



BPKN

**BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA**

Prospek Implementasi UU SJSN dan UU BPJS Dalam Perlindungan Konsumen

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Tini Hadad
Ketua

Disampaikan Pada
Seminar Tahunan VI Patient Safety
Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia
Jakarta Convention Hall, 7-10 Nopember 2012

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)

- **SJSN** adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial.
- **Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)** merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.
- **Peserta** adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran.

(Pasal-1 UU No. 40/2004 tentang SJSN)

SJSN: Asas, Tujuan, dan prinsip Penyelenggaraan

- Pasal 2:

Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia

- Pasal 3:

Sistem Jaminan Sosial Nasional bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya.

UU SJSN: Pasal 14

1. Pemerintah secara bertahap mendaftarkan penerima bantuan iuran sebagai peserta kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
2. Penerima bantuan iuran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah fakir miskin dan orang tidak mampu
3. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah

Pasal 22: UU SJSN

1. Manfaat pelayanan kesehatan bersifat pelayanan perseorangan berupa pelayanan kesehatan yg mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, termasuk obat dan bahan medis habis pakai yang diperlukan.
2. Untuk jenis pelayanan yang dapat menimbulkan penyalahgunaan pelayanan, peserta dikenakan urun biaya.

Pasal 3 dan 4 UU No. 44/2009 Tentang Rumah Sakit:

Pasal 3 :

Pengaturan penyelenggaraan rumah sakit bertujuan:

- a. mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan
- b. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit
- c. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit
- d. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya rumah sakit, dan rumah sakit

Pasal 4 :

Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna

Kewajiban BPJS dan Hak Peserta

Pasal 15 UU No. 40/2004 tentang SJSN

- (1) **BPJS wajib memberikan nomor identitas** tunggal kepada setiap peserta dan anggota keluarganya.
- (2) **BPJS wajib memberikan informasi tentang hak dan kewajiban** kepada peserta untuk mengikuti ketentuan yang berlaku. (penjelasan : Informasi yang dimaksud dalam ketentuan ini mencakup hak dan kewajiban sebagai peserta, akun pribadi secara berkala minimal satu tahun sekali, dan perkembangan program yang diikutinya.)

Pasal 16 UU No. 40/2004 tentang SJSN

Setiap peserta berhak memperoleh manfaat dan informasi tentang pelaksanaan program jaminan sosial yang diikuti.

