



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1171, 2018

DJSN. Mediasi Pengaduan Masyarakat.

PERATURAN DEWAN JAMINAN SOSIAL NASIONAL
NOMOR 2 TAHUN 2018
TENTANG
MEDIASI PENGADUAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEWAN JAMINAN SOSIAL NASIONAL,

- Menimbang : a. bahwa Dewan Jaminan Sosial Nasional adalah lembaga yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional untuk melakukan pengawasan terhadap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial;
- b. bahwa salah satu bentuk pengawasan sebagaimana dimaksud dalam huruf a yaitu melalui pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Dewan Jaminan Sosial Nasional;
- c. bahwa Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang tepat dan efektif bagi para pihak untuk memperoleh penyelesaian yang berkeadilan;
- d. bahwa untuk tertibnya pelaksanaan Mediasi sebagaimana dimaksud dalam huruf c, perlu menetapkan Peraturan Dewan Jaminan Sosial Nasional tentang Mediasi Pengaduan Masyarakat;
- Mengingat : 1. Pasal 34 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4456);
3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5256);
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja, Tata Cara Pengangkatan, Penggantian, dan Pemberhentian Anggota Dewan Jaminan Sosial Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 104);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DEWAN JAMINAN SOSIAL NASIONAL TENTANG MEDIASI PENGADUAN MASYARAKAT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Dewan ini yang dimaksud dengan:

1. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.
2. Sistem Jaminan Sosial Nasional yang selanjutnya disingkat SJSN adalah suatu tata cara penyelenggaraan Program Jaminan Sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial.
3. Dewan Jaminan Sosial Nasional yang selanjutnya disingkat DJSN adalah dewan yang berfungsi untuk membantu Presiden dalam perumusan kebijakan umum dan sinkronisasi penyelenggaraan sistem jaminan sosial nasional.
4. Anggota DJSN adalah seseorang yang diangkat oleh Presiden untuk menjalankan tugas dalam masa jabatan

yang telah ditentukan dan ditetapkan oleh Keputusan Presiden Republik Indonesia.

5. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Sosial.
6. Pengaduan Masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada DJSN terkait dengan pelaksanaan SJSN.
7. Peserta BPJS adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran.
8. Mediasi adalah cara penanganan terhadap Pengaduan Masyarakat guna memperoleh kesepakatan Para Pihak dengan dibantu oleh Mediator.
9. Biaya Mediasi adalah biaya yang timbul dalam proses Mediasi, yang diantaranya meliputi biaya Mediator, biaya pemanggilan Para Pihak, biaya pertemuan, biaya ahli, dan/atau biaya lain yang diperlukan dalam proses Mediasi.
10. Para Pihak adalah masyarakat yang melakukan pengaduan dan pihak yang diadukan kepada DJSN.
11. Mediator adalah Anggota DJSN atau pihak lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Daftar Mediator adalah catatan yang memuat nama Mediator DJSN dan diletakkan pada tempat yang mudah dilihat oleh khalayak umum.
13. Resume Permasalahan adalah dokumen yang dibuat oleh Para Pihak yang memuat duduk permasalahan dan usulan perdamaian.
14. Kesepakatan Penyelesaian adalah kesepakatan hasil Mediasi dalam bentuk dokumen yang berisi seluruh klausula kesepakatan penyelesaian yang ditandatangani oleh Para Pihak dan/atau Mediator.
15. Risalah Gagalnya Mediasi adalah risalah tentang gagalnya Mediasi yang ditandatangani oleh Para Pihak dan/atau Mediator.

16. Akta Perdamaian adalah akta yang memuat isi naskah perdamaian yang menguatkan Kesepakatan Penyelesaian.
17. Hari adalah hari kerja.

BAB II ASAS, MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Mediasi diselenggarakan berdasarkan asas:
 - a. kekeluargaan;
 - b. kesetaraan;
 - c. keadilan;
 - d. kemanfaatan; dan
 - e. kepastian hukum.
- (2) Dalam menerapkan azas kekeluargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, proses Mediasi harus dilaksanakan dengan cara musyawarah untuk mencapai mufakat.
- (3) Dalam menerapkan azas kesetaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, selama proses Mediasi Para Pihak memiliki kedudukan yang sejajar.
- (4) Dalam menerapkan azas keadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, proses Mediasi harus mencerminkan keadilan secara proporsional bagi Para Pihak.
- (5) Dalam menerapkan azas kemanfaatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, kesepakatan hasil Mediasi harus memberikan kemanfaatan yang sebesar-besarnya bagi Para Pihak.
- (6) Dalam menerapkan azas kepastian hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, kesepakatan hasil Mediasi dapat menjadi landasan atas penyelesaian Pengaduan Masyarakat.

