

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT PADA PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS KESEHATAN (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang)

Andi Anja Mazaya¹, Slamet Muchsin², Retno Wulan Sekarsari³

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: anjamazaya@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit umum sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memegang peranan yang cukup penting dalam pembangunan kesehatan..Dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit perlu memperhatikan manajemen strategi apa yang akan diterapkan rumah sakit dalam meningkatkan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan oleh RSUD Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan khususnya di kelas 3, dimana dalam upaya tersebut terdapat kendala-kendala yang terjadi sehingga pihak rumah sakit juga harus memiliki solusi dalam menghadapi kendala yang timbul dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan tersebut. Dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Pada penelitian metode analisis data yang dipergunakan adalah analisis kualitatif (Interactive model) dari Milles and Hubberman dalam Saldana (2004). Hasil penelitian menunjukkan dalam upaya rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya demi mencapai kepuasan pasien, diantaranya adalah (1) Survey Kepuasan Masyarakat, (2) Meningkatkan Sumber Daya Manusia, dan (3) Motivasi Kerja, tidak dapat berjalan dengan baik, karena juga terdapat beberapa kendala yang dihadapi rumah sakit seperti kurangnya SDM yang ada, pelayanan online atau digital belum maksimal, hingga jadwal visit dokter yang belum jelas. Namun, dalam menghadapi kendala tersebut sudah seharusnya rumah sakit mencari solusi untuk menanganinya, dan upaya yang dilakukan rumah sakit sebagai solusi dari kendala tersebut adalah melakukan perekrutan SDM, dan memaksimalkan pelayanan berbasis online atau digital.

Kata kunci : Pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, rumah sakit, BPJS

Pendahuluan

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi hak setiap warga negara untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Untuk menjamin akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan, sejak tahun 1998 Pemerintah melaksanakan berbagai upaya pemeliharaan kesehatan penduduk miskin. Dimulai dengan pengembangan Program Jaring Pengaman Sosial (JPS-BK) tahun 1998 – 2001. Dalam mencapai tujuan yang berorientasi kepada kepuasan pasien, di samping aspek fasilitas rumah sakit, peranan dokter, paramedis dan non medis menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsi dan kinerja yang dirasakan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit perlu memperhatikan manajemen strategi apa yang akan diterapkan rumah sakit dalam meningkatkan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini tentu RSUD Kota Malang tentu

memiliki sebuah manajemen strategi dalam mengantisipasi masalah penurunan jumlah pelangganserta menjawab tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Siagian (2005:15), manajemen strategi merupakan serangkaian keputusan dan tindakan mendasar dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi.

Namun dalam pelaksanaan pelayanannya, RSUD Kota Malang dianggap masih memiliki beberapa kekurangan. Hal tersebut dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan – keluhan yang disampaikan para pasien baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, masih kurangnya petugas rumah sakit maupun tenaga medis di RSUD Kota Malang juga menjadi salah satu faktor tidak maksimalnya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Malang terhadap pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan saat ini ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi RSUD Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan ?
3. Bagaimana solusi terhadap kendala yang dihadapi RSUD Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka terdapat tujuan masalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Malang terhadap pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan saat ini.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi RSUD Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan.
3. Untuk mengetahui bagaimana solusi terhadap kendala yang dihadapi RSUD Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan.

Manfaat Penelitian

Setiap peneliti memiliki manfaat sebagai tindak lanjut dari apa yang telah dirumuskan dalam tujuan penelitian. Adapun manfaat penelitian tersebut yaitu:

1. Secara Akademis
Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi ilmiah pada kajian tentang evaluasi kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia khususnya di RSUD Kota Malang. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi pembaca dan pertimbangan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian sejenis.
2. Secara Praktik
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan evaluasi dan masukan bagi pihak perusahaan pemberi jasa pelayanan kesehatan yaitu RSUD Kota Malang agar dapat meningkatkan pelayanan dan pengadaan fasilitas-fasilitas demi memberikan dan mempertahankan tingkat kepuasan pasien atau konsumen.