Kewajiban Peserta

Pasal 17 UU No. 40/2004 tentang SJSN

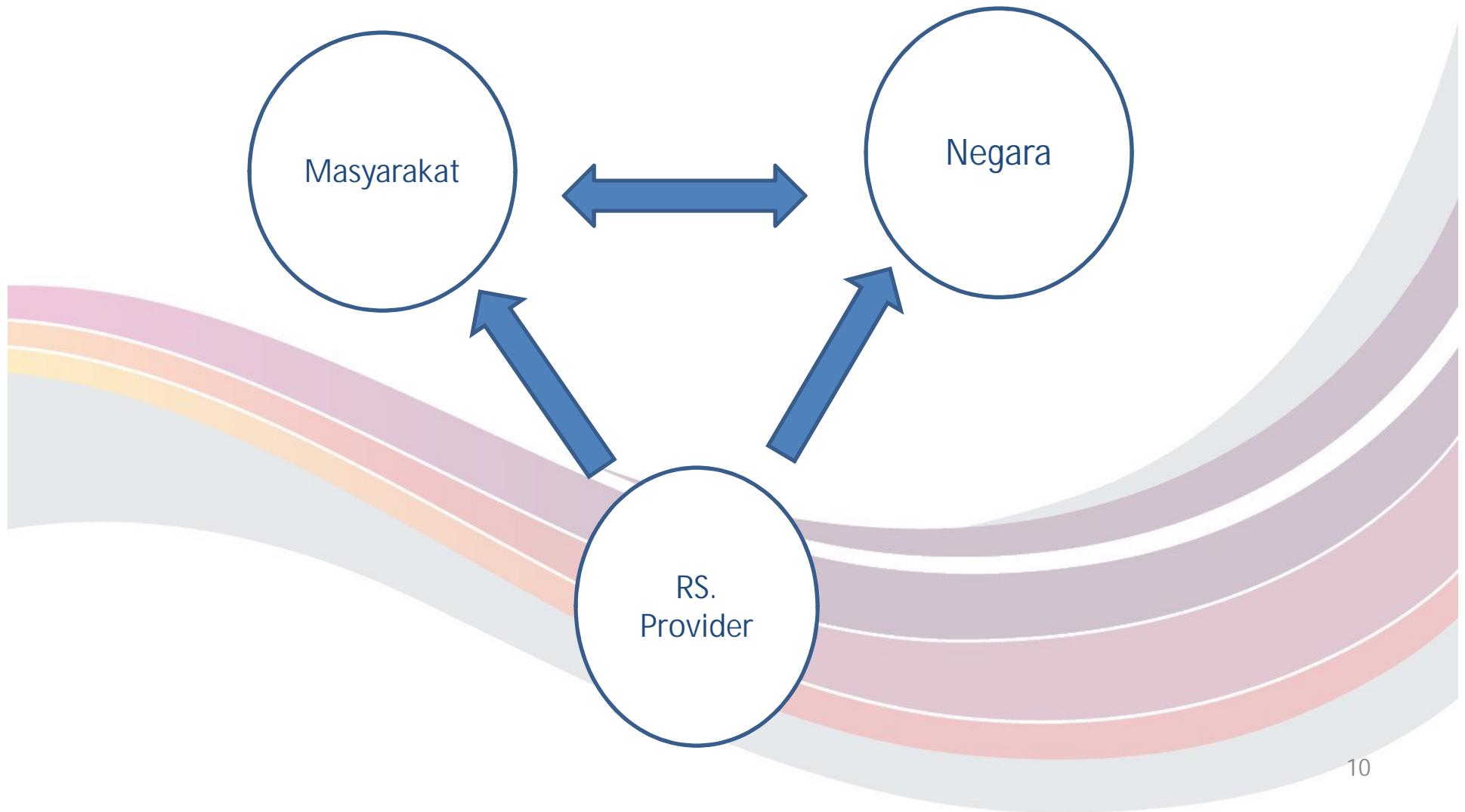
- (1) **Setiap peserta wajib membayar iuran** yang besarnya ditetapkan berdasarkan persentase dari upah atau suatu jumlah nominal tertentu.
- (2) **Setiap pemberi kerja wajib memungut iuran dari pekerjanya, menambahkan iuran yang menjadi kewajibannya dan membayarkan iuran tersebut kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial secara berkala.** (penjelasan : yang dimaksud pembayaran iuran secara berkala dalam ketentuan ini adalah pembayaran setiap bulan).

BPJS (UU No 24/2011)

- Berdasarkan UU 24/2011 dibentuk BPJS, terdiri dari **BPJS Kesehatan** dan BPJS Ketenagakerjaan.
- **BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan**, BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, hari tua, pensiun dan kematian.
- BPJS Kesehatan mulai beroperasi menyelenggarakan program jaminan kesehatan pada **tanggal 1 Januari 2014**. (pasal 60 ayat-1)
- Sejak beroperasinya BPJS, Kementerian Kesehatan tidak lagi menyelenggarakan program jaminan kesehatan masyarakat; (pasal 60 ayat-2)
- **PT Askes (Persero) dinyatakan bubar** tanpa likuidasi dan semua aset dan liabilitas serta hak dan kewajiban hukum PT Askes (Persero) menjadi aset dan liabilitas serta hak dan kewajiban hukum BPJS Kesehatan; (pasal 60 ayat-3)

