide compensation to participants as a consumer then the right to file a claim with a consumer dispute resolution body or local judiciary wherever the consumer located.

**Keywords:** legal protection, health BPJS participants, health services

Advisor : 1. I Dewa Ayu Widyani,.S.H,.M.H  
2. Dr. Gindo. E. L. Tobing,. S.H,.M.H.

Writer

Chlarencia Rondang

## DAFTAR ISI

<b>VISI MISI UKI.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN\.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian.....	10
F. Kerangka Teori dan Konseptual	
1. Kerangka Teori.....	11
2. Kerangka Konseptual.....	13
G. Sistematika Penulisan.....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>18</b>
A. Tinjauan Umum mengenai Perlindungan Hukum.....	18
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	18
2. Macam-macam Perlindungan Hukum.....	21
B. Tinjauan Umum mengenai BPJS Kesehatan.....	23
1. Pengertian BPJS Kesehatan.....	23
2. Sejarah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	25
3. Landasan Hukum BPJS Kesehatan.....	27
4. Fungsi Tugas dan Wewenang BPJS Kesehatan.....	28
a. Fungsi BPJS.....	28

b. Tugas BPJS .....	29
c. Wewenang BPJS .....	29
5. Hak dan Kewajiban BPJS Kesehatan.....	31
6. Tujuan berdirinya BPJS Kesehatan.....	34
7. Iuran BPJS Kesehatan .....	35
C. Tinjauan Umum mengenai Peserta BPJS Kesehatan .....	36
1. Identitas Peserta BPJS Kesehatan .....	36
2. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan .....	41
3. Prosedur pendaftaran kepesertaan BPJS Kesehatan.....	42
4. Pelayanan Kesehatan.....	44
D. Tinjauan Umum mengenai Rumah Sakit .....	48
1. Pengertian Rumah Sakit.....	48
2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	50

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN I..... 51**

Perlindungan Hukum Peserta BPJS Kesehatan ditinjau dari UU No 24 Tahun 2011 Tentang BPJS, UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan UU No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan .....	51
---	----

A. Hak peserta BPJS Kesehatan yang belum dipenuhi.....	51
B. Perlindungan hukum terhadap peserta sebagai pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.....	58
Bentuk Perlindungan Hukum terhadap peserta.....	58
Perlindungan Hukum yang dilaksanakan oleh BPJS .....	61
Upaya hukum yang seharusnya dilakukan oleh BPJS dalam rangka memenuhi hak dan kewajiban pasien .....	67
C. Pengawasan perlindungan hukum terhadap peserta.....	70

### **BAB IV PEMBAHASAN II ..... 76**

Akibat Hukum Kelalaian BPJS Kesehatan sebagai pelaku usaha yang ditinjau dari UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	76
---	----

A. Mengenai Akibat Hukum.....	76
B. Hubungan Hukum antara Produsen dengan Konsumen.....	77
C. Hubungan hukum antara Pihak BPJS, Pihak Rumah Sakit dan Peserta sebagai Pasien.....	79
D. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Produsen .....	83
E. Kelalaian BPJS Kesehatan .....	87
F. Akibat Hukum kelalaian BPJS.....	89

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
A. Kesimpulan .....	98
B. Saran.....	101

**DAFTAR PUSTAKA**