

**TANGGUNG GUGAT BPJS  
KESEHATAN ATAS  
MALADMINISTRASI BERDASARKAN  
PASAL 1 AYAT 3 UNDANG-UNDANG  
NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG  
OMBUDSMAN<sup>1</sup>**

**Priscilia Octavia<sup>2</sup>**

[octaviapriscilia31@gmail.com](mailto:octaviapriscilia31@gmail.com)

Dr. Theodorus H.W. Lumunon, SH., M.Hum<sup>3</sup>

[theodoruslumunon@unsrat.ac.id](mailto:theodoruslumunon@unsrat.ac.id)

Jeany Anita Kermite, SH., MH<sup>4</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan memperjelas penafsiran bentuk-bentuk maladministrasi pada pelayanan publik dibidang kesehatan terkhususnya maladministrasi yang terjadi didalam pelayanan bpjs kesehatan berdasarkan Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman. Ketika pasien bpjs mengalami perbuatan maladministrasi, bpjs dapat bertanggung gugat akibat perbuatan maladministrasi yang dilakukan oleh fasilitas kesehatan ( rs,puskemas,klinik, praktek mandiri dokter ) yang membangun kontrak dengan bpjs. Pasien dapat melakukan upaya hukum yakni melakukan pengaduan dan mediasi pada unit pengendali mutu dan penanganan pengaduan peserta yang dibentuk oleh bpjs, apabila tidak dapat diselesaikan dapat melapor kepada lembaga ombudsman dan ombudsman akan melakukan penerimaan pemeriksaan, penyelesaian laporan serta memberikan rekomendasi. Dalam upaya hukum yang dapat dilakukan melalui lembaga ombudsman penulis juga merasa perlu pengoptimalan ketentuan dalam menjalankan rekomendasi ombudsman menjadi lebih jelas, tegas dan mengikat

untuk memperkuat kewenangan ombudsman dalam menyelesaikan masalah maladministrasi.

**Kata kunci :** Tanggung Gugat, BPJS, Maladministrasi, Ombudsman.

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.<sup>5</sup> Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Dibentuknya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman sebagai suatu hukum yang diharapkan dapat menciptakan dan meningkatkan mutu pelayanan publik yang baik disegala bidang terutama yang akan dibahas dalam penelitian ini yakni pelayanan dibidang kesehatan terkhususnya pelayanan BPJS kesehatan. Didalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 terdapat pembentukan lembaga ombudsman yang bertugas melakukan upaya pencegahan perbuatan maladministrasi, berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan public. Untuk kepastian hukum terhadap pelayanan publik diatur dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Namun pada kenyataannya penerapan kepastian hukum dari undang-undang tersebut belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pasien masih saja mengalami perbuatan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini bpjs dan fasilitas kesehatan, penundaan berlarut sebagai dari salah satu bentuk tindakan

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat NIM 19071101393

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

<sup>4</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

<sup>5</sup> Lihat Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

maladministrasi yakni seperti kasus yang dialami Nura, salah seorang anak dari pasien bpjs yang mengalami kanker dirumah sakit dharmais hanya untuk mencari tempat tidur (rawat inap), pasien harus menunggu satu bulan. Alhasil, pasien meninggal sebelum operasi.<sup>6</sup> Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman dan Pasal 11 Salinan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan dapat menjadikan dasar hukum dan memberikan penjelasan bentuk mengenai maladministrasi secara umum yang akan dikaitkan atau dikaji kedalam bentuk maladministrasi dibidang kesehatan terkhususnya dalam pelayanan bpjs kesehatan. Sehingga apabila pasien yang telah merasa mengalami maladministrasi telah melakukan pengaduan dan mediasi pada unit pengendali mutu pelayanan yang dibentuk oleh BPJS tidak direspon dan penanganan pengaduan peserta secara mediasi belum dapat diselesaikan oleh Pihak BPJS, maka pasien dapat melakukan upaya hukum dengan melaporkan pengaduan tindakan maladministrasi tersebut terhadap lembaga ombudsman dan ombudsman akan melakukann penerimaan ,pemeriksaan dan penyelesaian laporan dan memberikan rekomendasi terkait dugaan maladministrasi berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Namun menurut penulis terkait rekomendasi yang dikeluarkan oleh ombudsman untuk

instansi pemerintah cenderung tidak dianggap, hal ini disebabkan karena kelemahan kewenangan penyelesaian laporan ombudsman dimana belum adanya ketentuan sanksi secara tegas dan jelas bagi pelaku maladministrasi yang tidak menjalankan rekomendasi ombudsman.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk maladministrasi dalam bidang pelayanan kesehatan berdasarkan Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman ?
2. Bagaimanakah pengaturan tanggung gugat BPJS kesehatan dan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh peserta BPJS ketika terjadi maladministrasi dalam pelayanan kesehatan ?