Pasal 3

Mediasi dilakukan sebagai tindak lanjut pengawasan atas pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan SJSN.

Pasal 4

Mediasi dilakukan dengan tujuan untuk menyelesaikan Pengaduan Masyarakat secara efektif dan efisien.

BAB III

RUANG LINGKUP MEDIASI

Pasal 5

Mediasi dalam Peraturan Dewan ini meliputi Pengaduan Masyarakat yang disampaikan kepada DJSN berkaitan dengan pelaksanaan SJSN yang dimintakan oleh Para Pihak untuk dilakukan Mediasi.

Pasal 6

- (1) Pihak yang diadukan dalam peraturan ini meliputi BPJS dan/atau pihak lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan SJSN.
- (2) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah seluruh pihak selain BPJS yang berkaitan dengan pelaksanaan SJSN, antara lain Rumah Sakit, Apotik, dan lainnya.

Pasal 7

Mediasi dilakukan tertutup untuk umum, kecuali Para Pihak menghendaki lain.

BAB IV
TATA CARA MEDIASI

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 8

- (1) Pelaksanaan Mediasi dilakukan berdasarkan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas:
 - a. pengaduan oleh Peserta BPJS; dan
 - b. pengaduan oleh Non Peserta BPJS atau pelapor.
- (3) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan surat dan/atau surat elektronik.
- (4) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, melampirkan:
 - a. salinan identitas diri pelapor jika pelapor bukan Peserta BPJS;
 - b. salinan kartu peserta BPJS jika pelapor adalah Peserta BPJS;
 - c. Resume Permasalahan; dan
 - d. bukti lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dicatat dalam buku register Mediasi DJSN.
- (6) Dalam hal pengaduan dilakukan oleh kuasa hukum, dilakukan dengan melampirkan surat kuasa yang bermaterai cukup.

Pasal 9

- (1) Pelaksanaan Mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1), dilakukan setelah adanya keputusan rapat komisi yang membidangi monitoring dan evaluasi.
- (2) Keputusan rapat komisi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan paling lambat 5 (lima) hari sejak

Pengaduan Masyarakat dicatat dalam buku register Mediasi DJSN.

- (3) Keputusan rapat komisi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Para Pihak paling lambat 5 (lima) hari sejak keputusan rapat ditetapkan.

Pasal 10

Batas waktu daluwarsa pengaduan Mediasi paling lambat 3 (tiga) bulan terhitung sejak terjadinya peristiwa yang menjadi dasar pengaduan.

Pasal 11

- (1) Biaya Mediasi ditanggung bersama atau berdasarkan kesepakatan Para Pihak.
- (2) Biaya Mediasi dibebankan terlebih dahulu kepada pihak pengadu melalui panjar Biaya Mediasi.

Bagian Kedua

Mediator

Pasal 12

- (1) Mediator yang memiliki Sertifikat dan/atau masuk dalam Daftar Mediator Pengadilan, ditunjuk dan ditetapkan dalam Daftar Mediator berdasarkan Surat Keputusan Ketua DJSN.
- (2) Mediator yang melakukan penanganan Pengaduan Masyarakat dipilih oleh Para Pihak dan ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua DJSN.
- (3) Pemilihan dan penetapan Mediator sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dilakukan dengan mempertimbangkan usulan Para Pihak berdasarkan Daftar Mediator.
- (4) Mediator sebagaimana dimaksud pada ayat (2) membantu Para Pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa memaksakan sebuah penyelesaian.

- (5) Mediator sebagaimana dimaksud pada ayat (2), melaporkan hasil Mediasi kepada Ketua DJSN secara tertulis paling lambat 5 (lima) hari sejak ditetapkannya keputusan Mediasi.