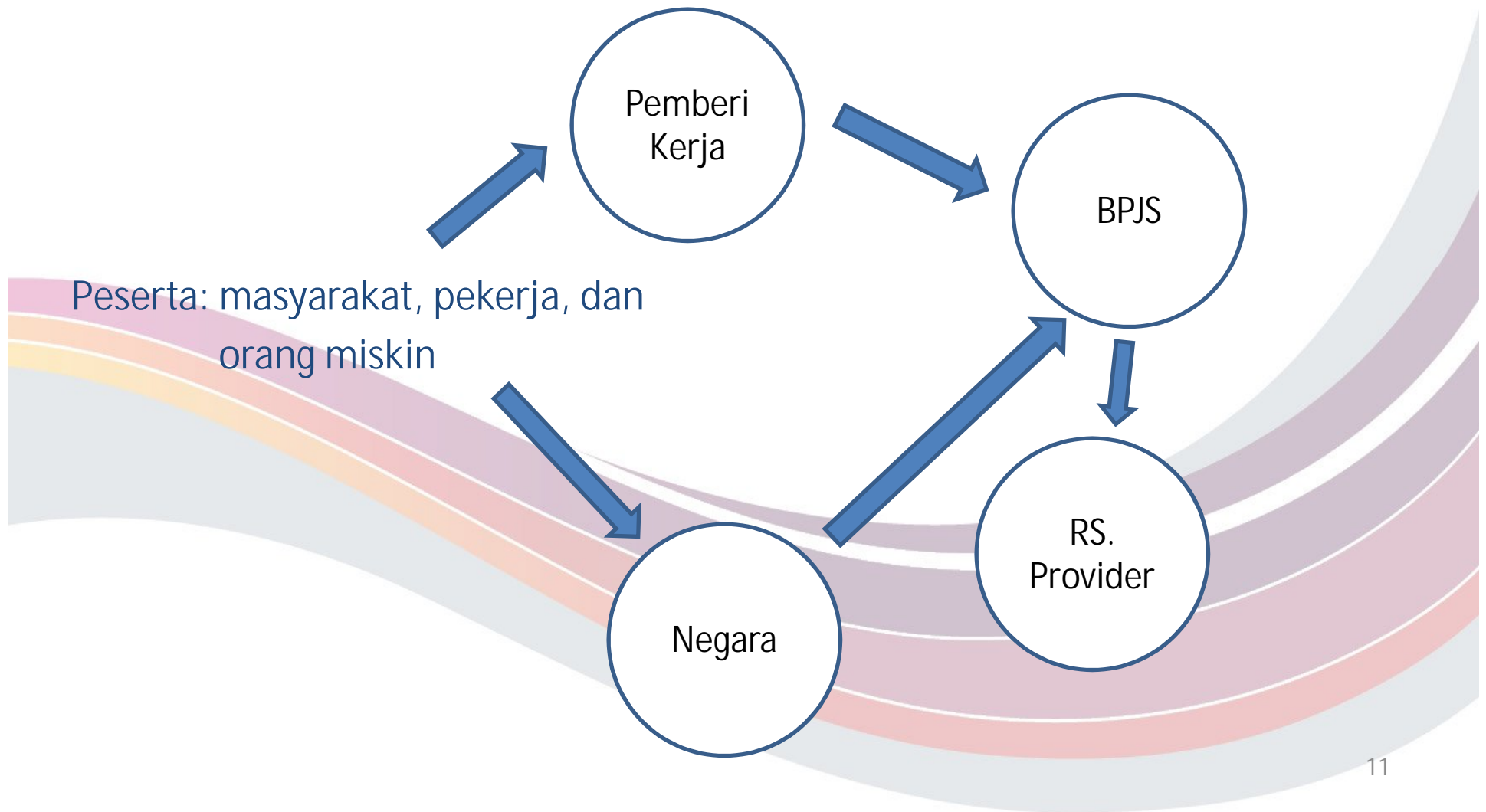
Prospek Implementasi SJSN-BPJS (Khusus Program Jaminan Kesehatan)

Dalam pelaksanaan BPJS Kesehatan/Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan, terdapat sejumlah pihak yang saling terkait, sbb



