E-ISSN: 2622-7045 I P-ISSN: 2654-3605
UNES LAW REVIEW
https://review-unes.com uneslawreview@gmail.com +62 856-5804-3983
DOI: https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2
Received: 6 Januari 2024, **Revised:** 30 Januari 2024, **Publish:** 3 Februari 2024
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

Pertanggungjawaban Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terkait Penurunan Kelas Pelayanan Kesehatan

Rietha Lieke Lontoh[1], Helena Benedicta Tambajong[2]
[1]Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado, Sulawesi Utara, Indonesia
Email: rlontoh@unikadelasalle.ac.id
[2] Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado, Sulawesi Utara, Indonesia
Email: htambajong@unikadelasalle.ac.id

Corresponding Author: rlontoh@unikadelasalle.ac.id

Abstract: *Insurance is a form of transferring personal risk into shared risk. Likewise, what happened with health insurance in Indonesia which was formed based on Law Number 24 of 2011 concerning Social Security Administering Bodies. The fact is that in implementing this Law there are still many complaints from people using government insurance regarding health services both in hospitals and health services. others are not optimal. The community as participants in the Social Security Administering Agency for Health who are also consumers whose rights are not fulfilled feel that they are served in a discriminatory manner by hospitals and family doctors, of course for various reasons given. The aim of this research is to find out to what extent BPJS is responsible for reducing the class category of BPJS participants based on the premiums that have been paid. The research method used is normative juridical research which refers to library research through data collection and then data analysis and drawing conclusions based on deductive thinking methods. The place of research is not research because the nature of the research is library research. The research results show that consumers in health services often receive unfair treatment, namely not in accordance with the rights they should receive. Even though patients as consumers have the right to receive compensation, compensation and/or reimbursement for the difference in the value of contributions paid. This is clearly regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection Article 4 Paragraph (8) that "Consumers have the right to receive compensation, compensation and/or replacement if the services received are not in accordance with the agreement or are not as they should be."*

Keyword: *Social Security, Health, Participants, Responsibilities.*

Abstrak: Asuransi merupakan bentuk peralihan resiko pribadi menjadi resiko bersama. Demikian juga yang terjadi dengan asuransi kesehatan di Indonesia yang terbentuk berdasarkan Undang- undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Fakta dalam penerapan Undang_undnag ini masih banyak terjadi keluhan dari masyarakat pengguna asuransi pemerintah terhadap pelayanan Kesehatan baik di Rumah sakit maupun pelayanan Kesehatan lainnya yang tidak optimal. Masyarakat sebagai peserta

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang juga adalah konsumen yang hak-haknya tidak terpenuhi merasa bahwa mereka dilayani secara diskriminatif oleh rumah sakit maupun dokter keluarga tentunya dengan berbagai alasan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sampai sejauh mana BPJS bertanggung jawab terhadap penurunan kategori kelas peserta BPJS berdasarkan premi yang telah dibayarkan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif yang mengacu padapenelitian kepustakaan melalui pengumpulan data kemudian dilakukan analisa data dan penarikan kesimpulan berdasarkan metode pemikiran deduktif. Tempat penelitian tidak menjadi dalam penelitian karena sifat penelitian adalah *library research*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Konsumen dalam layanan kesehatan sering mendapatkan perlakuan yang tidak adil yaitu tidak sesuai dengan hak yang seharusnya diterima. Padahal pasien sebagai konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas selisih nilai iuran yang disetorkan . Hal ini secara jelas telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Ayat (8) bahwa ”Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apa bila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Kata Kunci: Jaminan Sosial, Kesehatan, Peserta, Tanggungjawab.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan kesejahteraan Masyarakat tidak lepas dengan adanya upaya pembangunan kesehatan pada hakikatnya merupakan usaha yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi (Haspara, 2018)