Metode Penelitian

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif (*qualitative research*) adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Langkah selanjutnya peneliti akan menguraikan dan menganalisis data dan informasi yang telah didapatkan dan selanjutnya mendeskripsikannya dalam hasil laporan penelitian. Sehingga hasil yang didapatkan menunjukkan bagaimana upaya peningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Malang pada pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan.

Fokus Penelitian

Peneliti akan memfokuskan penelitian sesuai dengan tema yang sudah diambil yaitu upaya peningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Malang pada pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan. Oleh karena itu peneliti memfokuskan sebagai berikut:

1. Memfokuskan bagaimana strategi RSUD Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan.
2. Memfokuskan terhadap kendala yang dihadapi RSUD Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan.
3. Memfokuskan bagaimana solusi terhadap kendala RSUD Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan.

Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang dimaksud dengan lokasi penelitian adalah tempat atau lokasi dimana penelitian ini akan dilaksanakan untuk memperoleh data atau informasi terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Malang.

Jenis dan Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber yang akan diteliti (tidak melalui perantara). Data ini dikumpulkan secara langsung dengan melakukan wawancara dengan narasumber yang berkaitan dengan

kegiatan pemberdayaan Satlinmas dalam penanggulangan bencana.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara dan umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan yang tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang diperlukan untuk memperoleh data lapangan. Untuk itu teknik atau cara pengumpulan data yang diperlukan harus benar dan akurat. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Sesuai dengan jenis penelitian diatas, dalam menganalisis data, penulis menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana (2014) untuk menganalisis data hasil penelitian. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas dengan tiga analisis. Analisis data tersebut dengan tiga langkah yaitu Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

1. Reduksi data

Reduksi data dilakukan dengan cara, data yang diperoleh di lokasi penelitian dituangkan dalam uraian atau laporan secara lengkap dan rinci. Laporan lapangan disederhanakan, dirangkum, dipilih hal-hal penting kemudian dicari tema atau polanya. Hal ini dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian dan pada tahap analisis data yang lain yaitu penyajian data dan penarikan kesimpulan / verifikasi.

2. Penyajian data

Bentuk penyajian data dalam penelitian ini berupa teks uraian. Dalam penyajian data, peneliti menyajikan data-data yang terkumpul terkait fokus penelitian yang dilakukan di Kabupaten Malang. Setelah peneliti menyajikan data yang terkumpul baik melalui pengamatan, wawancara, maupun observasi, peneliti menyajikan secara menyeluruh dan terperinci untuk kemudian dianalisis dengan teori yang relevan terkait dengan pemberdayaan anggota Satlinmas dan pemberian kewenangan serta faktor yang menghambat kegiatan tersebut.

3. Kesimpulan atau verifikasi

Dalam hal ini, setelah penyajian data dan menganalisis hasil penelitian yang dilakukan,

tentang bagaimana pemberdayaan Satlinmas dan faktor penghambatnya, maka penulis dapat menyimpulkan dalam beberapa poin penting untuk kemudian bisa ditarik saran dan kesimpulan yang ada.

Teknik Keabsahan Data

Menurut Moleong (2011:324) untuk menentukan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada 4 teknik penelitian yang dapat dipergunakan dalam menempatkan keabsahan data yaitu :

1. Kepercayaan (*credibility*)
2. Keteralihan (*transferability*)
3. Ketergantungan (*dependability*)
4. Kepastian (*confirmability*)

Pembahasan

Upaya peningkatan pelayanan kesehatan RSUD Kota Malang terhadap pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan

Dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, RSUD Kota Malang juga melakukan survey kepuasan masyarakat secara rutin yang kemudian juga dilaporkan kepada Dinas Kesehatan Kota Malang. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan

Kendala Yang Dihadapi RSUD Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit untuk menjadi lebih baik lagi, tentu juga terdapat kendala-kendala yang menghambat upaya rumah sakit dalam peningkatan kualitas pelayanan tersebut. Selain itu, pihak rumah sakit juga terus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan dengan selalu mendengarkan keluhan maupun kritik dari masyarakat. RSUD Kota Malang sendiri diketahui masih belum memiliki tenaga medis maupun tenaga kerja yang cukup.

