



**SKRIPSI**

**PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN  
PADA PT. ASKES (PERSERO) CABANG JEMBER**

*HEALTH INSURANCE CLAIMS SETTLEMENT IN PT. ASKES  
(PERSERO) JEMBER BRANCH*

**YUDHIS DWI ARISTA YUDA**

**NIM : 060710101157**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2013**

**SKRIPSI**

**PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN  
PADA PT. ASKES (PERSERO) CABANG JEMBER**

*HEALTH INSURANCE CLAIMS SETTLEMENT IN  
PT. ASKES (PERSERO) JEMBER BRANCH*

**YUDHIS DWI ARISTA YUDA**

**NIM : 060710101157**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2013**

## MOTTO

*“Wetten en bepalingen baten niets, zo lang men de uitvoering daarvan en het toezicht daar over opdraagt aan schelmen”*<sup>\*</sup>

(Terjemahan : Menerapkan hukum haruslah kiranya ; menerapkan hukum itu sebagaimana adanya dan menerapkannya secara benar)

---

<sup>\*</sup> Dikutip dari : Douwes Dekker (Multatuli) dalam Laica Marzuki, 2008, *Dari Timur ke Barat Memandu Hukum*, Jakarta ; Setjen dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi, hlm. 119

## **PERSEMBAHAN**

**Saya persembahkan skripsi ini kepada :**

1. Orang Tuaku Tercinta, Bapak Segianto dan Ibunda Wiwik Retnowati yang telah tulus ikhlas telah mencurahkan kasih sayang, doa serta pengorbanan tanpa keluh kesah dan memberikan arti dalam perjalanan hidupku ;
2. Alma Materku yang kubanggakan dan kucintai Fakultas Hukum Universitas Jember ;
3. Bapak/Ibu guru dan Dosen atas ilmu, bimbingan, kesabaran dan didikannya ;
4. Semua saudara dan kerabat, yang telah memberikan semangat, keceriaan dan memberi arti tanggung jawab dalam hidupku.

**PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN  
PADA PT. ASKES (PERSERO) CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada  
program Studi Ilmu Hukum pada  
Fakultas Hukum Universitas Jember

**YUDHIS DWI ARISTA YUDA**  
**NIM : 060710101157**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2013**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI  
TANGGAL 23 MEI 2013**

**Oleh**

**Pembimbing**

**HJ. LILIEK ISTIQOMAH, S.H, M.H.**  
**NIP. 194905021983032001**

**Pembantu Pembimbing :**

**EDI WAHJUNI, S.H. M.Hum**  
**NIP. 196812302003122001**

**PENGESAHAN**

**PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN  
PADA PT. ASKES (PERSERO) CABANG JEMBER**

Oleh :

**YUDHIS DWI ARISTA YUDA**  
NIM : 060710101157

**Pembimbing,**

**Pembantu Pembimbing,**

**HJ. LILIEK ISTIQOMAH, S.H, M.H.**  
NIP. 194905021983032001

**EDI WAHJUNI, S.H. M.Hum**  
NIP. 196812302003122001

Mengesahkan,  
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan  
Universitas Jember  
Fakultas Hukum  
Dekan,

**Dr. WIDODO EKATJAHJANA, S.H., M.Hum**  
NIP. 197105011993031001

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 30

Bulan : Mei

Tahun : 2013

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum

Universitas Jember,

### **PANITIA PENGUJI**

**Ketua,**

**Sekretaris,**

**SUGIJONO, S.H., M.H.**  
**NIP. 195208111984031001**

**YUSUF ADIWIBOWO, S.H., LL.M.**  
**NIP. 197810242005011002**

**Anggota Penguji :**

**HJ. LILIEK ISTIQOMAH, S.H., M.H.** ( .....)  
**NIP. 194905021983032001**

**EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.** ( .....)  
**NIP. 196812302003122001**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yudhis Dwi Arista Yuda

NIM : 060710101157

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul **Penyelesaian Klaim Asuransi Kesehatan Pada PT. ASKES (Persero) Cabang Jember** ; adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 Mei 2013

Yang menyatakan,

**YUDHIS DWI ARISTA YUDA**  
**NIM : 060710101157**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas segala Rahmat serta Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **Penyelesaian Klaim Asuransi Kesehatan Pada PT. ASKES (Persero) Cabang Jember**. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember serta mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis pada kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan ini, antara lain :

1. Ibu Hj. Liliek Istiqomah, S.H., M.H., dosen pembimbing yang dengan penuh perhatian, kesabaran, tulus dan ikhlas memberikan arahan, nasehat, serta bimbingan selama penulisan skripsi ini di tengah-tengah kesibukan beliau ;
2. Ibu Edi Wahjuni, S.H. M.Hum, dosen pembantu pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan ;
3. Bapak Sugijono, S.H., M.H., selaku Ketua Panitia Penguji Skripsi ;
4. Bapak Yusuf Adiwibowo, S.H., LL.M. selaku Sekretaris Panitia Penguji skripsi ;
5. Bapak Dr. Widodo Ekatjahjana, S.H., M.Hum, Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember ;
6. Bapak Echwan Iriyanto S.H M.H, Mardi Handono S.H M.H, Eddy Mulyono S.H M.Hum sebagai Pembantu Dekan I, II dan III Fakultas Hukum Universitas Jember
7. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan untuk bekal hidupku ;
8. Bapak Segianto, Ibunda Wiwik Retnowati dan keluarga tercinta, yang selalu penulis cintai dan banggakan,
9. Sahabat-sahabat penulis Ahmad Faris W., Cristian Yulianto, Nanang Fahrudin, Lukman Arifin, dan Setyo Hermanto terimakasih untuk semuanya ;

10. Rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Jember angkatan 2006 atas segala kenangan dan kebersamaan selama ini ;

11. Semua pihak dan rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini ;

Sangat disadari bahwa pada skripsi ini, masih banyak ditemukan kekurangan dan kelemahan akibat keterbatasan kemampuan serta pengetahuan penulis. Oleh karena itu, perlu adanya kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan, mudah-mudahan skripsi ini minimal dapat menambah khasanah referensi serta bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jember, 27 Mei 2013  
Penulis,

**Yudhis Dwi Arista Yuda**

## RINGKASAN

Pemerintah Indonesia di dalam memajukan kesehatan masyarakat terutama kesejahteraan di bidang kesehatan mempunyai suatu program yang disebut Asuransi Kesehatan (ASKES) yaitu program pemerintah dalam memelihara kesehatan yang ditujukan kepada suatu kelompok tertentu yaitu Golongan Pegawai Negeri Sipil, penerima pensiun dan keluarganya. Pegawai Negeri Sipil adalah unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat untuk menyelenggarakan pemerintahan dan melaksanakan pembangunan dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional. Kelancaran pembangunan nasional terutama tergantung kepada Pegawai Negeri Sipil. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah tentang penyelesaian klaim asuransi kesehatan di PT. ASKES (Persero) cabang Jember, Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa dan upaya-upaya apa saja yang dilakukan PT. ASKES apabila klaim tidak terpenuhi.

Tujuan umum dilaksanakannya penulisan hukum ini antara lain : untuk memenuhi syarat-syarat dan tugas guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember, menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum khususnya Hukum Asuransi dalam hal penyelesaian Klaim Asuransi Kesehatan Pada PT. ASKES (PERSERO) Cabang Jember. Guna mendukung tulisan tersebut menjadi sebuah karya tulis ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan, maka metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan pendekatan masalah pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum yang dipergunakan adalah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder serta bahan non hukum sebagai penunjang.

Hasil penelitian yang diperoleh antara lain bahwa Proses pengajuan klaim Asuransi Kesehatan pada PT. Askes (Persero) Cabang Jember mempunyai dua cara pengajuan klaim yaitu : Pertama, pengajuan klaim perseorangan dimana yang mengajukan klaim adalah peserta sendiri, Kedua pengajuan klaim kolektif dimana yang mengajukan adalah Unit Pelayanan yang telah mengadakan ikatan kerja sama dengan PT. Askes (Persero) sehingga peserta tidak mengeluarkan biaya apapun atas pelayanan yang telah diterimanya. Hambatan-hambatan yang

terjadi pada saat proses pelaksanaan klaim pada PT. ASKES (Persero) yang oleh sebagian besar kalangan anggota Askes dianggap meyulitkan dan berbelit-belit. Selain itu, hambatan yang ditemui khususnya dari banyaknya keluhan masyarakat yang mempunyai kartu Askes yang akan menuju ke rumah sakit rujukan Askes biasanya kesulitan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena dianggap sebelah mata. Dalam hal ini perlu ada perbaikan pelayanan kesehatan khususnya dari pihak Rumah Sakit agar tidak pandang bulu atau tebang pilih dalam memberikan pelayanan kesehatan. Peserta Askes di rumah sakit seringkali disibukkan dengan proses administrasi yang begitu lama dan panjang sehingga menjadi kendala utama lain dalam asuransi kesehatan. Untuk mengatasi hambatan yang terjadi pada saat proses pelaksanaan klaim adalah dengan berupaya untuk memberikan jaminan sosial kepada peserta Asuransi Kesehatan, tetapi dalam hal ini peserta harus mengetahui hak dan kewajibannya serta harus mengikuti peraturan yang ada oleh karena itu peserta harus memenuhi persyaratan dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh kantor PT. Askes (Persero) Indonesia