## C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif, adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang dihadapi.<sup>7</sup> pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.<sup>8</sup> Bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

<sup>6</sup><https://www.kompasiana.com/ahmad01258/62b2b066a0cdf809a66a32b2/diskriminasi-terhadap-pasien-bpjs-dalam-pemenuhan-hak-kesehatan>. Diakses Pada 28 Oktober 2022, Pukul 16.25 WITA

<sup>7</sup>Marzuki, Peter Mahmud, 2005, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenada Media Group, hlm. 35

<sup>8</sup> *Ibid.*, 93

## PEMBAHASAN

### **A. Bentuk Maladministrasi Dalam Bidang Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman**

Maladministrasi bisa terjadi pada segala bidang pelayanan publik. Pelayanan publik dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terdapat pembentukan ruang lingkup pelayanan yang terdiri dari pelayanan barang, jasa dan administratif disegala bidang, yakni meliputi bidang pendidikan, usaha, perbankan, pariwisata, jaminan sosial, perhubungan serta bidang kesehatan. Pada penelitian ini akan membahas mengenai maladministrasi dalam bidang pelayanan kesehatan terkhususnya dalam pelayanan jaminan sosial yakni BPJS. Penggunaan Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 38 Tentang Ombudsman dapat menjadi dasar hukum seorang pasien untuk mengetahui bahwasannya dirinya telah mengalami perbuatan maladministrasi sesuai yang dijelaskan sebagaimana dalam pasal tersebut menyatakan bahwa maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Penjelasan maladministrasi pada pasal tersebut baru menjelaskan secara umum pengertian dari pada maladministrasi sedangkan bentuk-bentuk dari pada maladministrasi sendiri dapat dilihat dalam Salinan Peraturan Ombudsman Republik

Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Maladministrasi yang dijelaskan didalam kedua peraturan tersebut merupakan pengertian maladministrasi secara umum yang dapat terjadi disegala bidang pelayan publik. Namun belum adanya penjelasan mengenai bentuk-bentuk maladministrasi dalam pelayanan kesehatan, sehingga penulis bertujuan untuk menarik dan mengkaji penelitian ini mengenai bentuk-bentuk maladministrasi dibidang pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk menjelaskan penafsiran bentuk-bentuk maladministrasi dari Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman. Bentuk maladministrasi yang masih secara umum yang telah dijelaskan dalam Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang ombudsman tersebut jika diperjelas kedalam bentuk maladministrasi yang terjadi didalam pelayanan kesehatan terkhususnya pelayanan BPJS Kesehatan maka penulis mengkaji bentuk-bentuk maladministrasi tersebut sebagai berikut :

- a. Perilaku atau perbuatan melawan hukum : artinya jika terjadi didalam pelayanan kesehatan yang dikarenakan adanya suatu hubungan hukum baik kontrak ataupun perjanjian antara badan penyelenggara jaminan sosial (bpjs), fasilitas kesehatan ( rs, klinik, puskesmas, praktik mandiri ) dan pasien, dimana pihak bpjs ataupun fasilitas kesehatan tidak memenuhi apa yang telah diperjanjikan sehingga tidak menjalankan kewajiban untuk pemenuhan hak pasien, dengan kata lain telah melakukan wanprestasi terhadap pelayanan kesehatan yang akan diberikan kepada pasien. Sebagai contoh perbuatan melawan hukum dalam pelayanan kesehatan yakni

menarik upah dari pasien diluar kewajaran dan ketentuan standar biaya yang berlaku dan mengarahkan pasien untuk menggunakan obat atau alat medis diluar Daftar Plafon Harga Obat (DPHO) bagi pasien bpjs atau asuransi lainnya.

