

## **PERLINDUNGAN HUKUM PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP AKSES INFORMASI LAYANAN DALAM PERSPEKTIF UNDANG- UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Dede Yuda Wahyu Nurhuda**  
STIKes BTH Tasikmalaya  
Email : [dedeyuda@stikes-bth.ac.id](mailto:dedeyuda@stikes-bth.ac.id)

### **ABSTRAK**

Negara Indonesia adalah negara hukum, dimana negara berupaya untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakatnya. Pelayanan kesehatan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional merupakan salah satu upaya negara dalam menghadirkan kesejahteraan yang digulirkan dan dimaksimalkan peranannya sampai saat ini. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Akses informasi program layanan bagi peserta merupakan salah satu faktor penting dalam kesuksesan program ini, sehingga perlu ada suatu kepastian hukum terkait perlindungannya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, dimana metode ini mencari sebuah dasar hukum, dengan menelaen peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perlindungan hak peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan akses informasi layanan.

Masyarakat yang sudah terdaftar sebagai penerima manfaat dari program Jaminan Kesehatan Nasional adalah konsumen dari BPJS Kesehatan, sebagai konsumen peserta BPJS Kesehatan berhak terhadap akses informasi terkait dengan layanan yang diberikan. melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan *Konsumen hak peserta terhadap akses informasi dilindungi, secara eksplisit tertuang dalam Pasal 4 huruf c dan dipertegas dengan Pasal 4 huruf f dan g yang secara subtansi mempertegas akan penekanan akses informasi yang harus diperoleh oleh konsumen.*

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, BPJS Kesehatan, hukum normatif.

**Diterima: 11 Januari 2019**

**Direview: 31 Januari 2019**

**Diterbitkan: 1 Februari 2019**

### **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan hak dasar yang harus dimiliki warga negara sebagaimana yang tertuang dengan jelas dalam Undang-undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.<sup>1</sup> Pemerintah mengeluarkan UU No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) untuk memberikan jaminan sosial menyeluruh bagi setiap orang dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang

sejahtera, adil, dan makmur. Dalam UU No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan juga ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) terdapat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang merupakan bentuk komitmen pemerintah terhadap pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat Indonesia seluruhnya. Seiring dengan dimulainya JKN per 1 Januari 2014, semua program jaminan kesehatan yang telah dilaksanakan pemerintah

<sup>1</sup> 1 Lihat Pasal 4 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 144 Tahun 2009 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063)

tersebut (Askes PNS, JPK Jamsostek, TNI, Polri, dan Jamkesmas), diintegrasikan ke dalam satu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Sama halnya dengan program Jamkesmas, pemerintah bertanggungjawab untuk membayarkan iuran JKN bagi fakir miskin dan orang yang tidak mampu yang terdaftar sebagai peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI).<sup>2</sup>

Tujuan penyelenggaraan JKN adalah menjamin peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. (UU No. 40 Tahun 2004 Pasal 19 Ayat 2).

Perjalanan pelaksanaan JKN dihadapkan dengan berbagai permasalahan yang dihadapi, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kerap menuai kritikan dari berbagai pihak terkait pelayanan dan keterlambatan pembayaran, hingga menimbulkan tumpukan utang. Selain itu, pasien yang mengakses layanan kesehatan melalui BPJS juga beberapa kali mengaku kecewa atas berbagai bentuk pelayanan yang didapatkan<sup>3</sup>. Perubahan regulasi terkait jenis pelayanan (kalaim pelayanan) yang ada tentunya harus diikuti oleh upaya sosialisasi yang lebih inten terhadap masyarakat sebagai peserta

Pencapaian dari tujuan program JKN tersebut tentunya akan maksimal

dirasakan oleh masyarakat sebagai peserta JKN salah satunya adalah ketika masyarakat diberikan akses informasi yang baik sesuai dengan ketentuan sehingga bisa menerima dan menggunakan fasilitas jaminan Kesehatan yang telah disediakan oleh negara tersebut.

Dengan hal tersebut diatas peneliti merasa penting sekali melakukan penelitian terkait kontruksi hukum terhadap perlindungan hukum peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan hak informasi layanan, sehingga peneliti membatasi penelitian dengan judul *Perlindungan Hukum Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Akses Informasi Layanan Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kontruksi hukum perlindungan konsumen terhadap peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan akses Informasi Layanan.

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Metode**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif.

### **2. Metode Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian terhadap data-data

<sup>2</sup> <http://www.tnp2k.go.id/id/tanya-jawab/klaster-i/program-jaminan-kesehatan-nasional-jkn/> diunduh hari senin tanggal 5 Juni 2017 jam 11.13 WIB

<sup>3</sup> [nasional.kompas.com/read/2018/09/08/16413851/pelayan-an-dikeluhkan-bpjs-kesehatan-sebut-bagian-dari-proses-perbaikan](http://nasional.kompas.com/read/2018/09/08/16413851/pelayan-an-dikeluhkan-bpjs-kesehatan-sebut-bagian-dari-proses-perbaikan) diunduh hari senin tanggal 11 Februari 2019 jam 10.22 WIB

sekunder atau mengkaji hukum yang di konsepkan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat, dan menjadi acuan setiap orang.<sup>4</sup> Lebih spesifiknya pendekatan yuridis normatif yaitu Pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan perundang-undangan.

