

## ANALISIS UPAYA KEPATUHAN HUKUM DALAM MEMENUHI HAK DAN KEWAJIBAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI RSUD UNGARAN

**Jhovia Aloedya Pramana, Septo Pawelas Arso, Wulan Kusumastuti**  
Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Diponegoro  
Email: [jhovia.aloedya@gmail.com](mailto:jhovia.aloedya@gmail.com)

**Abstract:** *The Government established Law Number 40 Year 2004 About SJSN and the Government also formed BPJS Healthcare on January 1, 2014. The high number of BPJS healthcare members demands Hospitals to maintain the quality while the quantity of patients was increasing, and have a potential on the issue of gap rights and obligations of patients. After Vedika (the verification of healthcare system) RSUD Ungaran does not have a special unit in handling problems related to the participant of BPJS. The purpose of this study was to analyze legal compliance efforts to fulfill the rights and obligations of BPJS Healthcare patients at RSUD Ungaran using innovation diffusion theory from Rogers. In order to completed all this, the research used qualitative methods with descriptive approach. The Data collection used In-depth Interview. The main informants were medical record staff and head of general and staffing sub-division. The triangulation informants were the head of medical record division, the PIC officer, and the head of medical services. The result of this study that was about hospital's rights and obligations and BPJS Healthcare participant with legal compliance and good law sanction, persuasion aspect is assessed from high level relative advantage, high compatibility, low complexity, high trialability, and high observability resulting in the decision of related parties to adopt the establishment of a replacement unit of the BPJS Health Center, which was renamed SIPP as a form of legal compliance efforts for the participants of BPJS patient in RSUD Ungaran and the hospital needs. In addition, there were 4 elements of innovation diffusion that is innovation, communication channels in the form of internal and external, time of planning and execution, and social system that is the party involved. The findings of the research suggested that to discuss more the adoption of legal services unit of BPJS regulator as a replacement BPJS Health center that handles all affairs concerning BPJS Healthcare.*

Keywords : **BPJS Healthcare, Legal compliance, diffusion innovation**  
Literature : 47, 1999-2017

### PENDAHULUAN Latar Belakang

Kesehatan adalah Hak Asasi Manusia (HAM) berdasarkan *Universal Declaration of Human Right* pasal 25 ayat 1 menyatakan bahwa setiap orang berhak atas taraf hidup yang menjamin kesehatan dan kesejahteraan untuk dirinya dan keluarganya. Dalam

Pasal 28 huruf (h) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa: “*Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan*”.<sup>1</sup> Untuk tercapainya HAM dalam hal pelayanan kesehatan pemerintah

berkomitmen dengan membentuk Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial untuk memberikan perlindungan sosial yang menyeluruh dan menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak.<sup>2</sup> Pada tanggal 1 Januari 2014, dibentuk sebuah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Pelayanan yang dijamin manfaatnya oleh BPJS mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai kebutuhan medis yang diperlukan.<sup>3</sup>

Semakin tingginya jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan menuntut Rumah Sakit untuk tetap menjaga kualitas dengan kuantitas pasien yang semakin meningkat. Apabila Rumah Sakit tidak mampu menjaga kualitasnya maka akan terjadi permasalahan-permasalahan yang disebabkan oleh beberapa faktor baik dari ketersediaan ruangan, ketersediaan tenaga kesehatan, maupun pembiayaan. Permasalahan yang timbul berpotensi pada permasalahan kesenjangan hak dan kewajiban pasien.

Beberapa kasus yang timbul dan dialami oleh peserta BPJS Kesehatan yaitu kasus penolakan yang dialami oleh Reny Wahyuni peserta BPJS Kesehatan di Kota Bekasi yang ditolak di 6 Rumah Sakit swasta dan 2 Rumah Sakit Daerah sehingga bayinya meninggal.<sup>4</sup> Kemudian kasus lainnya terjadi di Jember oleh seorang peserta BPJS Kesehatan bernama Agus Effendy yang ditolak berobat di poli THT di sebuah Rumah Sakit dengan alasan penuhnya kuota pelayanan BPJS Kesehatan.<sup>5</sup> Selain itu, terdapat kasus bayi

Debora yang cukup menyita perhatian publik karena harus membayar uang muka sebesar Rp. 19,8 juta untuk dapat masuk ke ruang PICU, namun setelah menunggu 6 jam di IGD bayi Debora tidak berhasil diselamatkan.<sup>6</sup>

Banyaknya kasus yang terjadi menggambarkan tidak idealnya keseimbangan antara hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan dengan hak dan kewajiban dari penyedia pelayanan kesehatan dalam hal ini Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan BPJS Kesehatan sehingga dapat berakibat pada kasus hukum yang mengakibatkan sanksi baik pidana, perdata, maupun administrasi negara kepada pihak Rumah Sakit. Maka perlu dilakukan antisipasi dan upaya pemenuhan hak dan kewajiban dalam upaya kepatuhan hukum bagi pasien peserta BPJS Kesehatan.

Berdasarkan beberapa kebijakan dan peraturan yang telah diatur dalam upaya untuk memenuhi hak dan memberikan rasa aman kepada pasien peserta BPJS Kesehatan dalam menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, maka Rumah Sakit berupaya untuk mewujudkan dengan melaksanakan peraturan dan kebijakan tersebut sebagai respon upaya kepatuhan terhadap peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Bentuk upaya yang dapat dilakukan oleh Rumah Sakit dengan melihat beberapa aspek dari dalam organisasi itu sendiri, yang dapat dianalisa menggunakan teori Difusi Inovasi menurut Rogers (1983). Dalam teori tersebut, menjelaskan bagaimana suatu inovasi melalui beberapa tahap yaitu tahap pengetahuan, tahap persuasi, tahap keputusan, tahap implementasi, dan tahap konfirmasi.<sup>7</sup>

Tahap pengetahuan dan tahap persuasi menjadi bagian yang penting dikarenakan pada tahap ini ide atau gagasan inovasi ditanamkan dan digali informasinya lebih dalam untuk melihat apakah inovasi sesuai dengan situasi dan kondisi organisasi. Inovasi dalam upaya mengantisipasi dan menangani terjadinya kasus yang berkaitan dengan pelanggaran hak pasien peserta BPJS Kesehatan adalah dengan membentuk unit khusus untuk menangani kasus baik dalam hal medis seperti pelayanan kesehatan dari tenaga kesehatan maupun non medis sebagai bentuk ketaatan hukum oleh RSUD Ungaran.

Rumah Sakit Umum Daerah Ungaran (RSUD Ungaran) merupakan Rumah Sakit Umum Daerah milik pemerintah daerah Kabupaten Semarang. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di RSUD Ungaran, dengan melakukan wawancara pada bidang Rekam Medik dan BPJS Kesehatan, selama BPJS Kesehatan berlaku belum ditemukan kasus penolakan atau pelanggaran hak atas pelayanan oleh Rumah Sakit yang cukup serius yang berakibat pada kasus hukum. Namun tidak ditemukannya kasus bukan berarti RSUD Ungaran tidak berpotensi untuk melakukan penolakan, potensi tersebut mungkin muncul dikarenakan RSUD Ungaran merupakan rumah sakit rujukan karena menjadi satu-satunya Rumah Sakit Umum yang ada di wilayah kota Ungaran. Potensi penolakan pelayanan dapat terjadi apabila dari pihak manajemen tidak mengantisipasi apabila terdapat kasus diluar dugaan yang mengakibatkan pasien ditolak dan mengeluhkan pelayanan terkait BPJS Kesehatan, mengingat pada

era yang semakin maju masyarakat semakin sadar hukum, sehingga dapat dimungkinkan apabila masyarakat merasa haknya tidak terpenuhi akan menempuh jalur hukum dalam penyelesaiannya.

Setelah adanya Surat keputusan Direksi No. 78 Tahun 2016 tentang Tim Pilot Project Verifikasi Klaim di Kantor BPJS Kesehatan yang mengakibatkan adanya pemindahan lokasi dan petugas verifikasi Rumah Sakit yang semula adalah petugas BPJS Kesehatan yang berada di BPJS Kesehatan Center menjadi petugas verifikator dari Rumah Sakit yang telah dilatih saja. Apabila terdapat keluhan atau aduan atas pelayanan oleh konsumen maka akan ditangani oleh Bidang Rekam Medik.

Ketika adanya penolakan atas hak pelayanan terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan oleh Rumah Sakit, maka pasien tidak mendapatkan hak yang seharusnya diterima sebagai peserta BPJS Kesehatan sehingga akan merugikan pasien. Untuk itu, diperlukan suatu upaya pembentukan bidang atau unit khusus sebagai bentuk kepatuhan hukum oleh Rumah Sakit dalam memenuhi hak pasien sebagai konsumen pelayanan kesehatan.

Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis upaya kepatuhan hukum untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien BPJS Kesehatan di RSUD Ungaran.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan disajikan secara deskriptif. Pihak yang terlibat dalam penelitian ini adalah informan utama yaitu staf rekam medik dan kepala sub bagian umum dan kepegawaian, serta

informan triangulasi yaitu kepala bidang rekam medik, petugas PIC, dan kepala seksi pelayanan medik untuk menguji validitas data. Variabel penelitian ini adalah pengetahuan, hak dan kewajiban pasien, hak dan kewajiban Rumah Sakit, hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan, kepatuhan hukum, sanksi hukum, persuasi, *Relatives Advantage* (Keuntungan relatif), *Compatibility* (Keseserasian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (dapat diuji coba), *Observability* (dapat diobservasi), dan keputusan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan studi pustaka.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Informan

1. Informan Utama  
Informan utama berjumlah 2 orang yaitu 1 orang staf rekam medik dan 1 orang kepala sub bagian umum dan kepegawaian.
2. Informan triangulasi berjumlah 3 orang yaitu 1 orang kepala bagian rekam medik, 1 orang petugas PIC, dan 1 orang kepala seksi pelayanan medis.

### B. Aspek Pengetahuan

Dalam teori difusi inovasi oleh Rogers (1983), keputusan suatu inovasi dapat diterima atau tidak didasarkan pada 6 tahap yaitu tahap pengetahuan, tahap persuasi, tahap pengambilan keputusan, tahap implementasi, dan tahap konfirmasi.<sup>7</sup> Aspek pengetahuan merupakan langkah pertama dalam teori Difusi Inovasi Rogers (1983) untuk melakukan adopsi terhadap suatu kelompok. Pengetahuan merupakan pondasi awal yang dibentuk untuk mengenalkan dan memahami suatu inovasi.

Dalam penelitian ini pengetahuan berkaitan dengan hak dan kewajiban dari Rumah Sakit sebagai provider penyedia pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk menjamin biaya pelayanan kesehatan pasien, hak dan kewajiban pasien peserta BPJS Kesehatan, kepatuhan hukum, serta sanksi hukum yang berlaku. Wawancara mendalam dilakukan pada seluruh informan, baik informan utama maupun informan triangulasi. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk pemahaman dasar untuk melanjutkan ke tahap adopsi inovasi selanjutnya.

Dari hasil wawancara aspek pengetahuan secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pengetahuan informan baik dapat dilihat melalui jawaban dari setiap informan yang dinilai berdasarkan kesesuaian dengan peraturan yang berlaku.

### C. Aspek Persuasi

1. *Relatives Advantages* (keuntungan relatif)

Keuntungan relatif adalah tingkat kelebihan dari suatu inovasi, apakah inovasi tersebut lebih baik dari inovasi yang sudah ada atau yang sudah biasa dilakukan.

Pada penelitian ini, untuk melihat karakteristik *relatives advantages* menilai dari situasi yang ada di RSUD Ungaran, bagaimana sistem penanganan kasus yang berkaitan dengan pasien peserta BPJS Kesehatan, dan kemungkinan keuntungan atau manfaat dari dibentuknya unit pelayanan hukum bagi pasien BPJS Kesehatan dari sistem yang saat ini dilaksanakan

ddibandingkan dengan apabila diadakannya unit pelayanan hukum.

Dari hasil wawancara yang dilakukan untuk menggali karakteristik *Relatives Advantages* (keuntungan relatif) maka dapat disimpulkan bahwa sistem penanganan keluhan yang dilakukan oleh RSUD Ungaran tidak terpusat dan hanya pasien yang mengadu saja yang paham bagaimana alur penanganan, selain itu petugas mengeluhkan mengenai beban kerja yang diterima setelah diberlakukannya sistem vedika karena pekerjaan yang seharusnya bukan menjadi tanggung jawab mereka. Sehingga diperlukan adanya unit yang khusus menangani permasalahan peserta BPJS Kesehatan agar petugas Rumah Sakit berkerja secara optimal serta pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan menjadi lebih terarah.

#### 2. Compatibility (Keseserasian)

Karakteristik *compatibility* melihat kesesuaian inovasi dengan kebutuhan dan pengalaman yang ada dalam suatu organisasi calon adopter.

Dalam penelitian ini *compatibility* digali dengan pertanyaan mengenai pengalaman permasalahan yang melibatkan peserta BPJS Kesehatan dengan Rumah Sakit di RSUD Ungaran, kesesuaian dengan visi dan misi RSUD Ungaran, dan kebutuhan Sumber Daya Manusia.

Dari hasil wawancara untuk menggali karakter *compatibility*

dapat disimpulkan bahwa RSUD Ungaran memiliki beberapa pengalaman kasus yang berkaitan dengan BPJS Kesehatan dengan begitu apabila dibentuk unit pelayanan hukum BPJS Kesehatan dinilai sesuai dengan kebutuhan serta visi dan misi RSUD Ungaran.

#### 3. Complexity (Kerumitan)

Karakter *complexity* merupakan tingkat kerumitan dari inovasi. Kerumitan pada penelitian ini dilihat dari tingkat efisiensi dan efektifitas yang dihasilkan dari unit pelayanan hukum BPJS Kesehatan apabila diterapkan di RSUD Ungaran.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan untuk menggali karakteristik *complexity* maka didapatkan kesimpulan bahwa kerumitan bergantung pada kemampuan *handling complain* Sumber Daya Manusia (SDM) yang menangani. Seharusnya apabila sudah dibuat alur yang sedemikian rupa dengan membentuk unit pelayanan hukum bagi peserta BPJS Kesehatan proses yang terlaksana menjadi lebih fokus, efisien dan efektif.

#### 4. Triability (Dapat diuji coba)

Karakteristik *triability* merupakan tingkat uji coba dari inovasi untuk menyesuaikan dengan situasi dan kondisi organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan didapatkan hasil bahwa unit pelayanan hukum apabila akan diterapkan di RSUD Ungaran perlu melakukan uji coba untuk menyesuaikan dengan situasi dan kondisi Rumah Sakit

sehingga fungsi dan manfaat dari unit tersebut dapat dirasakan tidak hanya oleh pasien sebagai konsumen namun juga tenaga kerja Rumah Sakit.

5. Observability (dapat diobservasi)

Karakteristik *observability* merupakan tingkat bagaimana inovasi dapat dilihat oleh orang lain atau sasaran dari inovasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf PIC sebagai Informan Triangulasi, sistem pelaporan dan pencatatan kasus menggunakan aplikasi SIPP yang terhubung langsung oleh BPJS Kesehatan. Sehingga BPJS Kesehatan dapat melakukan evaluasi terhadap proses pelaksanaan berdasarkan banyaknya jenis kasus yang terjadi.

D. Aspek Keputusan

Keputusan dari adopsi inovasi adalah menerima atau menolak inovasi yang diberikan. Menurut Rogers, apabila calon adaptor menerima maka inovasi tersebut akan digunakan secara penuh. Namun apabila ditolak maka terdapat 2 jenis penolakan, yaitu *active rejection* terjadi apabila calon adaptor mencoba inovasi dan berfikir mengadopsi inovasi tersebut namun akhirnya ia tetap menolak inovasi tersebut dan *passive rejection* yaitu calon adopter tidak berfikir sama sekali untuk mengadopsi inovasi.