- b. Melampaui wewenang ( menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut ) : yakni dalam pelayanan kesehatan perbuatan melampaui wewenang seperti bentuk KKN lainnya (khususnya dengan penyederhanaan prosedur apapun/melakukan terobosan aturan, penghindaran hukum) untuk mendapatkan keuntungan pribadi atas wewenang yang dimiliki baik wewenang penyelenggara layanan kesehatan bpjs maupun penyelenggara layanan fasilitas kesehatan yang membangun kontrak dengan bpjs.
- c. Kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum : yakni dalam pelayanan kesehatan mengabaikan dan menelantarkan pasien, Pemimpongan pasien tidak mampu serta pengalihan atau pemaksaan halus untuk pindah pasien tidak mampu dari RS dalam keadaan belum stabil ke RS lain (patient dumping);<sup>9</sup>.

Selain pada Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2008 Tentang Ombudsman bentuk maladministrasi secara umum juga dijelaskan didalam Pasal 11 Salinan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan,

<sup>9</sup> Novianto, Widodo Tresno, 2017, *Sengketa Medik Pergulatan Hukum Dalam*

Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan. Terdapat 10 butir bentuk malaadministrasi yang masih secara umum yang dijelaskan dalam peraturan tersebut. Sehingga penulis akan mengkaji bentuk maladministrasi dalam peraturan ombudsman tersebut kedalam bentuk kasus Maladministrasi dibidang pelayanan kesehatan, yang terdiri dari :

1. Penundaan Berlarut : yakni menunda pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien sehingga pasien harus menunggu melebihi baku mutu waktu yang telah dijanjikan serta mengalami penguluran waktu penyelesaian untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
2. Tidak memberikan pelayanan: Dalam pelayanan Kesehatan bentuk maladministrasi tidak memberikan pelayanan yang dimaksud yakni rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS menolak dan mengabaikan untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien.
3. Tidak kompeten : Yakni penyelenggara layanan kesehatan dalam menjalankan tugasnya tidak kompeten dan kurangnya keproaktifan penyelenggara layanan kesehatan dalam mendampingi peserta ketika memberikan layanan kepada pasien sehingga pengawasan dan transparansi belum optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.
4. Penyalahgunaan wewenang : penyelenggara layanan kesehatan membuat keputusan atau tindakan yang tidak sesuai dengan tujuan atau melampaui wewenang dengan tujuan untuk mengutamakan keuntungan pribadi.
5. Penyimpangan Prosedur :

*Menentukan Unsur Kelalaian Medik*, Jawa Tengah: UNS Press, hlm 58..

penyelenggara layanan kesehatan memberikan pelayanan tidak berdasarkan alur ataupun prosedur yang telah ditentukan.

6. **Permintaan Imbalan** : Dalam pemberian pelayanan kesehatan terdapat permintaan imbalan berupa jasa, uang, barang oleh penyelenggara pelayanan kesehatan (tenaga medis, petugas, maupun staf) secara melawan hukum atas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pengguna layanan.
7. **Tidak patut** : dimana penyelenggara layanan kesehatan melakukan perbuatan yang tidak layak atau tidak patut terhadap pengguna layanan kesehatan baik itu dalam etika maupun tindakan yang tidak baik.
8. **Berpihak** : yakni dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan telah melakukan keberpihakan dengan memberikan keuntungan bagi salah satu pasien dan merugikan pasien yang lainnya
9. **Diskriminasi** : yaitu perilaku dalam pemberian pelayanan kesehatan membeda bedakan pasien dan berlaku secara tidak adil diantar sesama pasien.
10. **Konflik Kepentingan** : yakni dalam pemberian pelayanan kesehatan lebih mengutamakan pemberian tindakan didahulukan kepada suatu golongan, kelompok, suku atau hubungan kekeluargaan artinya pemberian layanan lebih mengutamakan kepentingan pribadi dan mengesampingkan kepentingan umum sehingga pemberian layanan kepada khalayak umum tidak sebagaimana mestinya.