### 3. **Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini dibutuhkan 2 (dua) jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian ini juga berusaha menggali data primer dan data sekunder secara sekaligus dengan harapan keduanya saling mendukung.

### 4. **Metode Pengumpulan Data**

Dalam rangka pengumpulan data primer ditempuh dengan mencari dan mengkaji (Kepustakaan) data hukum primer, serta data hukum sekunder berupa Bahan hukum sekunder sebagai bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yang terdiri dari referensi literatur hukum.

### 5. **Analisis Data**

Setelah semua data terkumpul, maka selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan analisis yuridis kualitatif, yang dianggap cukup relevan dengan masalah dan objek yang diteliti.

## **KERANGKA PEMIKIRAN**

Indonesia sebagai negara hukum, sebagaimana yang disebutkan dalam UUD

1945 Pasal 3, memiliki konsekuensi bahwa semua aktivitas yang dilaksanakan negara harus berlandaskan kepada Hukum, sehingga dengan hal tersebut disamping dapat menghadirkan keseimbangan dalam pelaksanaan kekuasaan negara maupun kepastian hukum juga supaya semua yang menjadi tujuan negara bisa tercapai dengan maksimal.

Fungsi negara dalam arti materiil menjadikan yang utama bagi sebuah negara adalah bertindak sebagai pelayan bagi masyarakat (*public service*), dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat tersebut.<sup>5</sup>

Menurut Maria Farida<sup>6</sup>, prinsip negara hukum Indonesia adalah negara hukum pengurus (*Verzorgingstaat*). Apabila dicermati secara sungguh-sungguh konsep negara hukum ini sangat mendekati konsep negara hukum kesejahteraan (*welfarestaat*). Hal ini dapat dipahami melalui pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya pada alinea IV, yang selanjutnya dirumuskan: "... negara melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial ..." Berdasarkan hal tersebut, maka eksistensi bangsa dan

<sup>4</sup> Ronny Hanitijo, *Metodelogi Penelitian Hukum Dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, Hlm. 106

<sup>5</sup> B. Hestu Cipto Handoyo, 2009, *Hukum Tata Negara Indonesia "Menuju Konsolidasi Sistem Demokrasi"*, Universitas Atma Jaya, Jakarta, halm. 20

<sup>6</sup> Maria Farida Indrati Soeprapto, 1998, *Ilmu Perundang-undangan (Dasar-Dasar dan Pembentukannya)*, Jakarta, Kanisius, hal. 1

negara Indonesia memiliki tantangan besar dalam hal perwujudan kesejahteraan segenap bangsa Indonesia. Bukan hanya karena Indonesia menganut paham negara hukum kesejahteraan, namun juga dikarenakan janji kemerdekaan bangsa Indonesia sebagai kontrak sosial tertinggi telah tercantum dalam konstitusi dan hal tersebut haruslah dilunasi demi terwujudnya cita-cita para pendiri bangsa. Upaya negara dalam melaksanakan amanah konstitusi sebagaimana yang dimaksud salah satunya adalah berupaya menghadirkan kesejahteraan melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem Jaminan Sosial Nasional ini diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (mandatory) berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak.<sup>7</sup>

Masyarakat sebagai penerima pelayanan dalam hal ini adalah sebagai konsumen, terbebani kewajiban untuk melakukan pembayaran, baik secara pribadi maupun peserta penerima bantuan iuran dengan besaran yang ditentukan

dengan harapan mendapatkan pelayanan sesuai standar.

Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 2 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kebutuhan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK), yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>8</sup>

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.<sup>9</sup>

Dengan kepastian tersebut diharapkan masyarakat sebagai konsumen dari penyelenggara program JKN dalam hal ini adalah BPJS Kesehatan dapat mendapatkan haknya sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku.

<sup>7</sup> Kemenkes, "Buku pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Jaminan Sosial Nasional, Jakarta, hal.16

<sup>8</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>9</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm 9.

Perlindungan konsumen menyiratkan keberpihakan kepada kepentingan-kepentingan (hukum) konsumen. Adapun kepentingan konsumen menurut Resolusi perserikatan bangsa-Bangsa Nomor 39/284 tentang *Guidelines for Consumer Protection*, sebagai berikut:<sup>10</sup>

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan pada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

## **PEMBAHASAN**

### **Perlindungan Hukum Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Akses Informasi Layanan Dalam Perspektif Undang-**

### **Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.<sup>11</sup> BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya.<sup>12</sup> Terkait dengan program jaminan kesehatan maka dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan. Sebagai pelaksana tunggal pengelola program jaminan kesehatan BPJS tentunya diharapkan bisa memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, sehingga apa yang menjadi tujuan jaminan sosial kesehatan masyarakat bisa tercapai. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, BPJS Kesehatan dituntut profesional, memiliki standar pelayanan yang baik yang ditopang melalui regulasi-regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah maupun oleh BPJS Kesehatan sendiri. Inti dari keberadaan BPJS Kesehatan adalah memberikan pelayanan jaminan kesehatan bagi Masyarakat sebagai peserta dengan standar dan nilai yang ditetapkan.