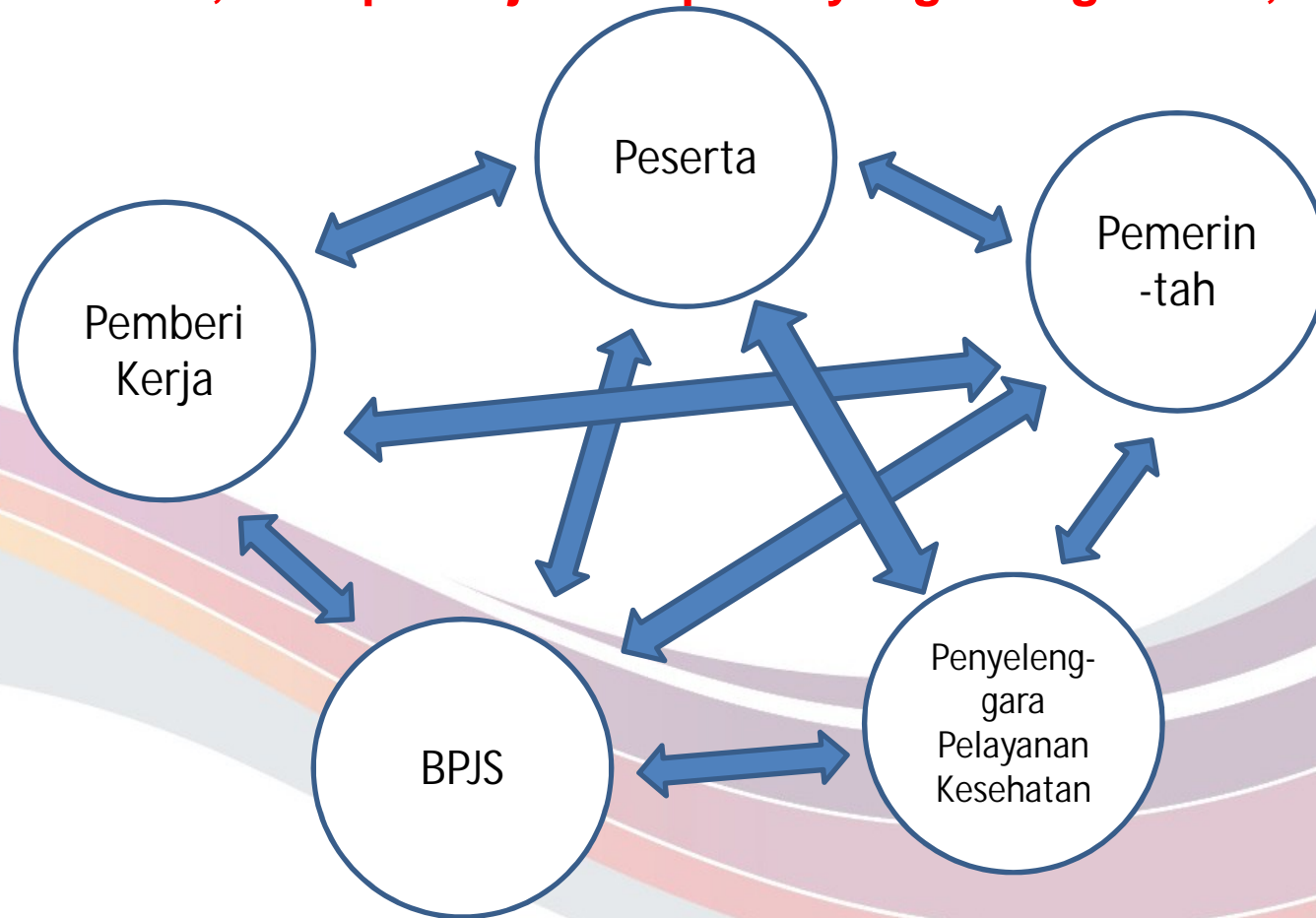
Prospek Implementasi SJSN-BPJS (Khusus Program Jaminan Kesehatan)

Dalam pelaksanaan BPJS Kesehatan/Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan, terdapat sejumlah pihak yang saling terkait, sbb



Prospek Implementasi SJSN-BPJS (Khusus Program Jaminan Kesehatan)

Dalam pelaksanaan BPJS Kesehatan/Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan, terdapat sejumlah pihak yang saling terkait, sbb



Prospek Implementasi SJSN-BPJS (Khusus Program Jaminan Kesehatan)

Potensi Permasalahan Terkait Peserta (Konsumen).

Peserta/ Masyarakat/ Konsumen	vs	Pemberi Kerja	inkonsistensi pemberi kerja dalam membayar iuran yang menjadi kewajibannya.
			Permasalahan keberlanjutan jaminan pada masa transisi jika terjadi jika terjadi PHK
			Ketidakjelasan Penyelesaian Sengketa
		Pemerintah	Inkonsistensi sikap pemerintah terhadap peraturan perundangan yang disusun
			Perubahan yang tidak smooth dari Jamkesmas ke BPJS pada 1 Januari 2014.
			Responsivitas pemerintah yang lambat terhadap dinamika permasalahan peserta yang beragam yang menuntut tanggungjawab pemerintah, misalnya akibat PHK.

Prospek Implementasi SJSN-BPJS (Khusus Program Jaminan Kesehatan)

Potensi Permasalahan Terkait Peserta (Konsumen).

Peserta/ Masyarakat / Konsumen	vs	BPJS	Ketidaksetaraan hubungan, dominasi BPJS kepada peserta (konsumen)
			Inkonsistensi antara pengaturan dengan implementasi
			Ketidaktegasan (inkonsistensi) kebijakan BPJS sebagai bentuk lembaga non profit .
			Ketidajelasan Penyelesaian Sengketa
	Penyelenggara Pelayanan Kesehatan (Rumah Sakit, Puskesmas, Balai Pengobatan, praktek Dokter dan Dokter Gigi, Laboratorium, Apotik dsb)		Pelayanan diskriminatif (peserta lebih jelek daripada pasien umum)
			Pelayanan tidak sesuai standar
			Inkonsistensi tingkat mutu pelayanan akibat perubahan hubungan kerja Penyelenggara dengan BPJS
			Ketidajelasan Penyelesaian