## **B. Pengaturan Tanggung Gugat BPJS Kesehatan Dan Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Peserta BPJS Ketika Terjadi Maladministrasi Dalam Pelayanan Kesehatan.**

Tanggung gugat yang dapat dilakukan oleh peserta BPJS yakni gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum, artinya penyelenggara pelayanan publik ataupun pihak penyelenggaran BPJS kesehatan ketika melakukan perbuatan melawan hukum sebagaimana dalam penelitian ini yakni perbuatan maladministrasi maka pihak peserta BPJS dapat melakukan gugatan antara lain :

- a. **Tanggung gugat berdasarkan perbuatan melawan hukum** dimana gugatan tersebut harus memenuhi kriteria empat unsur berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara
- b. **Tanggung gugat berdasarkan ingkar janji ( wanprestasi )/ (Contractual liability).** Tanggung gugat jenis ini muncul karena adanya ingkar janji, yaitu tidak dilaksanakannya sesuatu kewajiban (prestasi) atau tidak dipenuhinya sesuatu hak pihak lain
- c. **Vicarious liability.** Tanggung gugat jenis ini timbul akibat kesalahan yang dibuat oleh bawahannya (*subordinate*). Dalam kaitannya dengan pelayanan medik, maka rumah sakit (sebagai *employer*) dapat bertanggung gugat atas kesalahan yang dibuat oleh dokter yang bekerja dalam kedudukan sebagai sub-ordinate (*employee*).<sup>10</sup>

Upaya hukum yang dapat dilakukan peserta BPJS Kesehatan ketika terjadi maladministrasi dalam pelayanan

---

<sup>10</sup> Novianto, Widodo Tresno, Op. Cit.,

kesehatan yakni, apabila pasien yang telah merasa mengalami kerugian telah melakukan pengaduan pada unit pengendali mutu pelayanan yang dibentuk oleh BPJS tidak direspon dan penanganan pengaduan peserta melalui mekanisme mediasi tidak dapat diselesaikan oleh Pihak BPJS maka peserta BPJS dapat melaporkan pengaduan tindakan maladministrasi tersebut terhadap lembaga Ombudsman. Lembaga ombudsman dalam menyelesaikan masalah tidak berbentuk putusan melainkan berbentuk rekomendasi, rekomendasi dapat dikeluarkan oleh lembaga Ombudsman berdasarkan sebagaimana yang tertuang pada Pasal 35 Undang-Undang nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman bahwa "Pasal 35 Hasil pemeriksaan Ombudsman dapat berupa: a. menolak Laporan; atau b. menerima Laporan dan memberikan Rekomendasi". Rekomendasi Ombudsman memang bersifat wajib sebagaimana ketentuan Pasal 38 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman menyebutkan "Terlapor dan atasan Terlapor wajib melaksanakan Rekomendasi Ombudsman". Namun pada kenyataannya rekomendasi Ombudsman masih saja tidak dijalankan oleh instansi terlapor seperti yang dilansir dalam siaran pers Ombudsman Republik Indonesia Nomor 009/HM.01/III/2023, Menkeu Belum Laksanakan Rekomendasi Ombudsman. Hal ini disebabkan karena kelemahan kewenangan penyelesaian laporan Ombudsman dimana belum adanya ketentuan sanksi secara tegas dan jelas bagi pelaku maladministrasi yang tidak menjalankan rekomendasi ombudsman, terdapat dua pengaturansanksi administratif dalam

undang-undang yang berbeda yakni pengaturan sanksi administratif yaitu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, yang mana dalam Pasal 54 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Menyatakan sanksi administratif bagi penyelenggara pelayanan publik berupa sanksi teguran tertulis, sanksi pembebasan dari jabatan,serta penurunan gaji. Berbeda dengan pengaturan sanksi yang tertuang dalam pasal 351 Ayat 5 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah menyatakan "Kepala daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diberikan sanksi berupa pembinaan khusus pendalaman bidang pemerintahan yang dilaksanakan oleh Kementerian serta tugas dan kewenangannya dilaksanakan oleh wakil kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk". Lemahnya bentuk sanksi untuk kepala daerah dapat berpeluang besar untuk mengabaikan rekomendasi Ombudsman sehingga berdasarkan uraian diatas pengaturan ketentuan pelaksanaan rekomendasi tersebut kurang jelas dan tegas dalam menyelesaikan masalah maladministrasi.