Optimalisasi pelayanan kesehatan yang diberikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan kepada peserta yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip yang tertuang dalam Undang_undang Nomor 24 tahun 2011 merupakan pelanggaran terhadap hak-hak dari peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan guna mendapatkan layanan kesehatan di fasilitas kesehatan di Indonesia Bagaimana jika hak dari konsumen peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan tidak dipenuhi oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sendiri? Terjadinya kasus-kasus mengenai penurunan kelas waktu melakukan rawat inap di fasilitas kesehatan rumah sakit membuat peserta merasa dirugikan karena tidak sesuai dengan iuran yang dibayarkan setiap bulannya. Konsumen atau peserta telah memberikan kewajiban dengan membayar iuran sesuai dengan tingkat kelas kepesertaan tetapi pada saat membutuhkan pelayanan kesehatan, malah di tempatkan di tingkat di bawah nilai kepesertaan tentunya dengan disertai alasan akan tetapi dalam hal ini konsumen tetap merasa dirugikan haknya. Perjanjian yang telah terbentuk disaat konsumen mendaftar sebagai peserta dengan membayar iuran sesuai kesepakatan yang ditentukan sepihak karena iuran ini bersifat wajib telah diabaikan perjanjiannya oleh pemerintah yang dalam hal ini pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Demi terwujudkan pelayanan yang adil atau tidak diskriminatif terhadap para peserta, semua warga masyarakat ikut ambil bagian dalam jaminan kesehatan atau bersifat partisipatif, bersifat melindungi dan berkelanjutan perlu dibentuk peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pelayanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Pemerintah sendiri telah menjamin kesehatan warga negara dengan mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional lebih khusus dalam Bab VI bagian kedua yang mengatur mengenai Jaminan Kesehatan dan sebagai tindak lanjut yang mengatur tata cara mengenai penyelenggaraan jaminan kesehatan,

pemerintah membuat Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan penyelenggara Jaminan Sosial.

Implementasi program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik namun belum maksimal, karena sampai saat ini masih sering terjadi pengeluhan dari konsumen peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehataan saat akan mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan seperti di rumah sakit. Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan merasa sebagai konsumen hak-haknya tidak terpenuhi atau bahkan merasa dilayani secara diskriminatif oleh rumah sakit maupun dokter keluarga tentunya dengan berbagai alasan yang diberikan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui.bentuk pertanggungjawaban pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dalam pelayanan Kesehatan terkait penurunan kelas peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.

.

METODE

Peneliti menggunakan jenis penelitian yuridis normatif, disebut yuridis normatif karena penelitian ini ingin menemukan kebenaran hukum yang bersifat *dogmatis*, membutuhkan data sekunder yang bersumber dari hukum positif. Penelitian hukum normatif, adalah hukum yang dikonsepkan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in book*), atau hukum yang di konsepkan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku masyarakat terhadap apa yang di anggap pantas. Penelitian ini mengkaji hukum tertulis dari berbagai aspek, yaitu aspek teori, sejarah, filosofi, perbandingan, struktur dan komposisi, lingkungan dan materi, konsistensi, penjelasan umum dan pasal demi pasal, formalitas dan kekuatan mengikat suatu undang-undang, serta bahasa hukum yang digunakan tanpa mengkaji aspek terapan atau implementasinya. Peneliti menggunakan studi kepustakaan dalam metode pengumpulan data. Studi kepustakaan yaitu mencari landasan teoritis dari permasalahan penelitian sehingga penelitian yang dilakukan bukanlah aktivitas yang bersifat *trial and error*. Setelah melakukan pengumpulan data peneliti kemudian akan melakukan analisis dari data atau informasi tersebut. Dalam metode analisis data peneliti akan menggunakan metode analisis kualitatif yaitu menggunakan data sekunder sebagai data utama dengan pendekatan yang berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli maupun pemahaman peneliti bedasarkan pengalamannya, yang kemudian menemukan penjelasan mengenai suatu fenomena yang akan ditarik suatu kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan merupakan sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara yang mengelola dan menjalankan program jaminan kesehatan nasional bagi seluruh warga negara Indonesia oleh karena itu sebagai warga negara Indonesia sudah menjadi suatu kewajiban yang harus dilaksanakan mendaftarkan diri menjadi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Masyarakat tidak memiliki pilihan untuk tidak ikut serta dalam program asuransi kesehatan karena mendaftarkan diri sebagai anggota atau peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sudah diwajibkan oleh negara untuk seluruh masyarakat Indonesia dan bagi masyarakat yang tidak mendaftarkan diri dan anggota keluarganya untuk menjadi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan maka akan dikenakan sanksi administrasi negara, seperti tidak bisa mendapatkan layanan publik yaitu membuat Kartu Tanda Penduduk baru, membuat Surat Izin Mengemudi, membuat Kartu Keluarga dan lain sebagainya tetapi itu tidak berarti bahwa peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di tempatkan dibagian yang lemah sehingga tidak bisa meminta pertanggung jawaban ketika hak- hak mereka sebagai konsumen dalam hal ini pengguna jasa layanan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan tidak terpenuhi (Panduan BPJS). Buruknya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan merupakan pelanggaran terhadap hak-hak