Prospek Implementasi SJSN-BPJS (Khusus Program Jaminan Kesehatan)

- Dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan khususnya hubungan antara peserta dengan penyelenggara pelayanan kesehatan, berlaku :
 - UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - UU No. 29/2004 tentang praktek Kedokteran
 - UU No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit,

berserta aturan pelaksanaannya, seperti diperlihatkan oleh diagram berikut :

Peraturan Terkait dengan Perlindungan Konsumen/Pasien:

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Per-UU Tentang Kesehatan, SJSN dan BPJS

↓
PP 57/2001
Tentang
BPKN

↓
PP 58/2001
Pembinaan
Pengawasan
Penyelenggaraan
Perlind
Konsumen

↓
PP 59/2001
Tentang
LPKSM

↓
Keppres
90/2001
Pembentukan
BPSK

- ↓
- UU No 29 /2004 Praktek Kedokteran
 - UU No. 40/ 2004 Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)
 - UU No. 36 /2009 Kesehatan
 - UU No. 44/2009 Rumah Sakit
 - UU No. 24/2011 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

↓
Keppres
150/M/200
4
Jo
80/P/2009
Tentang
Pembentu
kan
BPKN

↓
Kepmen
634/2002
Tatacara
Pengawasan
Barang/jasa
Yg Beredar

↓
Kepmen
302/2001
Tatacara
Pendaftaran
LPKSM

↓
Kepmen
350/2001
Tugas dan
Wewenang
BPSK

- ↓
- Permenkes No 1621/2011 Keselamatan Pasien Rumah Sakit
 - Permenkes No 1438/2010 Standar Pelayanan Kedokteran
 - Permenkes No 129/2008 SPM Rumah Sakit
 - Permenkes No 269/2008 Rekam Medis
 - Permenkes No 2090/2008 ¹⁶ Persetujuan Tindakan Kedokteran

Konsumen Menurut UU Perlindungan Konsumen

Konsumen adalah setiap orang **pemakai barang dan/atau jasa** yang tersedia dalam masyarakat,

baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

(ps1-butir 2 UUPK)



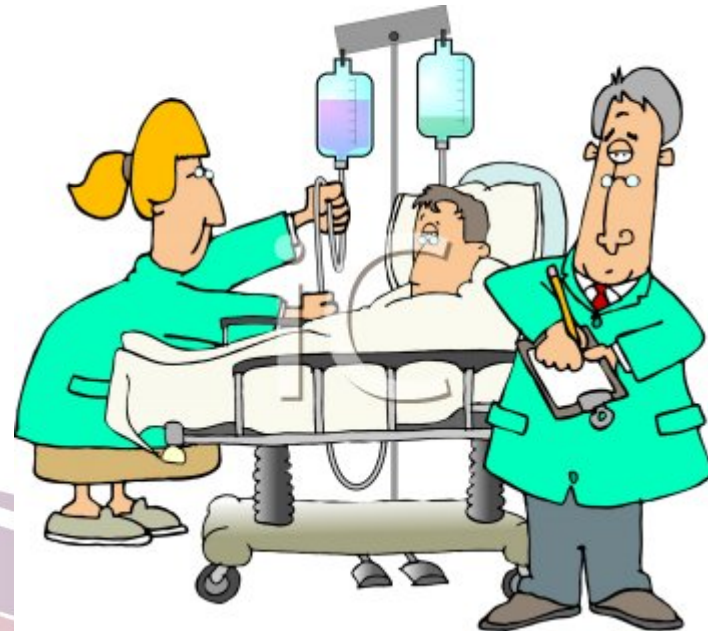
u13644064 fotosearch.com

Pasien Menurut UU Rumah Sakit

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan

kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah

Sakit. (pasal 1-UU 44/2009 Rumah Sakit)



2. Rumah Sakit Menurut UU Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan

Kesehatan

perorangan secara

paripurna yang

menyediakan

pelayanan rawat

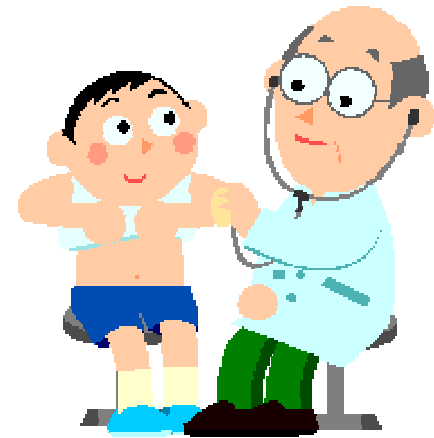
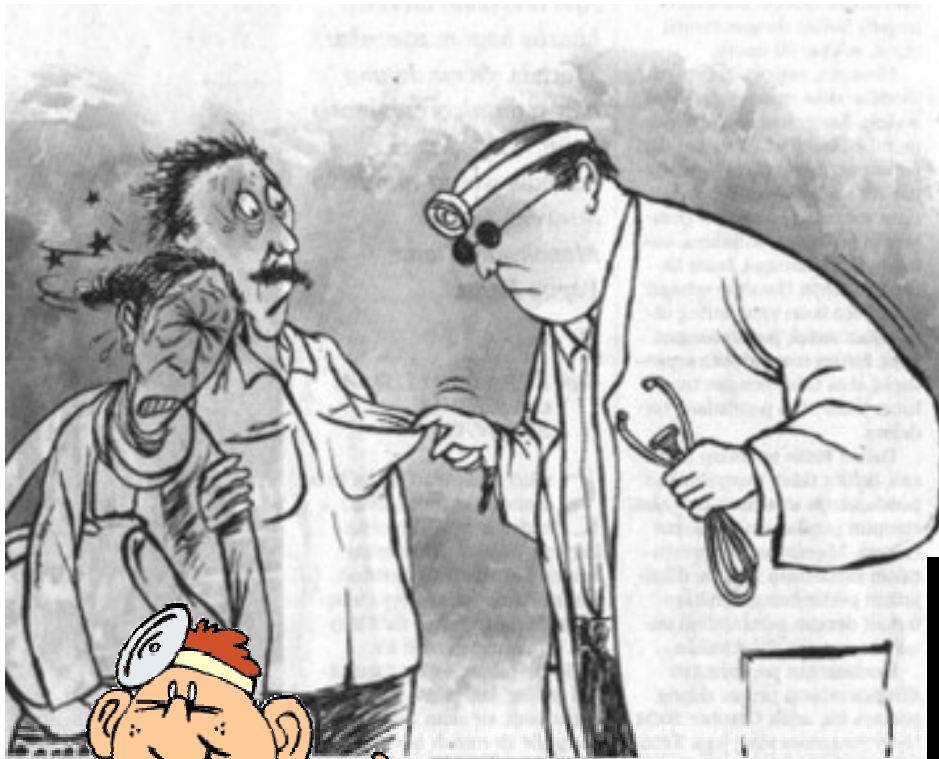
inap, rawat jalan,

dan gawat

darurat. (pasal 1-UU 44/2009

Rumah Sakit)





Hak Konsumen dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak Konsumen (Pasal-4 UUPK)	Kewajiban Pelaku Usaha (Pasal 7 UUPK)
<ol style="list-style-type: none">1. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan;2. hak untuk memilih, mendapatkan barang/jasa sesuai nilai tukar dan jaminan yang diperjanjikan;3. hak atas informasi benar dan jujur ;4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa6. hak pembinaan dan pendidikan konsumen;7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan Per-UU- lainnya.	<ol style="list-style-type: none">1. beritikad baik;2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur;3. memperlakukan konsumen tidak diskriminatif;4. menjamin mutu barang sesuai standar yang berlaku;5. memberi kesempatan kepada konsumen mencoba barang serta memberi jaminan;6. memberi kompensasi, ganti rugi atas kerugian;7. memberi kompensasi, ganti rugi apabila tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak Pasien dan Kewajiban Rumah Sakit

Hak Pasien (Pasal-32 UU 44/2009)	Kewajiban Rumah Sakit (Pasal 29 UU 44/2009)
<ul style="list-style-type: none">a) memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;b) memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien;c) memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi;d) memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional;e) memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi;f) mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan;g) memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;h) meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit;	<ul style="list-style-type: none">a) memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat;b) memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;c) memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;d) berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya;e) menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;

3. Hak Pasien dan Kewajiban Rumah Sakit (lanjutan)

Hak Pasien (Pasal-32 UU 44/2009)	Kewajiban Rumah Sakit (Pasal 29 UU 44/2009)
<ul style="list-style-type: none">i) mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya;j) mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan;k) memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya;l) didampingi keluarganya dalam keadaan kritis;m) menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya;n) memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di Rumah Sakit;	<ul style="list-style-type: none">f) melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan;g) membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien;h) menyelenggarakan rekam medis;i) menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak antara lain sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia;j) melaksanakan sistem rujukan;k) menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan.