#### A. Kesimpulan

1. Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman dan Pasal 11 Salinan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan, didalam kedua peraturan

tersebut yang masih menjelaskan maladministrasi secara umum yang dapat terjadi disegala bidang pelayanan publik, membuat penulis bertujuan untuk menarik dan mengkaji penelitian ini mengenai bentuk-bentuk maladministrasi dibidang pelayanan kesehatan yang terdiri dari penundaan berlarut yakni menunda pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien sehingga pasien harus menunggu melebihi baku mutu waktu yang telah dijanjikan, tidak memberikan pelayanan yakni rumah sakit menolak dan mengabaikan untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien, tidak kompeten yakni kurangnya keterampilan diluar kewajaran memberikan pelayanan kesehatan tidak berdasarkan kompetensi yang dimiliki, penyalahgunaan wewenang yakni penyelenggara layanan kesehatan membuat keputusan atau tindakan yang tidak sesuai dengan tujuan wewenang untuk keuntungan pribadi, penyimpangan prosedur yakni penyelenggara layanan kesehatan memberikan pelayanan tidak berdasarkan alur ataupun prosedur yang telah ditentukan, permintaan imbalan yakni berupa jasa,uang,barang oleh penyelenggara pelayanan kesehatan (tenaga medis,petugas,maupun staf) secara melawan hukum, tidak patut yakni penyelenggara layanan kesehatan melakukan perbuatan yang tidak layak dalam etika dan tindakan, berpihak yakni memberikan keuntungan bagi salah satu pasien dan merugikan pasien yang lainnya, diskriminasi yakni perilaku dalam pemberian

pelayanan kesehatan membeda bedakan pasien, konflik kepentingan yakni mengutamakan pemberian tindakan didahulukan kepada suatu golongan atau orang tertentu.

2. Tanggung gugat yang dapat dilakukan oleh peserta bpjs kesehatan apabila mengalami perbuatan yakni tanggung gugat berdasarkan perbuatan melawan hukum, tanggung gugat berdasarkan ingkar janji (*wanprestasi*) / (*Contractual liability*), dan *Vicarious liability* yakni tanggung gugat akibat kesalahan yang dibuat oleh bawahannya (subordinate). Dalam upaya hukum penyelesaian maladministrasi melalui lembaga ombudsman terkait pemberian rekomendasi masih belum optimal hal ini disebabkan karena kelemahan kewenangan penyelesaian laporan ombudsman dimana belum adanya ketentuan sanksi secara tegas dan jelas bagi pelaku maladministrasi yang tidak menjalankan rekomendasi ombudsman.

## B. Saran

1. Dibutuhkan sosialisasi mengenai bentuk maladministrasi dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat sesuai dengan yang tercantum pada Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman, sehingga membuat masyarakat paham secara jelas pengertian bentuk maladministrasi berdasarkan bunyi pasal tersebut dibidang pelayanan kesehatan, dan serta diharapkan badan penyelenggara jaminan sosial untuk tidak melakukan perbuatan

maladministrasi terhadap peserta pengguna layanan jaminan sosial (BPJS)

2. Diperlukan revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman dengan menambahkan pasal yang mengatur ketentuan pelaksanaan rekomendasi ombudsman.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aris P. A santoso, Indra Hastuti, Erna Chotidjah, *Pengantar Hukum Asuransi*, Yogyakarta: Pustakabarupress,2022
- Arifin,Syamsul,Dkk, 2016, Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan, Banjarbaru: Pustaka Banua.
- Marzuki,Peter Mahmud, 2005, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenada Media Group
- Marzuki, Peter Mahmud, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana
- Maulidiah, Sri, 2014, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten*, Bandung: CV Indra Prahasta.
- Miru, Ahmadi 2016, *Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum NTB*: Mataram University Press.
- Novianto, Widodo Tresno, 2017, *Sengketa Medik Pergulatan Hukum Dalam Menentukan Unsur Kelalaian Medik*, Jawa Tengah: UNS Press.
- Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y., & Rachmitasari, D. I., 2013 *Memahami Maladministrasi* Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Patari,M. I., 2015 *Ombudsman Dan Akuntabilitas Publik Prespektif Daerah Istimewa Yogyakarta* Makasar : DE LA MACCA.
- Prodjodikoro, Wirjono, 2000, *Perbuatan Melanggar Hukum Dipandang Dari Sudut Hukum Perdata*, Bandung: Cv Mandar Maju.
- Roberia, 2019,*Hukum Jaminan Kesehatan* Gramata Publishing, Jakarta: Gramata Publishing Anggota IKAPI.
- Usman, Rachmadi 2012, *Mediasi Dipengadilan Dalam Teori Dan Praktik*, Jakarta: Sinar Gravika.
- Santoso, A. P. A., Rifai, A., Wijayanti, E., & Prastyanti, R., A., 2022, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Santoso Az Lukman, 2019, *Aspek Hukum Perjanjian Kajian Komprehensif Teori Dan Perkembangannya*, Yogyakarta: Penebar Media Pustaka.
- Soeroso, 2009, *Contoh-Contoh Perjanjian Yang Banyak Dipergunakan Dalam Praktik*, Jakarta: Visimedia
- Sudaryat, 2010, *Cara Mudah Membuat Gugatan Perdata*,Yogyakarta: Pustaka Yustisia.