dari peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan untuk dapat menggunakan layanan kesehatan di fasilitas kesehatan dalam hal ini adalah konsumen. Sering terjadi kasus mengenai penurunan kelas ketika melakukan rawat inap di fasilitas kesehatan rumah sakit. Konsumen telah memberikan kewajiban dengan membayar iuran sesuai dengan tingkat kelas kepesertaan tetapi pada saat mendapatkan pelayanan kesehatan, justru di tempatkan di tingkat di bawah kepesertaan tentunya dengan disertai alasan akan tetapi dalam hal ini konsumen tetap merasa dirugikan haknya.

Perkembangan ilmu dan teknologi serta peningkatan pendidikan dalam masyarakat membuat masyarakat sebagai konsumen pun mengetahui dan lebih memahami apa yang menjadi hak-hak mereka sebagai konsumen. Salah satu yang menjadi hak pasien atau peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dalam hal ini adalah sebagai konsumen yaitu "Mendapatkan ganti rugi apabila pelayanan kesehatan yang diterima tidak sebagaimana mestinya". Sebagaimana telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen lebih jelas pada bagian pertama mengenai hak-hak konsumen dalam Pasal 4 ayat (8) yang menyatakan "Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya".

Hak-hak konsumen yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada intinya untuk memberikan keamanan bagi konsumen, rasa kenyamanan dan keselamatan konsumen sebab masalah-masalah tersebut merupakan hal-hal yang paling mendasar dalam Perlindungan Konsumen. Keterbukaan informasi mengenai suatu produk pun menjadi sesuatu yang penting. Jika mendapat penyimpangan yang merugikan konsumen berhak untuk didengar, diperlakukan adil serta mendapatkan kompensasi atau ganti rugi. Sama halnya dengan kerugian yang dialami oleh peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang mendapatkan perawatan kesehatan di ruang rawat inap yang lebih rendah dari yang seharusnya mereka dapatkan maka dari itu peserta Badan Penyelenggara Jaminan sosial Kesehatan yang bersangkutan ini berhak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi.

Penerapan hukum Perlindungan Konsumen menimbulkan adanya pertanggungjawaban hukum bagi pelaku usaha ketika terjadi cacat pada produk yang telah diedarkan yang kemudian menyebabkan kerugian pada pihak konsumen. Prinsip mengenai tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam kaitannya dengan hukum Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab di kalangan para ahli hukum, baik praktisi maupun teoritis tanggung jawab diistilahkan dengan *"responsibility"* atau pertimbangan nilai-nilai dan rasa keadilan sosial secara luas, baik dilihat dari moral maupun dari segi kehidupan sosial. Kehati-hatian sangat diperlukan dalam menganalisa siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada pihak terkait dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen (Sukarmi, 2008).

Pertanggungjawaban pelaku usaha sendiri telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Terdapat dalam Bab IV Tentang Tanggung Jawab pelaku usaha lebih jelas dalam Pasal 19 angka 1 dan 2 yang menyatakan bahwa "Setiap pelaku usaha harus memberikan ganti rugi jika terjadi kerusakan, pencemaran dan/atau mengakibatkan kerugian konsumen akibat dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan pelaku usaha dimana ganti kerugian yang dimaksud dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku".

kembangkan sikap tanggung jawab dari pelaku usaha diperlukanlah suatu sarana untuk mengimplementasikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka dibentuklah lembaga-lembaga untuk menunjang Perlindungan Konsumen yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dan Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Muthiah, 2018).