3. Hak Pasien dan Kewajiban Rumah Sakit (lanjutan)

Hak Pasien (Pasal-32 UU 44/2009)	Kewajiban Rumah Sakit (Pasal 29 UU 44/2009)
<p>o) mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah Sakit terhadap dirinya;</p> <p>p) menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya;</p> <p>q) menggugat dan/atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana; dan</p> <p>r) mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>	<p>a) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien;</p> <p>b) menghormati dan melindungi hak-hak pasien;</p> <p>c) melaksanakan etika Rumah Sakit;</p> <p>d) memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana;</p> <p>e) melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional;</p> <p>f) membuat daftar tenaga medis yang</p> <p>g) melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya;</p> <p>h) menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit (hospital by laws);</p> <p>i) melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas: dan</p>

3. Kewajiban Pasien dan Hak Rumah Sakit

Kewajiban Pasien (Pasal-31 UU 44/2009)	Hak Rumah Sakit (Pasal 30 UU 44/2009)
<ul style="list-style-type: none">a) Setiap pasien mempunyai kewajiban terhadap Rumah Sakit atas pelayanan yang diterimanya.b) Ketentuan lebih lanjut mengenai kewajiban pasien diatur dengan Peraturan Menteri.	<ul style="list-style-type: none">a) menentukan jumlah, jenis, dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan klasifikasi Rumah Sakit;b) menerima imbalan jasa pelayanan serta menentukan remunerasi, insentif, dan penghargaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;c) melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka mengembangkan pelayanan;d) menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan;e) menggugat pihak yang mengakibatkan kerugian;f) mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan pelayanan kesehatan;

3. Kewajiban Pasien dan Hak Rumah Sakit (lanjutan)

Kewajiban Pasien (Pasal-31 UU 44/2009)	Hak Rumah Sakit (Pasal 30 UU 44/2009)
	<ul style="list-style-type: none">g) mempromosikan layanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; danh) mendapatkan insentif pajak bagi Rumah Sakit publik dan Rumah Sakit yang ditetapkan sebagai Rumah Sakit pendidikan.

Penyelesaian pengaduan Pasal 48

(1) BPJS wajib membentuk unit pengendali mutu pelayanan dan penanganan pengaduan Peserta

(2) BPJS wajib menangani pengaduan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan

Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi

Pasal 49

- (1) Pihak yg merasa dirugikan yg pengaduannya belum dapat diselesaikan oleh unit sebagaimana dimaksud dalam pasal 48 ayat (1), penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui **mekanisme mediasi**
- (2) Mekanisme mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui bantuan mediator yg disepakati oleh kedua belah pihak secara tertulis
- (3) Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak penanda tangan kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) oleh kedua belah pihak
- (4) Penyelesaian sengketa melalui mekanisme mediasi, setelah ada kesepakatan kedua belah pihak secara tertulis, bersifat final dan mengikat

Penyelesaian Sengketa melalui Pengadilan Pasal 50

- Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit pengendali mutu pelayanan dan penanganan pengaduan Peserta melalui mekanisme mediasi tidak dapat terlaksana, penyelesaiannya dapat diajukan ke pengadilan negeri di wilayah tempat tinggal pemohon.

Penyelesaian Sengketa Dalam UUPK.

Penyelesaian Sengketa Konsumen

Menurut UUPK (asal 45-48)

Pengadilan (Litigasi)

Mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku



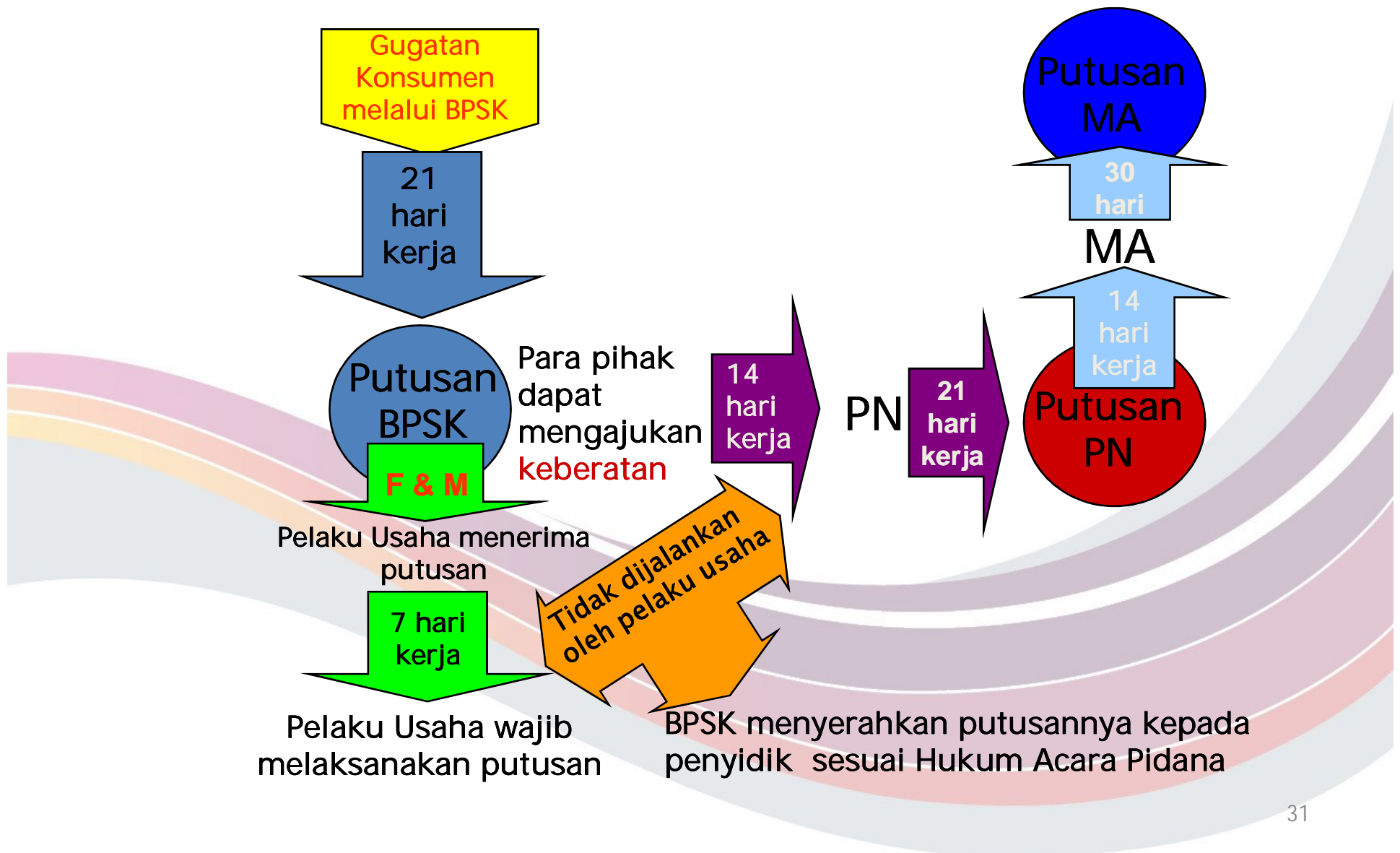
Diluar Pengadilan (Non Litigasi)

- Tidak menghilangkan tanggung jawab pidana
- Bila gagal, (yang dinyatakan oleh satu atau para pihak) bisa ke pengadilan



berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa

Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK



Penutup

- Implementasi UU SJSN dan UU BPJS, berpeluang menimbulkan permasalahan terkait dengan peserta/ masyarakat/ konsumen, baik terkait hubungan dengan pemerintah, pemberi kerja, BPJS maupun dengan penyelenggara pelayanan kesehatan.
- Batas waktu pelaksanaan BPJS 1 Januari 2014, merupakan waktu yang relatif singkat untuk mengantisipasi berbagai permasalahan yang mungkin timbul, oleh karena itu perlu dimanfaatkan waktu sebaik-baiknya dalam persiapan tersebut.
- Persiapan mengenai diberlakukannya UU SJSN dan UU BPJS ini, hendaknya merupakan suatu kerja sama yg terintergrasi dari seluruh badan/instansi yg terkait, sehingga tidak terjadi kerancuan dan ke-tidak-sepakatan di kemudian hari, karena pada akhirnya akan merugikan masyarakat/konsumen/pasien

Penutup (lanjutan)

- UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berlaku umum termasuk pasien, sehingga perlu pula mendapat perhatian para pihak terkait dengan pelayanan kesehatan.
- Konsumen (pasien) dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah stakeholder kunci, sehingga harus ditempatkan dengan tepat dalam manajemen pelayanan baik pada pasien umum maupun pasien program jaminan kesehatan BPJS.

TERIMAKASIH.....