Yunanto,A., IBCLC., & Helmi,  
2010, *Hukum Pidana Malpraktik  
Medik* Yogyakarta : CV Andi  
Offset.

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Undang – Undang Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan , Dan Penyelesaian Laporan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Kitab Undang-Undang Perniagaan
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- BPJS, 2022 *Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*, Jakarta : BPJS

#### **Situs Internet**

- <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20170914170049-20-241765/peserta-bpjs-kesehatan-dinilai-sering-didiskriminasi>
- <https://www.kompasiana.com/ahmad01258/62b2b066a0cdf809a66>

- [a32b2/diskriminasi-terhadap-pasien-bpjs-dalam-pemenuhan-hak-kesehatan,](https://www.kompasiana.com/ahmad01258/62b2b066a0cdf809a66)
- [s://akademik.unsoed.ac.id/index.php?r=artikelilmiah/view&id=8217#:~:text=Tuntutan%20ganti%20kerugian%20materiil%20adalah,tidak%20dapat%20dinilai%20dengan%20uang](https://akademik.unsoed.ac.id/index.php?r=artikelilmiah/view&id=8217#:~:text=Tuntutan%20ganti%20kerugian%20materiil%20adalah,tidak%20dapat%20dinilai%20dengan%20uang)
- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kekuatan-lahp-ombudsman>
- <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Category/62>
- [https://business-law.binus.ac.id/2016/05/31/mempertanyakan-konsepsi-tanggung-gugat/.](https://business-law.binus.ac.id/2016/05/31/mempertanyakan-konsepsi-tanggung-gugat/)
- <https://www.kompasiana.com/ahmad01258/62b2b066a0cdf809a66>
- [a32b2/diskriminasi-terhadap-pasien-bpjs-dalam-pemenuhan-hak-kesehatan](https://www.kompasiana.com/ahmad01258/62b2b066a0cdf809a66)
- <https://www.tribunnews.com/metro-politan/2020/01/22/pasien-bpjs-sempat-ditolak-rs-di-bogor-karena-kamar-penuh-bpjs-kesehatan-rs-tidak-boleh-menolak>
- [https://www.kompas.id/baca/utama/2019/02/03/pengawasan-bpjs-kesehatan-belum-optimal/.](https://www.kompas.id/baca/utama/2019/02/03/pengawasan-bpjs-kesehatan-belum-optimal/)
- [https://manado.tribunnews.com/2023/02/22/breaking-news-pasien-bpjs-belum-sembuh-dipulangkan-rumah-sakit-di-amurang-minsel-ini-kata-keluarga.](https://manado.tribunnews.com/2023/02/22/breaking-news-pasien-bpjs-belum-sembuh-dipulangkan-rumah-sakit-di-amurang-minsel-ini-kata-keluarga)
- [https://www.detik.com/jatim/berita/d-6425377/geramnya-anggota-dprd-sampang-saat-pasien-bpjs-kena-pungli-rs.](https://www.detik.com/jatim/berita/d-6425377/geramnya-anggota-dprd-sampang-saat-pasien-bpjs-kena-pungli-rs)
- <https://antikorupsi.org/id/article/rumah-sakit-belum-berpihak-kepada-pasien-miskin>
- [https://ombudsman.go.id/artikel/r/pembatasan-layanan-pasien-bpjs-kesehatan-diskriminatif.](https://ombudsman.go.id/artikel/r/pembatasan-layanan-pasien-bpjs-kesehatan-diskriminatif)

