

## **ABSTRAK**

Skripsi ini membahas Peran petugas BPJS Kesehatan di RSUD Cengkareng berdasarkan undang-undang BPJS. Permasalahan yang didapat dalam skripsi ini adalah Peran petugas BPJS dalam rangka memenuhi hak dan kewajiban pasien di rumah sakit Cengkareng dan bagaimana sanksi petugas bpjs tidak melakukan tugas di rumah sakit Cengkareng. Jenis penelitian yang digunakan adalah empiris dan keseluruhannya dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pihak BPJS yang telah melakukan pelanggaran dalam Pelaksanaan Perannya di RSUD cengkareng . Hasil penelitian menyarankan bahwa perlu adanya evaluasi terhadap petugas BPJS dalam peran agar dalam menerapkan perannya dikemudaian hari tidak lagi ada pelanggaran-pelanggaran yang merugikan pasien di rumah sakit dan jika masih ada petugas BPJS yang belum perannya dengan baik maka akan diberikan sanksi yang tegas dari pemerintah atas pengaduan pihak rumah sakit atau pasien. paien dalam hal ini harus bertindak tegas dan berani mengambil keputusan kepada rumah sakit agar pihak rumah sakit langsung cepat tanggap untuk mengadukan pelanggaran yang dilakukan petugas BPJS

Kata kunci : pasien, Petugas BPJS, Pihak Rumah sakit dan Pemerintah

## **ABSTRACT**

This thesis discusses the role of BPJS Kesehatan officers in Cengkareng Regional Hospital based on the BPJS law. The problem obtained in this thesis is the role of BPJS officers in order to fulfill the rights and obligations of patients in Cengkareng hospital and how sanctions for bpjs officers are not performing duties at Cengkareng hospital. This type of research is empirical and the whole is done using qualitative methods. This research shows that there is a BPJS who has committed violations in the Implementation of its Role in Cengkareng District Hospital. The results of the study suggest that there needs to be an evaluation of BPJS officers in their roles so that in implementing their role in the daytime there will no longer be violations that harm patients in the hospital and if there are still BPJS officers who have not played their roles well then strict sanctions from the government will be given. complaints from the hospital or patient. Patients in this case must act decisively and dare to take decisions to the hospital so that the hospital immediately responds quickly to complain about violations committed by BPJS officers

Keywords: patients, BPJS Officers, Hospitals and the Government