Saran yang dapat diberikan antara lain hendaknya perlu ada prosedur pengajuan klaim asuransi Askes yang lengkap dan jelas, sehingga masyarakat mengerti bagaimana prosedurnya. Dalam hal ini masyarakat banyak menganggap prosedurnya rumit dan berbelit-belit,. Selain itu Perlu kiranya petugas Pelayanan Kesehatan maupun petugas PT. Askes (Persero) Cabang Jember memberikan penyuluhan yang lebih intensif tentang penjelasan hak dan kewajiban peserta serta komunikasi yang lebih baik dengan peserta agar tidak terjadi kesalahpahaman. Hendaknya diadakan kembali penyederhanaan mengenai tata laksana pelayanan kesehatan, administrasi dan keuangan supaya jangan terjadi pengajuan klaim yang tidak tepat pada waktunya sehingga dapat mengakibatkan terlambatnya penyelesaian pembayaran klaim. Hendaknya pemerintah menyediakan dana khusus untuk menambah dana terkumpul dari pemotongan gaji peserta asuransi kesehatan, agar klaim asuransi kesehatan oleh PT. Askes (Persero) dapat lebih terjamin serta jumlahnya memenuhi jumlah dana yang dibutuhkan oleh peserta

## DAFTAR ISI

	Hal.
Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Motto .....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Halaman Persyaratan Gelar .....	v
Halaman Persetujuan .....	vi
Halaman Pengesahan .....	vii
Halaman Penetapan Panitia Penguji .....	viii
Halaman Pernyataan .....	ix
Halaman Ucapan Terima Kasih .....	x
Halaman Ringkasan .....	xii
Halaman Daftar Isi .....	xiv
Halaman Daftar Lampiran .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Metode Penelitian .....	5
1.4.1 Tipe Penelitian .....	5
1.4.2 Pendekatan Masalah .....	5
1.4.3 Sumber Bahan Hukum .....	6
1.4.4 Analisis Bahan Hukum .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Asuransi .....	8
2.1.1 Pengertian Asuransi .....	8
2.1.2 Syarat Sahnya Perjanjian Asuransi .....	11
2.1.3 Jenis Jenis Asuransi .....	12
2.1.4 Polis Asuransi .....	13

2.2	Asuransi Kesehatan .....	14
2.2.1	Pengertian Asuransi Kesehatan .....	14
2.2.2	Pihak Pihak dalam Asuransi Kesehatan .....	16
2.2.3	Manfaat Asuransi Kesehatan .....	18
2.3	2.3.1 Pengertian Klaim Asuransi .....	19
	2.3.2 Syarat Pemberian Klaim.....	21
2.4	Wanprestasi dan Akibat Hukumnya .....	22
	2.4.1 Pengertian Prestasi .....	22
	2.4.2 Pengertian Wanprestasi .....	24
	2.4.3 Bentuk Bentuk Wanprestasi .....	25
<b>BAB III</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
3.1	Penyelesaian Klaim Asuransi Kesehatan Pada PT. ASKES (Persero) Cabang Jember .....	29
3.2	Hambatan-Hambatan dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Kesehatan Oleh PT. ASKES (PERSERO) .....	46
3.3	Upaya Yang Dilakukan Oleh Pihak Tertanggung Apabila PT. ASKES (Persero) Melakukan Wanprestasi .....	50
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
4.1	Kesimpulan .....	55
4.2	Saran-saran .....	56
<b>DAFTAR BACAAN</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian dari PT. ASKES (Persero) Jember

Lampiran 2 : Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kehidupan seseorang jasmani maupun rohani tidak terlepas dari risiko yang mungkin akan terjadi, baik risiko datangnya dari unsur ketidaksengajaan maupun dari unsur kecerobohan dari seseorang itu sendiri. Manusia tidak ingin menderita kerugian dan ia selalu berusaha mencegahnya, ataupun setidaknya mengalihkan risiko yang mungkin akan dihadapinya. Usaha mengalihkan risiko itu baru dirasakan sarasannya setelah tujuan mengalihkan risiko itu dilakukan melalui suatu perjanjian yang khusus diadakan untuk itu, yaitu perjanjian pertanggungan atau dalam praktek perusahaan pertanggungan lebih banyak dikenal dengan istilah asuransi atau pertanggungan.<sup>1)</sup> Pengertian asuransi pada umumnya diatur dalam Pasal 246 KUH Dagang (KUHDB) yang menyatakan sebagai berikut : Asuransi adalah perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, kehilangan, atau keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya akibat dari suatu peristiwa yang tak pasti.

Pengertian Asuransi dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian tidak jauh berbeda dengan pengertian asuransi yang tercantum dalam Pasal 246 KUH Dagang yaitu perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.

---

<sup>1)</sup> Abdulkadir Muhammad, *Pengantar Hukum Pertanggungan*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti; 1994, hlm.6