Solusi Terhadap Kendala Yang Dihadapi RSUD Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan

Dalam upaya untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan, RSUD Kota Malang selalu melakukan perbaikan-perbaikan dari segi pelayanan maupun dari segi sarana dan prasarana. Di sisi lain, menurut beberapa narasumber. Dukungan dari pemerintah Kota Malang juga sangat dibutuhkan dalam memberikan solusi menghadapi kendala-kendala yang ada demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Malang khususnya terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan.

Analisis

Berdasarkan pembahasan terhadap hasil penelitian, jika upaya yang dilakukan RSUD Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien rawat inap peserta BPJS kesehatan yaitu melakukan survey kepuasan masyarakat secara berkala dengan menggunakan kuesioner, meningkatkan motivasi kerja terhadap tenaga medis, mengembangkan sumber daya manusia, hingga melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku tersebut telah terlaksana dengan baik. Maka, hal-hal tersebut dapat dijadikan indikator oleh rumah sakit dalam melakukan upaya peningkatan kualitas pelayannya agar dapat mencapai kualitas pelayanan yang maksimal dan memuaskan bagi masyarakat atau konsumen.

Mengenai kendala yang dihadapi, Berdasarkan seluruh pembahasan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kendala yang dihadapi oleh RSUD Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap peserta BPJS kesehatan. Maka dapat disimpulkan, jika kendala – kendala yang dihadapi RSUD Kota Malang yaitu seperti kurangnya sumber daya manusia, pelayanan yang masih belum berbasis online atau digital, hingga jadwal visit dokter yang masih belum teratur dapat diperbaiki dan diatasi oleh pihak rumah sakit. Maka, kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Malang juga akan mengalami peningkatan.

Terkait dengan solusi terhadap kendala yang dihadapi RSUD Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap peserta BPJS kesehatan yaitu seperti perekrutan tenaga medis maupun tenaga nonmedis, hingga mulai mengelola kembali website milik RSUD Kota Malang maupun pelayanan berbasis online lainnya dapat dilaksanakan dengan baik oleh pihak rumah sakit.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk melakukan evaluasi pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Malang diperlukan beberapa tahapan seperti yang telah dijelaskan dalam penelitian ini. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat beberapa upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Malang terhadap pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan, diantaranya adalah dengan melakukan survey kepuasan pasien yaitu berupa pembagian kuesioner kepada pasien. Yang kemudian hasil survey ini digunakan oleh RSUD Kota Malang sebagai tolak ukur dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, upaya untuk memaksimalkan SDM yang ada dengan melakukan peningkatan motivasi kerja bagi pegawai rumah sakit khususnya tenaga medis bagian Instalasi Rawat Inap juga merupakan salah satu upaya rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayannya.
2. Terkait kendala yang dihadapi oleh RSUD Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan yaitu masih kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada. Sehingga fasilitas penunjang yang ada di RSUD Kota Malang belum dapat digunakan secara maksimal. Hal ini menjadi suatu kendala yang cukup besar dalam upaya rumah sakit untuk meningkatkan pelayannya. Selain itu, kendala lain yang dihadapi khususnya pada bagian Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Malang adalah masih belum terjadwalnya waktu visite dokter. Hal tersebut terjadi karena masih kurangnya tenaga medis yang ada, sehingga jadwal visit dokter terhadap pasien rawat inap kondisional tergantung kapan dokter yang bersangkutan selesai melakukan praktik di bagian poli. Hal ini juga menjadi kendala dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan karena jika terdapat keluhan dari pasien rawat inap, dokter tidak dapat langsung menangani melainkan pasien harus menunggu terlebih dahulu.
3. Terdapat solusi yang akan dilakukan RSUD Kota Malang dalam menghadapi kendala yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan. Diantaranya dengan mengadakan rekrutmen tenaga non PNS dan Tenaga Pendukung Operasional Kegiatan (TPOK) dengan jumlah alokasi kurang lebih 200 orang

