



# 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.