Masyarakat yang secara bertahap menjadi peserta BPJS Kesehatan, merupakan konsumen pelayanan jasa yang diberikan oleh BPJS Kesehatan, karena peserta BPJS Kesehatan baik yang membayar dari pribadi maupun penerima iuran dari

<sup>10</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2019 halm 115

<sup>11</sup> Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Pasal 1 Angka 1

<sup>12</sup> Ibid Pasal 3

pemerintah adalah sebagai pemakai barang atau jasa, dan BPJS Kesehatan adalah penyedia Jasa.

Perlindungan konsumen sebagaimana Pasal 2 UUPK diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yang salah satu asasnya adalah Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.<sup>13</sup>

Pasal 1 angka (2) UU Nomor 8 Tahun 1989 tentang 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.

Dari Penjelasan Pasal 1 angka (2) UU No. 8 Tahun 1999 menentukan bahwa :

“Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-undang ini adalah konsumen akhir.”

Dengan hal tersebut diatas maka peserta BPJS Kesehatan, kedudukan dan semua hak secara hukum dilindungi sehingga memiliki hak yang harus diberikan oleh BPJS Kesehatan untuk pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Perlindungan konsumen sebagaimana Pasal 2 UUPK diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yang salah satu asasnya adalah Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.<sup>14</sup>

Sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No.8 Tahun 1999, berikut adalah hak-hak yang dimiliki oleh Konsumen Indonesia :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

<sup>13</sup> Pasal 2 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>14</sup> Pasal 2 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pelayanan terhadap hak akses Informasi tentunya merupakan salah satu yang penting dan dilindungi secara hukum sebagaimana Pasal 4 UUPK Nomor 8 Tahun 1999 huruf c yang utama, terkait langsung dengan akses informasi, dan secara tidak langsung beberapa ayat dalam UUPK juga mengisyaratkan terkait penekakan akan pemberian hak akses informasi terhadap semua layanan yang diberikan BPJS. Misalkan Pasal huruf f dan g sebagai berikut :

- a. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- b. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

2 ayat diatas secara substansi tentunya mengarah kepada sebuah pelayanan yang diberikan konsumen dalam hal ini peserta BPJS Kesehatan. Ayat (6) mengisyaratkan bagaimana diharapkan adanya sebuah upaya berkesinambungan melalui upaya pembinaan dan pendidikan yang salah satu tujuannya adalah pemahaman konsumen terhadap informasi seluk beluk layanan.

Perlindungan hukum peserta BPJS Kesehatan, sama dengan perlindungan hokum konsumen pada umumnya, akibat dari perlindungan ini, maka timbul hak sebagai konsekuensi kepastian hokum, sehingga ketika ini dilanggar maka akan menumbulkan berakibat hokum sesuai dengan peraturan perundang-undanganyang berlaku, misalkan akibat perdata yang menimbulkan ganti kerugian.

## **KESIMPULAN**

Masyarakat yang sudah terdaftar sebagai peneriman manfaat dari program Jaminan Kesehatan Nasional adalah konsumen dari badan penyelenggara program tersebut, dalam hal ini adalah BPJS Kesehatan, sehingga hak dan kewajiban dari masyarakat peserta dilindungi secara hukum melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan *Konsumen*. Pelayanan terhadap hak akses Informasi tentunya merupakan salah satu yang penting dan dilindungi secara hukum sebagaimana Pasal 4 UUPK Nomor 8 Tahun 1999 huruf c yang utama, terkait langsung dengan akses informasi, dan secara tidak langsung

beberapa ayat dalam UUPK juga mengisyaratkan terkait penekanan akan pemberian hak akses informasi Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; serta Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Perlindungan hukum peserta BPJS Kesehatan, sama dengan perlindungan hukum konsumen pada umumnya, akibat dari perlindungan ini, maka timbul hak sebagai konsekuensi kepastian hokum, sehingga ketika ini dilanggar maka akan menimbulkan berakibat hokum sesuai dengan peraturan perundang-undanganyang berlaku, misalkan akibat perdata yang menimbulkan ganti kerugian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008
- B. Hestu Cipto Handoyo,, *Hukum Tata Negara Indonesia “Menuju Konsolidasi Sistem Demokrasi”*, Universitas Atma Jaya, Jakarta, 2009.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2019

Kemenkes, “Buku pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Jaminan Sosial Nasional, Jakarta, 2012

Maria Farida Indrati Soeprapto, , *Ilmu Perundang-undangan (Dasar-Dasar dan Pembentukannya)*, Jakarta, Kanisius, 1998

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2014.

Ronny Hanitijo, *Metodelogi Penelitian Hukum Dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990.

Sorjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1981.

#### **Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaran Jaminan Kesehatan

#### **Internet**

<http://www.tnp2k.go.id/id/tanya-jawab/klaster-i/program-jaminan-kesehatan-nasional-jkn/> diunduh hari senin tanggal 5 Juni 2017 jam 11.13 WIB