untuk 36 jenis tenaga. Perekrutan ini dilakukan, karena pihak rumah sakit sadar bahwa SDM ini memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit. Selain itu, RSUD Kota Malang juga akan melakukan pelayanan rumah sakit berbasis elektronik sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan mendapatkan informasi yang diinginkan seperti jadwal praktik dokter, ketersediaan ruangan untuk pasien rawat inap, hingga pendaftaran bagi pasien poli atau rawat jalan baik itu pasien BPJS Kesehatan maupun pasien umum. Untuk bagian instalasi farmasi, RSUD Kota Malang juga akan meningkatkan pelayanannya dengan harapan bisa menggunakan aplikasi berbasis online untuk membantu pasien dalam menebus resep obat, jadi pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan obat dan dapat fokus untuk pemulihan kesehatan dari pasien tersebut.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka terdapat beberapa saran serta inovasi yang penulis ajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak RSUD Kota Malang, yaitu :

1. Agar pihak rumah sakit tetap mempertahankan hal-hal yang sudah baik seperti pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis khususnya pada Instalasi Rawat Inap untuk tidak membedakan antara pasien BPJS Kesehatan dengan pasien umum.
2. Untuk memberikan kemudahan terhadap pasien dalam mendapatkan informasi, pihak rumah sakit hendaklah segera membuka pelayanan kesehatan berbasis elektronik yang didalamnya memuat jadwal praktik, ketersediaan kamar, hingga pendaftaran online yang kemudian layanan tersebut dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.
3. Untuk membantu peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit ini, hendaknya rumah sakit mengoperasikan kembali secara aktif layanan pengaduan yang ada di website resmi RSUD Kota Malang dan menyediakan layanan call center khusus untuk layanan pengaduan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memberikan kritik dan sarannya terhadap RSUD Kota Malang yang kemudian dapat dijadikan bahan evaluasi oleh pihak rumah sakit.

Daftar Pustaka

Sumber Buku

Aditama, Tjandra Yoga. 2002. *Manajemen*

Administrasi Rumah Sakit. Jakarta : Universitas Indonesia

Atik, dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan *citizen's charter* dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Azwar, Azrul, 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan

Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Organisasi dan Motivasi - Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hodgetts, RM & Cassio, DM, 1983. *Modern Health Care Administration*. Academic Press. New York

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju

Jacobalis, S. 1990. *Menjaga Mutu Pelayanan RS*. Jakarta. Citra Windu Satria.

Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Notoatmojo, Soekidjo. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat . Rineka Cipta*: Jakarta.

Rambat Lupiyoadi,. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.

Siagian, Sondang P. 2005. *Manajemen Strategik Edisi keenam*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Stephen, Timothy. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat

Tjiptono, Fandi. 1995. *Manajemen Jasa* Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 983 Tahun 1992 tentang Pedoman Organisasi

Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 129/Menkes/SL/XII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

Undang -undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
(BPJS)
Undang -undang Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik
Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang
Kesehatan
Undang -undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang
Kesehatan
Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 Tentang
Sistem Jaminan Sosial Nasional

Sumber Internet

bpjs-kesehatan.go.id diakses pada 15 Oktober
2019. Pukul 12.31 WIB
klikapasaja.com diakses pada 30 Oktober 2019.
Pukul 13.16 WIB
rsud.malangkota.go.id diakses pada 15 Oktober
2019. Pukul 11.30 WIB