Pasal 13

- (1) Mediator mengajukan permohonan kepada Ketua DJSN agar namanya ditempatkan dalam daftar mediator DJSN.
- (2) Permohonan Mediator diajukan dengan melampirkan:
 - a. salinan sah Sertifikat Mediator yang diterbitkan oleh Mahkamah Agung atau lembaga sertifikasi yang telah memperoleh akreditasi dari Mahkamah Agung Republik Indonesia;
 - b. salinan sah ijazah pendidikan terakhir;
 - c. pas photo berwarna terbaru; dan
 - d. daftar riwayat hidup yang paling sedikit memuat latar belakang pendidikan, keahlian dan/atau pengalaman.
- (3) Setelah Sekretariat DJSN memeriksa dan memastikan keabsahan sertifikat, Ketua DJSN menempatkan nama pemohon dalam Daftar Mediator.
- (4) Ketua DJSN menyediakan Daftar Mediator yang memuat sekurang-kurangnya nama Mediator disertai dengan latar belakang pendidikan atau pengalaman para Mediator.
- (5) Ketua DJSN menyampaikan kepada Mediator terpilih untuk melaksanakan tugas, segera setelah Para Pihak memilih Mediator.
- (6) Ketua DJSN setiap tahun mengevaluasi dan memperbarui daftar mediator.
- (7) Ketua DJSN berwenang mengeluarkan nama Mediator dalam Daftar Mediator berdasarkan alasan objektif, meliputi mutasi tugas, karena berhalangan tetap, ketidakaktifan setelah penugasan, benturan kepentingan dengan Para Pihak dan melanggar ketentuan hukum yang berlaku.

Bagian Ketiga
Proses Mediasi

Pasal 14

- (1) Mediator menentukan hari dan tanggal pertemuan Mediasi, setelah menerima penetapan penunjukan sebagai Mediator.
- (2) Mediator melakukan pemanggilan kepada Para Pihak untuk menghadiri pertemuan Mediasi.
- (3) Dalam waktu paling lambat 2 (dua) hari sejak penetapan Mediator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2), Para Pihak menyerahkan resume permasalahan kepada pihak lain dan Mediator.
- (4) Dalam hal resume permasalahan tidak diserahkan oleh pihak pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (3), pihak pengadu dikenai kewajiban pembayaran biaya mediasi dan dianggap mencabut pengaduan.
- (5) Dalam hal Resume Permasalahan tidak diserahkan oleh pihak yang diadukan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), pihak yang diadukan dikenai kewajiban pembayaran Biaya Mediasi.

Pasal 15

Atas persetujuan dan kesepakatan Para Pihak dan/atau kuasa hukum, Mediator dapat menghadirkan Ahli serta memutuskan kekuatan mengikat atau tidak mengikat dari penjelasan dan/atau penilaian Ahli.

Pasal 16

- (1) Apabila Mediasi mencapai kesepakatan, Para Pihak dengan bantuan Mediator wajib merumuskan kesepakatan secara tertulis dalam Kesepakatan Penyelesaian yang ditandatangani oleh Para Pihak dan Mediator.
- (2) Dalam merumuskan Kesepakatan Penyelesaian, Mediator wajib memastikan Kesepakatan Penyelesaian tidak memuat ketentuan yang:

- a. bertentangan dengan hukum, ketertiban umum, dan/atau kesusilaan;
 - b. merugikan pihak ketiga; dan
 - c. tidak dapat dilaksanakan.
- (3) Dalam proses Mediasi yang diwakili oleh kuasa hukum, penandatanganan Kesepakatan Penyelesaian hanya dapat dilakukan apabila terdapat pernyataan Para Pihak secara tertulis yang memuat persetujuan atas kesepakatan penyelesaian yang dicapai.
 - (4) Apabila Para Pihak tidak mencapai Kesepakatan Penyelesaian dalam Mediasi, Mediator menetapkan Risalah Gagalnya Mediasi.

Bagian Keempat Tata Tertib

Pasal 17

- (1) Para Pihak, Saksi, Ahli dan pengunjung yang menghadiri Mediasi wajib mengenakan pakaian rapi dan sopan.
- (2) Anak dibawah umur 12 (dua belas) tahun dilarang menghadiri Mediasi, kecuali untuk kepentingan pemeriksaan Mediasi dan/atau mendapat izin khusus dari Mediator.

Pasal 18

- (1) Pengunjung Mediasi wajib bersikap tertib, tenang dan sopan.
- (2) Pengunjung Mediasi dilarang:
 - a. membawa senjata dan/atau benda-benda lain yang dapat membahayakan atau mengganggu jalannya Mediasi;
 - b. membuat gaduh, berlalu-lalang, bersorak-sorai, dan bertepuk tangan di dalam ruang Mediasi selama proses Mediasi berlangsung;
 - c. mengaktifkan alat komunikasi selama persidangan berlangsung;

- d. merusak dan/atau mengganggu fungsi sarana, prasarana dan/atau perlengkapan Mediasi lainnya;
 - e. makan dan minum di ruang Mediasi selama proses Mediasi berlangsung;
 - f. menghina Para Pihak, Saksi dan Ahli; dan
 - g. melakukan perbuatan atau tingkah laku yang dapat mengganggu Mediasi atau merendahkan kehormatan, martabat serta kewibawaan Mediator.
- (3) Kewajiban dan larangan sebagaimana tersebut pada ayat (1) dan ayat (2) berlaku juga bagi Para Pihak, Saksi dan Ahli.