Dalam penelitian ini keputusan dibuat oleh pihak-pihak terkait berdasarkan dari pengetahuan dan persuasi pihak terkait melalui wawancara mendalam yang dilakukan.

Berdasarkan wawancara mengenai keputusan adopsi maka dapat disimpulkan bahwa

pihak yang terkait mengharapkan untuk adanya adopsi dari unit pelayanan hukum BPJS Kesehatan yang mana akan menggantikan BPJS Kesehatan Center. BPJS Kesehatan Center yang sudah tidak boleh ada di RSUD Ungaran akan direncanakan untuk diganti menjadi unit layanan BPJS Kesehatan yang akan diberi nama SIPP. Unit tersebut tidak hanya melayani untuk pengaduan keluhan BPJS Kesehatan namun juga akan menangani segala jenis pelayanan yang berkaitan dengan BPJS Kesehatan. Hal itu dirasa penting dikarenakan adanya *double job* pegawai yang mengakibatkan meningkatnya beban kerja serta rumitnya alur penanganan yang selama ini dilaksanakan. Sehingga, dengan adanya unit SIPP akan mempermudah dalam pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Ungaran karena pelayanan yang lebih fokus pada 1 (satu) unit.

E. Elemen Difusi Inovasi

1. Inovasi

Inovasi menurut Rogers merupakan gagasan atau ide atau paktek yang dirasa baru oleh suatu individu atau kelompok. Dalam penelitian ini inovasi yang dimaksud adalah dengan membentuk unit atau badan pelayanan hukum yang khusus untuk menangani permasalahan BPJS Kesehatan. Hal tersebut dirasa perlu dilakukan karena adanya *double job* yang dirasakan oleh beberapa bidang sebagai akibat dari tidak digunakannya lagi BPJS Kesehatan Center.

2. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi yaitu alat untuk menyampaikan pesan yang didapat dari individu ke individu

lain. saluran komunikasi dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu saluran komunikasi internal organisasi dan saluran komunikasi eksternal organisasi. Terdapat 2 dimensi dalam komunikasi internal dan eksternal. komunikasi eksternal yaitu komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak diluar organisasi. Komunikasi yang dilakukan pada umumnya bersifat informatif. Komunikasi eksternal ini membutuhkan media sebagai alat bantu penyampaian, media yang dimaksud berupa banner atau papan petunjuk alur penanganan

3. Waktu  
Waktu merupakan jangka waktu dari mulai seseorang mengetahui inovasi sampai memutuskan untuk menerima atau menolak inovasi. Perencanaan mengenai unit SIPP baru akan dilaksanakan akhir tahun 2018 dan pembentukan akan disesuaikan dengan waktu selesainya pembangunan gedung baru pada tahun 2019
4. Sistem sosial  
Sistem sosial merupakan sekumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan saling terikat dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama. Dalam pembentukan dan pelaksanaan SIPP akan melibatkan beberapa pihak dalam upaya koordinasi dalam penyelesaian masalah. Pihak-pihak tersebut adalah bidang rekam medik, keperawatan, PIC, kepala seksi pelayanan medik, dan direktur.

## KESIMPULAN

1. Aspek pengetahuan  
Pengetahuan seluruh informan yang merupakan pihak-pihak Rumah Sakit yang berkepentingan dalam penanganan permasalahan pasien peserta BPJS Kesehatan sangat baik. dikarenakan adanya laporan siang yang menuntut seluruh tenaga kerja yang berada di RSUD Ungaran untuk paham mengenai hak dan kewajiban. Namun, tidak seluruh informan paham mengenai kepatuhan dan sanksi hukum.
2. Aspek Persuasi
  - a. *Relatives Advantages* (Keuntungan Relatif)  
Sistem penanganan keluhan yang dilakukan oleh RSUD Ungaran tidak terpusat dan hanya pasien yang mengadu saja yang paham bagaimana alur penanganan, selain itu petugas mengeluhkan mengenai beban kerja yang diterima. Sehingga diperlukan adanya unit yang khusus menangani permasalahan peserta BPJS Kesehatan agar petugas Rumah Sakit berkerja secara optimal serta pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan menjadi lebih terarah.
  - b. *Compatibility* (Keseserasian)  
RSUD Ungaran memiliki beberapa pengalaman kasus yang berkaitan dengan BPJS Kesehatan dengan begitu apabila dibentuk unit pelayanan hukum BPJS Kesehatan dinilai sesuai dengan kebutuhan serta visi dan misi RSUD Ungaran.
  - c. *Complexity* (kerumitan)  
Kerumitan bergantung pada kemampuan *handling complain* Sumber Daya Manusia (SDM)

yang menangani. Seharusnya apabila sudah dibuat alur yang sedemikian rupa dengan membentuk unit pelayanan hukum bagi peserta BPJS Kesehatan proses yang terlaksana menjadi lebih fokus, efisien dan efektif.

d. *Triability* (Dapat Diuji Coba)

Unit pelayanan hukum apabila akan diterapkan di RSUD Ungaran perlu melakukan uji coba untuk menyesuaikan dengan situasi dan kondisi Rumah Sakit sehingga fungsi dan manfaat dari unit tersebut dapat dirasakan tidak hanya oleh pasien sebagai konsumen namun juga tenaga kerja Rumah Sakit.

e. *Observability* (Dapat Diobservasi)

Sistem pelaporan dan pencatatan kasus menggunakan aplikasi SIPP yang terhubung langsung oleh BPJS Kesehatan.

3. Keputusan

Pihak yang terkait mengharapkan untuk adanya adopsi dari unit pelayanan hukum BPJS Kesehatan yang mana akan menggantikan BPJS Kesehatan Center.

4. Elemen difusi inovasi

a. Inovasi, membentuk badan atau unit pelayanan hukum bagi peserta BPJS Kesehatan yang mana adalah BPJS Kesehatan Center yang diubah nama menjadi SIPP (Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan)

b. Saluran Komunikasi, menggunakan saluran komunikasi organisasi internal dengan komunikasi vertikal dan horizontal antar pihak RSUD Ungaran, serta saluran

komunikasi organisasi eksternal dengan khalayak yaitu pihak Rumah Sakit kepada pasien peserta BPJS Kesehatan dengan alat bantu berupa banner atau papan petunjuk alur pelayanan.

c. Waktu, RSUD Ungaran akan merencanakan pembentukan unit dengan jumlah SDM dan kualifikasinya pada akhir tahun 2018 dan operasionalnya akan disesuaikan dengan penyelesaian gedung baru pada awal tahun 2019.

d. Sistem sosial, pihak-pihak yang terlibat dalam SIPP adalah bidang keperawatan, dan PIC. Untuk kepala seksi pelayanan medik dan direksi merupakan alternatif solusi apabila tidak dapat ditangani di SIPP.

### SARAN

Saran dari peneliti untuk RSUD Ungaran adalah membuat skema atau alur pengaduan keluhan seperti papan petunjuk yang jelas dan di tempatkan pada setiap ruang perawatan dan membahas lebih lanjut mengenai adopsi unit pelayanan hukum peserta BPJS Kesehatan sebagai pengganti BPJS Kesehatan center yang menangani segala urusan mengenai BPJS Kesehatan.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945. Pasal 28.
2. Law no 40. Law of the Republic of Indonesia no. 40/2004 regarding The Establishment of a National Social Security System. 2004;1–29.
3. BPJS Kesehatan. Kedudukan dan status kelembagaan bpjs

- kesehatan. 2017.
- 4.. Metro News. Ditolak 8 Rumah Sakit, Bayi Peserta BPJS Kesehatan Meninggal [Internet]. 2017 [cited 2018 Jan 12]. Available from: <http://news.metrotvnews.com/peristiwa/8N0eaYzb-ditolak-8-rumah-sakit-bayi-peserta-bpjs-kesehatan-meninggal>
  5. Rahardian L. Ragam Kasus Mirip Bayi Debora [Internet]. 2017 [cited 2018 Jan 12]. Available from: <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20170912100017-20-241097/ragam-kasus-mirip-bayi-debora>
  6. Bungin B. Sosiologi Komunikasi. Jakarta: Kencana; 2008.