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah yang merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah dalam upaya mengembangkan Perlindungan Konsumen di Indonesia, untuk menjalankan fungsi Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai beberapa tugas yang secara jelas di atur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 34 dimana salah satu tugasnya yaitu "Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat dan bertanggung jawab secara langsung kepada Presiden". [7] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur lebih jelas pada bagian pertama mengenai hak-hak konsumen dalam Pasal 4 ayat (2) dan (8) yang menyatakan "Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan" dan "Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya".

Pemerintah juga mengakui "Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan Perlindungan Konsumen yang mempunyai tugas membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atas pengaduan konsumen serta melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan Perlindungan Konsumen", sebagaimana dinyatakan dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 44.[8] Indonesia sendiri telah mempunyai Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia lembaga ini adalah "Lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang diarahkan pada usaha meningkatkan kepedulian kritis konsumen atas hak dan kewajibannya" (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia).

Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan yang berada di daerah Kabupaten/Kota (Muthiah, 2018). Tugas dan wewenang dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen antara lain memberikan konsultasi perlindungan konsumen, menerima pengaduan dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen, memutuskan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen, memberikan putusan serta menjatuhkan sanksi kepada pihak pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap konsumen dan lain-lain, lebih jelas di atur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 52. Penyelesaian sengketa dengan melibatkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan penyelesaian sengketa yang ditempuh di luar pengadilan tetapi tidak menghilangkan tanggung jawab pidana. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini diselenggarakan agar dapat mencapai kesepakatan antara kedua bela pihak mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang dialami konsumen sedangkan penyelesaian melalui pengadilan dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku tentunya tetap dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

KESIMPULAN

Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sebagai konsumen pengguna jasa layanan Kesehatan dilindungi dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang didalamnya diatur mengenai hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha, Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau

penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya". Jelas oleh sebab itu pihak BPJS wajib untuk membayar ganti rugi atas wanprestasi yang dilakukan badan penylenggara.

SARAN

Layanan kesehatan sebagai sarana untuk mengakomodir kebutuhan kesehatan kepada konsumen peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan harus berperan aktif melakukan koordinasi dengan baik, selalu memonitoring dan mengevaluasi tentang pemberian pelayanan hak-hak peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sehingga ketersediaan kebutuhan fasilitas dan hak-hak dari konsumen peserta Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial Kesehatan dapat terpenuhi.

REFERENSI

Atsar, Abdul dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen,* Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.

Efendi, Joaedi, *Kamus Istilah Hukum Populer,* Jakarta: Prenadamedia Group, 2016.

H. Salim dan Erlies S. Nurbani., *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta: PT RajaGraindo Persada, 2014.

Haspara H. Rachmat, *Percepatan Pembangunan Kesehatan di Indonesia,* Yogyakarta: Gadjah Mada University, 2018.

Hamid, Haris. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia,* Makasar: Sah Media, 2017.

Hidana, Rudy *at.al*, *Etika Profesi dan Aspek Hukum Bidang Kesehatan*, Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020.

Muthiah, Aulia., *Hukum Perlindungan Konsumen "Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah"*, Yogyakarta: Pustaka Baru Perss, 2018.

Nopriansyah, Waldi., *Hukum Bisnis Di Indonesia,* Jakarta: Prenadamedia Group, 2019.

Pradnyani, Ni Nyoman, *Tanggung Jawab Hukum Dalam Penolakan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional,* Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.

Rachmat, Haspara. *Penguatan Upaya Kesehatan Masyarakat dan Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan Indonesia*, *Yogyakarta: Gadja Mada University Press, 2018.*

Sitanggang, Tiromsi, *Aspek Hukum Kepemilikan Rekam Medis Terhadap Perlindungan Hak Pasien,* Kota: Yayasan Kita Menulis, 2019.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif,* Jakarta; Rajawali Pers, 2013.

Sukarmi, *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-bayang Pelaku Usaha,* Pustaka Sutra. 2008.