Pasal 19

- (1) Para Pihak, Saksi, Ahli, dan pengunjung wajib:
- a. menempati tempat duduk yang telah disediakan serta duduk tertib dan sopan selama Mediasi; dan
 - b. menunjukkan sikap hormat kepada Mediator.
- (2) Dalam hal Para Pihak, Saksi dan Ahli akan menyampaikan pendapat dan/atau tanggapannya, terlebih dahulu harus meminta dan/atau mendapat izin Mediator.
- (3) Para Pihak, Saksi, dan Ahli menyampaikan keterangannya setelah diberikan kesempatan oleh Mediator.
- (4) Para Pihak, Saksi dan Ahli menyerahkan alat bukti atau berkas perkara lainnya dalam Mediasi kepada Mediator melalui Sekretariat DJSN.

Pasal 20

Setiap Mediator dan Para Pihak wajib mengikuti prosedur penyelesaian sengketa melalui Mediasi.

Bagian Kelima
Pengambilan Keputusan

Pasal 21

- (1) Mediasi diselesaikan paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah penetapan Mediator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2).
- (2) Berdasarkan kesepakatan Para Pihak, pengambilan keputusan Mediasi dapat diperpanjang paling lambat 20 (dua puluh) hari terhitung sejak berakhirnya jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disertai dengan alasannya.

Pasal 22

- (1) Hasil keputusan penyelesaian Mediasi ditetapkan dengan Kesepakatan Penyelesaian.
- (2) Kesepakatan Penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dibuat dalam 3 (tiga) rangkap yang diberikan kepada:
 - a. 2 (dua) rangkap untuk Para Pihak, sebagai dasar tindak lanjut Mediasi; dan
 - b. 1 (satu) rangkap untuk Mediator, sebagai lampiran laporan hasil Mediasi kepada Ketua DJSN.

BAB V

TINDAK LANJUT MEDIASI

Pasal 23

- (1) Tindak lanjut Mediasi didasarkan pada hasil Mediasi yang terdapat dalam Kesepakatan Penyelesaian.
- (2) Kesepakatan Penyelesaian dapat didaftarkan ke Pengadilan untuk mendapatkan Akta Perdamaian.

Pasal 24

- (1) Tindak lanjut Mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1), dilaksanakan paling lambat 20 (dua

puluh) hari sejak ditetapkannya Kesepakatan Penyelesaian atau Akta Perdamaian.

- (2) Laporan pelaksanaan tindak lanjut Mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan paling lambat 5 (lima) hari kepada Ketua DJSN.

Pasal 25

- (1) Penyampaian pelaksanaan tindak lanjut Mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2), disampaikan DJSN dalam:
 - a. rapat koordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia, Sekretariat Negara, serta BPJS Kesehatan atau BPJS Ketenagakerjaan; dan
 - b. laporan berkala DJSN kepada Presiden.
- (2) DJSN mempublikasikan pelaksanaan tindak lanjut Mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) kepada masyarakat sekali dalam 1(satu) tahun.

Pasal 26

- (1) Dalam hal Mediasi tidak disepakati, Para Pihak dapat mengajukan Pengaduan Masyarakat ke Pengadilan.
- (2) Dalam hal pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dilampiri Risalah Gagalnya Mediasi, Pengadilan wajib mengembalikan gugatan kepada Penggugat.

BAB VI

SANKSI

Pasal 27

Mediator yang tidak melaporkan hasil Mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (5) dikenakan sanksi administratif berupa:

- a. peringatan tertulis; dan
- b. dalam hal lebih dari 14 (empat belas) hari sejak peringatan tertulis maka Mediator dapat dihapus dalam Daftar Mediator.

Pasal 28

Dalam hal pihak yang diadukan tidak melaksanakan tindak lanjut Mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1), dikenakan sanksi menurut peraturan perundang-undangan.

BAB VII

ATURAN PERALIHAN

Pasal 29

- (1) Daftar Mediator ditetapkan paling lambat 6 (enam) bulan sejak ditetapkan aturan ini.
- (2) Dalam hal belum terdapat Daftar Mediator, Mediasi dilakukan oleh Anggota DJSN yang ditunjuk dan ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua DJSN.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 30

Peraturan Dewan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Dewan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta,
pada tanggal 20 Agustus 2018

KETUA DEWAN JAMINAN SOSIAL NASIONAL,

ttd

SIGIT PRIOHUTOMO

Diundangkan di Jakarta,
pada tanggal 28 Agustus 2018

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA