

---

**EFEKTIVITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN  
TERHADAP PESERTA BPJS KESEHATAN (STUDI PADA  
PUSKESMAS LABUHAN HAJI KABUPATEN LOMBOK  
TIMUR)**

*EFFECTIVENESS OF HEALTH PERSONNEL SERVICES ON BPJS  
HEALTH PARTICIPANTS (STUDY AT LABUHAN HAJI HEALTH  
CENTER, EAST LOMBOK REGENCY)*

**AGUSTIARINI**

Fakultas Hukum Universitas Mataram, NTB, Indonesia

Email: [agusfiarini577@gmail.com](mailto:agusfiarini577@gmail.com)

**ANY SURYANI HAMZAH**

Fakultas Hukum Universitas Mataram, NTB, Indonesia

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui dan membahas efektifitas pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS kesehatan.. Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual dan pendekatan sosiologis. Hasil penelitian menunjukkan Puskesmas Labuhan Haji memiliki kapasitas sarana kesehatan, administrasi kesehatan, keamanan standar Puskesmas yang efektif dan sesuai dengan regulasi yang berlaku, serta faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan BPJS di Puskesmas Labuhan Haji terdiri dari faktor Geografis, ketersediaan fasilitas Puskesmas Labuhan Haji, dan kapasitas Sumber Daya Manusia Kesehatan. Dari ketersediaan pelayanan kesehatan akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan pelayanan BPJS di Puskesmas Labuhan Haji. Kata Kunci : Efektifitas, Pelayanan, BPJS Kesehatan.

***Kata Kunci :Efektifitas; Pelayanan; BPJS Kesehatan.***

**ABSTRACT**

*This study aims to determine and discuss the effectiveness of services for BPJS Health participants and the factors that influence the implementation of health services for BPJS health participants. This type of research is empirical legal research with a statutory approach, conceptual approach and sociological approach. The results showed that the Labuhan Haji Health Center had the capacity of health facilities, health administration, health center safety standards that were effective and in accordance with applicable regulations, as well as the factors that influenced the implementation of BPJS services at the Labuhan Haji Health Center consisting of geographical factors, the availability of Labuhan Haji Health Center facilities, and capacity. Health Human Resources. The availability of health services will affect the success of the implementation of BPJS services at the Labuhan Haji Health Center.*

***Keywords: Effectiveness; Service; BPJS Health.***

## I. PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah negara yang berlandaskan Pancasila, salah satunya sila ke-5 yang berbunyi “Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”. Cita-cita hukum dalam sila ke-5 Pancasila ini terus di upayakan pemerintah Indonesia khususnya pada mewujudkan kesejahteraan lahir dan batin warga Indonesia dengan menjamin pelayanan kesehatan bagi setiap warga negara secara layak melalui kebijakan dan program terkait. Implementasi pasal dalam UUD 1945 tersebut, salah satunya diwujudkan dalam visi dan misi Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan 2005-2025, yaitu masyarakat diharapkan memiliki kemampuan menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu dan juga memperoleh jaminan kesehatan, yaitu masyarakat mendapatkan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya. Pelayanan kesehatan bermutu yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan dalam keadaan darurat dan bencana, pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat serta diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika profesi.<sup>1</sup>

Pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan menggunakan jaminan sosial. Jaminan sosial ini merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah yang berguna menjamin warga negara atau masyarakatnya untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.<sup>2</sup>

Berdasarkan hal itu menunjukkan pelayanan merupakan faktor penting dalam sebuah pemenuhan hak warga negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, terkait BPJS Kesehatan yang telah diatur dalam Undang-undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Prosedur pelayanan terhadap peserta BPJS kesehatan bersumber dari ketentuan hukum yang berlaku, sehingga sejauh mana efektivitas terhadap pelayanan BPJS kesehatan di puskesmas akan menjadi fokus penelitian ini. Permasalahan yang akan diteliti yakni, Bagaimana efektivitas pelayanan bagi Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Labuhan Haji Kabupaten Lombok Timur dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Labuhan Haji Kabupaten Lombok Timur. Penelitian ini akan dilaksanakan di Puskesmas Labuhan Haji.

Tujuan dan manfaat penelitian ini untuk mengetahui Untuk mengetahui efektivitas pelayanan bagi Peserta BPJS Kesehatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Labuhan Haji Kabupaten Lombok Timur. Adapun manfaat

<sup>1</sup>Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan 2005-2025, DepkesRI2009

<sup>2</sup>Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta, 2005, hlm.6

penelitian yang ingin di capai terdiri atas Secara Teoritis: Sebagai bahan atau informasi dalam pertimbangan dibidang ilmu hukum khususnya Hukum Pelayanan Publik. Secara Praktis: Yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan terhadap pemegang BPJS Kesehatan serta memberikan kepastian hukum kepada masyarakat apabila terjadinya kerugian yang disebabkan oleh pelayanan BPJS yang tidak sesuai ketentuan perundangundangan. Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual dan pendekatan sosiologis.

## II. PEMBAHASAN

### A. Efektifitas Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Labuhan Haji Kabupaten Lombok Timur

Puskesmas Labuhan Haji memiliki fasilitas yang lengkap dalam kategori fasilitas kesehatan tingkat I karena disini juga pasien dapat dirawat inap. Puskesmas Labuhan Haji dalam Usaha Kesehatan Perseorangan menyediakan fasilitas kesehatan sebagai berikut :

- a. Rawat jalan;
- b. Pelayanan gawat darurat;
- c. Pelayanan satu hari (one day care);
- d. Home care; dan/atau
- e. Rawat inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan

#### 1. Mekanisme administrasi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Labuhan Haji.

Pelayanan kesehatan merupakan suatu alat organisasi untuk menjabarkan mutu layanan kesehatan kedalam terminologi operasional, sehingga semua orang yang terlibat dalam layanan kesehatan akan terikat dalam suatu sistem, baik pasien, penyedia layanan kesehatan, penunjang layanan kesehatan ataupun manajemen organisasi layanan kesehatan, dan akan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan perannya masingmasing.<sup>3</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan rangkaian proses yang dilaksanakan seluruh pengurus fasilitas kesehatan dalam rangka memberikan apa yang dibutuhkan pasien dalam hal ini peserta BPJS Kesehatan mulai dari kepentingan administrasi sampai tindakan medis dan pemulihan. Menurut Laili Sahiroh Amd. keb. di Puskesmas Labuhan Haji sebagai berikut :

- a. Kondisi pertama
  - 1).Datang ke fasilitas kesehatan (faskes) tingkat pertama (puskesmas, klinik pratama, atau dokter praktik perorangan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan) yang sesuai dengan pada kartu BPJS Kesehatan;

<sup>3</sup>Imbalo Pohan. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan EGC, Jakarta, 2007, hlm. 38

- 2). Pasien diperiksa di faskes tingkat pertama. Apabila menurut dokter perlu langkah berikutnya, akan dirujuk ke faskes rujukan tingkat lanjutan (rumah sakit); Di rumah sakit, pasien harus kembali menunjukkan kartu BPJS Kesehatan;
- 3). Pasien bisa saja mendapatkan pelayanan rawat jalan dan/atau rawat inap di RS jika dirujuk oleh dokter yang memeriksa;
- 4). Ada tiga kelas dalam kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional, maka kelas saat rawat inap disesuaikan. Jika tak dapat menunjukkan nomor kepesertaan, pasien dirawat dengan tarif pasien umum;
- 5). Dokter bisa saja memberikan surat rujuk balik, sehingga pelayanan kesehatan kembali ke faskes tingkat pertama;
- 6). Jika dokter di RS tak memberikan surat keterangan kontrol, pemeriksaan selanjutnya kembali ke faskes tingkat pertama.

Pada kondisi pertama ini adalah pasien yang memungkinkan gejalanya ditangani secara rawat jalan atau memiliki gejala yang tidak terlalu parah dan masih dapat di diagnosa sesuai SOP penyakit umum.

b. Kondisi kedua

- 1) Pasien bisa langsung ke IGD di rumah sakit dalam kondisi darurat;
- 2) Pasien (atau yang mendampingi) harus menunjukkan kartu BPJS Kesehatan berupa fisik atau digital di aplikasi Mobile JKN. Jika tidak, akan dimasukkan ke tarif pasien umum;
- 3) Pasien bisa mendapatkan pelayanan rawat jalan dan/atau rawat inap sesuai indikasi kesehatan.

Pasien pada kondisi ini salah satunya dalam keadaan gawat darurat dan membutuhkan pertolongan pertama dengan kapasitas Rumah Sakit dengan fasilitas yang lebih lengkap dan memadai untuk kondisi darurat pasien. Kondisi kedua juga bisa terjadi jika pasien menderita penyakit yang memang dibolehkan langsung dapat dirujuk ke Rumah Sakit Besar misalnya seperti penyakit dalam contohnya jantung dan diabetes.

## 2. Kepuasan Peserta BPJS dalam Menerima Pelayanan Kesehatan

Selain kepatuhan dalam pemberian pelayanan dan tindakan medis Puskesmas kepada peraturan perundang-undangan dan SOP dari BPJS Pusat, kelengkapan fasilitas puskesmas, dan kelengkapan ketenagaan medis puskesmas, kepuasan pasien peserta BPJS juga menjadi tolak ukur efektivitas program BPJS di Puskesmas Labuhan Haji. Berikut adalah hasil kuesioner terhadap 30 peserta pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Labuhan Haji :

Tabel 1.3

Pengetahuan pasien mengenai tujuan program BPJS Kesehatan.

No	Respon Petugas BPJS	Frekuensi	Presentase
1	Cukup Puas	2	66,6 %
2	Puas	1	33,3 %
3	Tidak Puas	0	0 %
	Total	30	100%

Sumber: Hasil olah data primer.

Dapat disimpulkan data pada tabel 1.3, Persepsi responden terhadap pelaksanaan program BPJS di Puskesmas Labuhan Haji sebanyak 23 responden dengan persentase 66,6% menjawab cukup puas, 7 responden dengan persentase 23,3% menjawab Puas, dan 0 responden dengan persentase 0% yang mengatakan tidak puas, yang artinya Pengetahuan pasien mengenai tujuan program BPJS Kesehatan sudah cukup bagus. Maka dapat disimpulkan termasuk dalam indikator efektif.

Tabel 1.4

## Respon petugas terhadap pasien peserta BPJS di Puskesmas Labuhan Haji

No	Respon Petugas BPJS	Frekuensi	Presentase
1	Cukup Puas	2	66,6 %
2	Puas	1	33,3 %
3	Tidak Puas	0	0%
	Total	3	100%

Sumber: Hasil olah data primer.

Dapat disimpulkan data pada tabel 1.4, Persepsi responden terhadap kecepatan respon petugas sebesar 2 responden dengan persentase 66,6% menjawab Cukup Puas, 1 responden menjawab Puas dengan persentase 33,3% responden menjawab puas, 0 responden dengan persentase 0% menjawab Tidak Puas dikarenakan jumlah pasien lebih banyak di bandingkan petugas yang melayani pasien, hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap petugas telah memberikan respon yang cepat kepada pengguna;

Tabel 1.5

## Pasien BPJS mendapatkan pengobatan dan perawatan penyakit yang sesuai.

No	PendapaPeserta BPJS	Frekuensi	Presentase
1	CukupPuas	19	63,3 %
2	Puas	7	23,3 %
3	Tidak Puas	4	13,4 %
	Total	30	100%

Sumber: Hasil olah data primer.

Dapat disimpulkan tabel 1.5 dapat diketahui bahwa sebanyak 19 responden dengan persentase 63,3 % menjawab Cukup puas dalam mendapatkan pengobatan dan perawatan penyakit dengan menggunakan BPJS Kesehatan.. Sebanyak 7 responden dengan persentase 23,3% menjawab cukup dalam mendapatkan pengobatan dan perawatan penyakit dan 4 responden dengan persentase 13,4% menjawab tidak puas dalam mendapatkan pengobatan dan perawatan penyakit dengan menggunakan BPJS Kesehatan. Diliat dari nilai skala rata-rata dari tiga variabel termasuk dalam indikator efektif.

Tabel 1.6

## Pelayanan Kesehatan Maksimal yang Didapatkan Oleh Peserta Program BPJS Kesehatan

No	PendapaPeserta BPJS	Frekuensi	Presentase
1	CukupPuas	19	63,3 %
2	Puas	7	23,3 %

3	Tidak Puas	4	13,4 %
	Total	30	100%

Sumber: Hasil olah data primer.

Dapat disimpulkan dari data Tabel 1.6 dapat diketahui bahwa sebanyak 19 responden dengan persentase 63,3% menjawab cukup puas mendapatkan pelayanan kesehatan maksimal dengan baik. Responden berpendapat bahwa pelayanan yang didapatkan sudah baik dan maksimal saat pemeriksaan kesehatan atau berobat. Sebanyak 7 responden dengan 23,3% menjawab puas dan 4 responden dengan persentase 13,4% yang menjawab tidak puas dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal. Maka dapat di simpulkan dari tiga variabel tersebut termasuk dalam indikator efektif.

Tabel 1.7

Penanganan dokter terhadap Pasien BPJS Kesehatan

No	PendapaPeserta BPJS	Frekuensi	Presentase
1	CukupPuas	20	66,7 %
2	Puas	10	33,3 %
3	Tidak Puas	0	0 %
	Total	30	100%

Sumber: Hasil olah data primer.

Dapat disimpulkan data pada Tabel 1.7 dapat diketahui bahwa sebanyak 20 esponden dengan persentase 66,7% menjawab penanganan dokter yang diberikan untuk peserta program BPJS Kesehatan di puskesmas Labuhan Haji sudah baik dan maksimal. Sebanyak 10 responden dengan persentase 33,3% menjawab pelayanan yang diberikan puskesmas puas. Sebanya 0 responden dengan persentase 0% menjawab tidak puas. Maka dapat disimpulkan dari tiga indikator tersebut dapat di katakan efektif. Yang masih jadi kendala di Puskesmas Labuhan Haji lamanya antrian yang di sebabkan petugas pelayanan administrasi yang kurang dari jumlah pasien BPJS yang datang berobat, dan pasien BPJS Kesehatan yang mendapatkan pengobatan dan perawatan sewaktu melakukan proses pengobatan.

Dari hasil kuesioner dari lima indikator tersebut menunjukkan kepuasa pasien BPJS Kesehatan terhadap penanganan yang ada diPuskesmas dalam melakukan pelayanan yang diharapkan. Di sisi lain untuk penanganan medis sendiri berdasarkan hasil observasi dan wawancara dokter dan tenaga medis tetap profesional dan tidak membedakan cara penanganan terhadap pasien biaya pribadi ataupun BPJS. Maka dapat disimpulkan Puskesmas Labuhan Hajia dapat dikatakan Efektif.

## **B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Peserta BPJS Kesehatan Di PuskesmasLabuhan Haji Kabupaten LombokTimur**

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan terhadap peserta BPJS Kesehatan dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut ;

## 1. Geografis

Keberadaan puskesmas disuatu wilayah dapat memberi kemudahan bagi masyarakat untuk berobat, karena letak dari puskesmas itu rata-rata tersebar di setiap kecamatan, sehingga masyarakat kebanyakan berobat di puskesmas daripada di rumah sakit penyebabnya yaitu jarak yang ditempuh, puskesmas letaknya lebih dekat dari pada rumah sakit akan tetapi apabila peralatan atau fasilitas tidak memungkinkan untuk seorang pasien maka pasien tersebut terpaksa harus pergi ke rumah sakit, sehingga puskesmas ini merupakan pelayanan terdekat yang dapat digunakan oleh masyarakat setempat. Dalam Pasal 11 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas mengatur syarat lokasi Puskesmas sebagai berikut:

- 1) Geografis;
- 2) Aksesibilitas untuk jalur transportasi;
- 3) Kontur tanah;
- 4) Fasilitas parkir;
- 5) Fasilitas keamanan;
- 6) Ketersediaan utilitas publik;
- 7) Pengelolaan kesehatan lingkungan; dan
- 8) Tidak didirikan di area sekitar Saluran Udara Tegangan Tinggi dan Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil observasi lokasi Puskesmas Labuhan Haji sudah sesuai dengan persyaratan Permenkes Tentang Puskesmas, lokasinya strategis, luas dan memiliki berbagai fasilitas penunjang. Pada masa pandemi ini Puskesmas Labuhan Haji juga mampu dengan baik menerapkan protokol kesehatan Covid- 19 mulai dari memakai masker, menjaga jarak serta menyediakan fasilitas cuci tangan. Puskesmas sebagai pemberi pelayanan primer yang menjadi andalan utama pelayanan bagi masyarakat. Wilayah kerja puskesmas cukup luas, secara geografi sebagian besar di wilayah Labuhan Haji mudah dijangkau dan lokasi strategis.

## 3. Kapasitas Puskesmas Labuhan Haji dalam menangani pasien BPJS Kesehatan

Menurut Laili Sahiroh Amd. keb., Puskesmas Labuhan Haji memiliki fasilitas yang lengkap dalam kategori fasilitas kesehatan tingkat I karena disini juga pasien dapat dirawat inap. Puskesmas Labuhan Haji dalam Usaha Kesehatan Perseorangan menyediakan fasilitas kesehatan sebagai berikut :

1. Rawat jalan;
2. Pelayanan gawat darurat;
3. Pelayanan satu hari (one daycare);
4. home care; dan/atau
5. rawat inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan.<sup>4</sup>

<sup>4</sup>Hasil Wawancara dengan Laili Sahiroh Amd. Keb., Penanggung Jawab Mutu Puskesmas Labuhan Haji, Lombok Timur, 17 Desember 2021

Dalam Pasal 17, Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, mengatur tentang persyaratan kapasitas tenaga kesehatan yaitu Memiliki dokter dan/atau dokter layanan primer. Selain dokter dan/atau dokter layanan primer sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Puskesmas harus memiliki:

- 1) Doktergigi;
- 2) Tenaga Kesehatan lainnya; dan
- 3) Tenaga nonkesehatan.

Tenaga Kesehatan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b paling sedikit terdiri atas:

- 1) Perawat;
- 2) Bidan;
- 3) Tenaga promotikesehatan dan ilmuperilaku;
- 4) Tenaga sanitasilingkungan;
- 5) Nutrisionis;
- 6) Tenaga apoteker dan/atautenagatekniskefarmasian; dan
- 7) Ahli teknologilaboratoriummedik.

Berdasarkan hasil observasi Puskesmas Labuhan Haji untuk menjamin pelayanan kesehatan yang baik, Puskesmas Labuhan Haji memiliki fasilitas yang lengkap dan memiliki fasilitas untuk rawat inap pasien.

### III. PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Efektifitas Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Labuhan Haji Kabupaten Lombok Timur Berdasarkan hasil dari kelima indikator (standar pelayanan, kecepatan pelayanan, ketepatan sasaran, kapasitas tenaga medis dan pengobatan) dapat disimpulkan bahwa efektivitas program BPJS Kesehatan di Puskesmas Labuhan Haji dikatakan sudah efektif karena pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kesehatan pada pasien BPJS Kesehatan.
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Peserta BPJS Kesehatan. Pelayanan kesehatan di puskesmas Labuhan Haji dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya faktor geografis. Transportasi yang cukup mudah didapat, kondisi jalan penghubung ke tempat layanan yang baik, sehingga masyarakat yang jauh dengan puskesmas dapat mengakses tempat layanan tersebut. Adapun Faktor Fasilitas dan sarana yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan Kesehatan di puskesmas Labuhan Haji. juga sudah cukup terpenuhi walaupun ada keluhan dari masyarakat terhadap kurangnya ketersediaan pelayanan yang cepat dikarenakan kurangnya SDM Kesehatan.



## **B. Saran**

1. Terkait efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas Labuhan haji, kualitas pelayanan di Puskesmas LabuhanHaji lebih ditingkatkan lagi. Fasilitas yang ada seperti timbangan, bangku, komputer, kamar mandi/WC dapat diperbaiki, diperbaharui dan diperlukan edukasi lebih lanjut kepada dokter, tenaga medis, calon dokter magang dan calon tenaga medis magang lainnya bahwa profesi mereka adalah profesi yang membutuhkan integritas dan profesionalitas yang konsisten.
2. Terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan dan diharapkan untuk meningkatkan Alat Kesehatan, Puskesmas dapat memenuhi kebutuhan alkes yang belum sesuai dengan standar. Sehingga untuk dapat memberikan kepuasan kepada pasien maka faktor sarana prasarana yang didukung dengan kualitas pelayanan yang baik akan mewujudkan kepuasan atas pelayanan yang diharapkan oleh pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku-Buku**

Agung Kurniawan, Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan, Yogyakarta, 2005, hlm.6

Zaeni Asyhadi, Aspek-aspek Hukum Kesehatan di Indonesia, Cet. 2, Rajawali Pers, Depok, 2018, hlm.3

### **Peraturan-Peraturan**

Indonesia, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Indonesia,

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional Indonesia,

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Indonesia,

Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian