

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kelas III (Studi Kasus di RSUD Haji Surabaya)

Aidil Fitria, Radjikan, Adi Susiantoro
aidil@gmail.com, radjikan@untag-sby.ac.id, adisusiantoro@untag-sby.ac.id
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Abstract

Health service is a basic right owned by the government, along with improving the living standards of human being better and see the performance of government bureaucracy that is still far from public expectation, the government in this case the general is required to improve itself to improve health service for the community, at impatient BPJS class III. Since BPJS and other government programs, currently based on assessment, the quality of health services, especially in patient care, is more likely to decline if assessed in terms of patient satisfaction. This study aims to analyze the quality of service with the satisfaction of patients through the seven dimensions the quality of service consisting of assurance, empathy, reliability, responsiveness, tangible, core medical service and professionalism. The dimensions used to analyze the quality of service with the hospitalizations satisfaction patients BPJS class III in the RSUD Haji Surabaya. Methods used in this research using the description of qualitative, sources used data is the primary data and secondary related to the situation and conditions. In this study author also use a technique research in the form of observation, interview and documentation in order to obtain the data primary to know how the quality of service with the patients BPJS class III satisfaction of the hospitalizations in the RSUD Haji Surabaya. Based on the results of data analysis and discussion that has been done, the quality of service with the hospitalizations satisfaction patients BPJS class III in the RSUD Haji Surabaya, according to the dimension of assurance, empathy, reliability, responsiveness, core medical service and professionalism the quality of service the hospitalizations third grade in RSUD Haji Surabaya can be said good so that the patient was satisfied.

Keywords: *Quality of service, Patient satisfaction, the quality of service with the patient relationship satisfaction*

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar yang dimiliki oleh setiap individu dan harus mampu dipenuhi oleh pemerintah, seiring dengan peningkatan taraf hidup manusia yang semakin baik dan melihat kinerja birokrasi pemerintah yang masih jauh dari harapan publik, pemerintah dalam hal ini Rumah Sakit Umum diharuskan berbenah diri untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya pelayanan pada rawat inap BPJS kelas III. Karena semenjak ada BPJS dan program pemerintah lainnya, saat ini berdasarkan penilaian, kualitas pelayanan kesehatan terutama rawat inap, lebih cenderung menurun jika di nilai dari segi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien melalui tujuh dimensi kualitas kesehatan yang terdiri dari Jaminan, Empati, Keandalan, Daya Tanggap, Tampilan Fisik, Pelayanan Medis dan Profesionalisme. Dimensi tersebut digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas III di RSUD Haji Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan teknik penelitian berupa observasi/pengamatan, wawancara dan dokumentasi guna memperoleh data primer untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas III di RSUD Haji Surabaya. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas III di RSUD Haji Surabaya, menurut dimensi jaminan, empati, keandalan, daya tanggap, pelayanan medis dan profesionalisme kualitas pelayanan rawat inap kelas III di RSUD Haji Surabaya dapat dikatakan

baik, sehingga pasien merasa puas, sedangkan dimensi tampilan fisik masih dikatakan cukup baik dan pasien merasa cukup puas. Hal ini dibuktikan dengan ruangan cukup panas dan kamar mandi dapat dikatakan tidak terlalu bersih.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien.

Pendahuluan

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, (Dalam Pertimbangan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik) Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab Negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

BPJS ialah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Iuran BPJS sifatnya wajib dan harus terus menerus dibayar setiap bulan selama menjadi peserta BPJS. Jika satu kali tidak bayar maka bisa jadi kepesertaan BPJS akan dinonaktifkan dan akan terkena denda ketika ingin mengaktifkan kembali kartu BPJS, Memang tidak ada perbedaan antara Kelas I, Kelas I, Kelas III untuk pasien yang sedang melakukan rawat jalan, namun perbedaannya adalah ketika pasien akan dirawat inap, maka pelayanan perawatan akan disesuaikan dengan kelas BPJS yang diambil oleh pasien yang bersangkutan.

Kelas III BPJS merupakan kelas yang paling rendah dengan iuran paling murah, fasilitas kamar yang berbeda yaitu peserta akan ditempatkan di kamar rawat inap yang mana di dalamnya bisa terdiri dari beberapa orang dan fasilitas kamar yang sederhana, banyak peserta BPJS yang mengeluh terhadap pelayanan kelas III karena ruang kamar rawat inap di Rumah Sakit ataupun Puskesmas terlalu penuh dan sumpek. Tapi memang begitulah fasilitas yang di dapatkan bagi peserta BPJS kesehatan kelas III, baik melalui jalur mandiri, PPU maupun PBI kelas III. Peserta BPJS Kesehatan yang telah mendaftar dengan pilihan kelas III maka tidak bisa lagi pindah kelas, baik itu ke kelas I maupun kelas II. Begitu juga dalam perawatan peserta BPJS kelas III tidak bisa naik meningkatkan ruang kelas perawatannya meski harus membayar sendiri, kecuali jika dari awal berobat tidak menggunakan PBJs. Maka biaya perawatannya tidak ditanggung BPJS.

Pemerintah sebagai abdi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Mengingat pelayanan kesehatan merupakan hak dasar yang dimiliki oleh setiap individu dan harus mampu dipenuhi oleh pemerintah. Seiring dengan peningkatan taraf hidup masyarakat yang semakin baik dan melihat kinerja birokrasi pemerintah yang masih jauh dari harapan

publik, pemerintah dalam hal ini Rumah Sakit Umum diharuskan berbenah diri untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya pelayanan pada rawat inap kelas III. Hal ini dikarenakan pasien di rawat inap kelas III jumlahnya jauh lebih banyak dibandingkan dengan pasien di rawat inap kelas I, II atau VIP. Namun, jumlah pasien yang jauh lebih banyak tersebut tidak diimbangi dengan jumlah tempat tidur pasien yang memadai, sehingga terjadi ketimpangan dan akibatnya pasien harus mengantri untuk memperoleh kamar, permasalahan tersebut jika tidak segera diatasi akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien.

Rawat inap salah satu bentuk proses pengobatan atau rehabilitas oleh tenaga pelayanan kesehatan profesional pada pasien yang menderita penyakit tertentu, kualitas pelayanan rawat inap rumah sakit atau sebuah lembaga pelayanan kesehatan tertentu dapat dinilai. Semenjak ada BPJS dan program pemerintah lainnya, saat ini berdasarkan penilaian, kualitas pelayanan kesehatan terutama rawat inap, lebih cenderung menurun jika di nilai dari segi kepuasan pasien, birokrasi administratifnya pun agak rumit. Karena itulah hampir semua rumah sakit pemerintah yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan disemua wilayah indonesia sekarang ini mengalami "demam panggung" atau kepenuhan dan tidak mencukupi kamar rawat inap.

Pemerintah terlalu memaksakan membuat kebijakan tanpa memperbaiki dan menambah jumlah sarana dan fasilitas kesehatan yang memadai. Jangan salahkan pihak rumah sakit, karena mau tidak mau mereka harus menerima dan merawat anda dengan segala keterbatasan yang seharusnya dipikirkan lebih matang oleh pemerintah. Karena pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan, Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standart pelayanan yang optimal, hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya.

Rumah Sakit sesuai dengan fungsinya (melaksanakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis) berkewajiban mengupayakan, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Sebagaimana dalam Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Pengaturan Penyelenggaraan Rumah Sakit ditegaskan dalam Pasal 3 yang bertujuan :

1. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan Pasien, Masyarakat, lingkungan rumah sakit dan Sumber Daya Manusia (SDM) di Rumah Sakit.
3. Meningkatkan mutu dan mempertahankan Standar Pelayanan Rumah Sakit.
4. Memberikan kepastian hukum kepada Pasien, Masyarakat, Sumber Daya Manusia (SDM) Rumah Sakit, dan Rumah Sakit.

Rumah Sakit Umum Haji Surabaya adalah rumah sakit milik pemerintah Provinsi Jawa Timur yang didirikan berkenaan peristiwa yang menimpa para jamaah haji Indonesia di terowongan mina pada tahun 1990, dengan adanya bantuan dana dari pemerintah arab Saudi dan di lanjutkan dengan biaya dari pemerintah provinsi jawa timur berhasil di bangun beserta fasilitasnya yang resmi di buka pada tanggal 17 april 1993, sebagai RSUD tipe C, pada tahun 1998 berkembang menjadi RSUD tipe B non pendidikan dan pada tanggal 30 Oktober 2008 sesuai dengan SK RSUD Haji berubah status menjadi RSUD tipe B pendidikan, RSUD Haji Surabaya memiliki 22 tempat tidur perawatan, ditunjang dengan alat medis canggih dan dokter spesialis senior kota Surabaya, melayani semua lapisan

masyarakat umum dengan motto “menebar salam dan senyum dalam pelayanan” dilihat dari motto tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit umum haji memberikan pelayanan prima kepada semua pasien umum atau pasien BPJS, pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik atau sangat baik, disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan, hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Metode

Tipe penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif yaitu dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses dari hasil suatu aktifitas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variable dan keadaan yang terjadi saat penelitian sedang berlangsung dengan menyugukan apa yang sebenarnya terjadi. Menurut Sugiono (2005:1) metodologi penelitian merupakan suatu usaha pembuktian terhadap suatu objek penelitian untuk memperoleh kebenaran dari permasalahan dengan menggunakan pendekatan ilmiah untuk menghasilkan hasil objektif dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya”. Penelitian memilih metode Deskripsi Kualitatif untuk melihat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas III di RSUD haji Surabaya.

Lokasi Penelitian merupakan tempat dimana Penelitian akan dilakukan, penelitian ini akan dilakukan mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kelas III RSUD Haji Surabaya, Menimbang pentingnya suatu kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan pelayanan untuk pasien. Lokasi yang kemudian menjadi sampel yaitu Rumah Sakit Umum Haji Surabaya milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang terletak di Jl. Manyar Kertoadi Surabaya, penelitian ini didasarkan ingin mengetahui mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS kelas III di RSUD Haji Surabaya, pelayanannya sudah maksimal atau masih kurang maksimal.

Hasil dan Pembahasan

Pada dasarnya, kualitas merupakan hal yang mutlak yang harus diberikan oleh pemerintah. Pemerintah daerah melalui RSUD Haji juga menjadi salah satu unit yang dimiliki oleh pemerintah dalam memberikan layanan kesehatan. Pelayanan yang sudah diberikan oleh RSUD Haji memuaskan bagi para pengguna layanan yang khususnya pada pasien rawat inap BPJS Kelas III, secara indikator kepuasan, sebagai berikut:

1. pelayanan dengan kepuasan pasien menurut Dimensi Jaminan (Assurance) yang berkaitan dengan kemampuan petugas, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien rawat inap BPJS kelas III dinilai baik, maka dapat dilihat pasien merasa puas terhadap pelayanan tersebut, dalam hal ini peneliti mengambil unsur bahwa petugas rumah sakit memiliki kemampuan lebih tinggi, dan pengalaman yang banyak maka mereka akan lebih cepat dan mengerti dalam melayani pasien, akan membuat pasien puas ketika sudah mendapatkan pelayanan yang baik. Selanjutnya yang diungkapkan oleh Kotler (2000:25), “Bahwa kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk

- memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberi pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan”.
2. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien menurut Dimensi Empati (Empathy) tentang kesopanan dan keramahan petugas, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dapat dinilai baik, maka dapat dinilai pasien merasa puas terhadap kesopanan dan keramahan petugas ketika memberikan pelayanan. Sama halnya dengan Dimensi Empati (Empathy) tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan, kualitas pelayanan dapat dinilai baik, kemudian untuk kepuasan pasien, pasien merasa puas dengan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini dibenarkan karena petugas yang memberikan pelayanan bersikap baik, ramah, sopan dan tidak membedakan pasien umum dan pasien BPJS. Selanjutnya menurut (Kotler, 2007), “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil satu produk atau jasa dan harapan-harapan” karena kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh jasa yang dihasilkan oleh rumah sakit saja, tetapi juga dipengaruhi pula terhadap pemberi pelayanan, seperti sikap dan pelayanan yang baik.
 3. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien menurut Dimensi Keandalan (Reliability) tentang kesesuaian waktu pelayanan rawat inap dengan yang ditentukan oleh rumah sakit, mengenai kualitas pelayanan yang dapat dinilai baik, maka dapat dilihat pasien merasa puas terhadap kesesuaian waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas, karena menurut pasien dan petugas yang di wawancara bahwa petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah sesuai dengan ketentuan rumah sakit. Selanjutnya yang dikemukakan oleh Suwithi dalam Anwar (2002:84) Kualitas Pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standart prosedur pelayanan”
 4. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan menurut dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, mengenai kualitas pelayanan dapat dinilai baik karena petugas telah bertanggung jawab dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga kepuasan pasien dapat nilai puas. Kemudian dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) tentang tanggapan petugas ketika mendapatkan keluhan dari pasien, kualitas pelayanan dapat dinilai baik dikarenakan respon petugas baik ketika mendapatkan keluhan dari pasien dan langsung ditindak lanjutkan, sehingga kepuasan pasien dapat dinilai puas, Selanjutnya menurut (Kotler, 2007) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil satu produk atau jasa dan harapan-harapan.

5. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien menurut dimensi Tampilan Fisik (Tangible) tentang kenyamanan ruangan, kualitas pelayanan dinilai cukup baik dikarenakan banyak pasien berpendapat bahwa ruangan rawat inap agak panas kamar mandi tidak terlalu bersih, jadi untuk kepuasan pasien terhadap kenyamanan ruangan rawat inap dinilai cukup baik. Meskipun pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba sehingga aspek Tampilan Fisik (Tangible) menjadi penting sebagai ukuran terhadap kualitas pelayanan. Pasien akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan atribut dari dimensi ini.
6. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien menurut Dimensi Pelayanan medis (Care Medical Service) pelayanan medis tentang kelengkapan peralatan kesehatan, kualitas pelayanan dinilai baik dikarenakan pasien dan petugas berpendapat bahwa peralatan kesehatan sudah lengkap dan tersedia, karena kelengkapan peralatan kesehatan tersebut, jadi kepuasan pasien dapat dinilai bahwa pasien merasa puas. Karena kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, kepuasan pasien dinilai pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Pengertian produk mencakup barang, jasa, atau campuran antara barang dan jasa. Produk rumah sakit adalah jasa pelayanan kesehatan (Depkes RI,2008)
7. Karena rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, seperti menghargai waktu karena seorang yang memberikan pelayanan harus menghargai waktu dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan terutama kepada pasien. Jadi hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien menurut Dimensi Profesiisme (Professionalism) tentang ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan, untuk kualitas pelayanan dapat dinilai baik, dikarenakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien tepat waktu sehingga pasien merasa puas, sesuai dengan tabel diatas bahwa kepuasan pasien dinilai puas dengan ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, selanjutnya yang dikemukakan oleh Oliver (dalam Supranto, 2001:18), "kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Pada tingkat kualitas pelayanan berdasarkan dengan Dimensi Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Tampilan Fisik (Tangible), Pelayanan Medis (Core Medical

- Service) dan Profesiolisme (Professionalism). Dalam penelitian ini pasien menilai baik kecuali pada Dimensi Tampilan Fisik (Tangible) pasien menilai cukup baik.
2. Pada tingkat kepuasan berdasarkan dengan Dimensi Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Tampilan Fisik (Tangible), Pelayanan Medis (Core Medical Service) dan profesiolisme (Professionalism). Dalam penelitian ini pasien merasa puas kecuali pada Dimensi Tampilan Fisik (Tangible) pasien merasa cukup puas.
 3. Maka hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan Dimensi Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Tampilan Fisik (Tangible), Pelayanan medis (Core Medical Service) dan Profesiolisme (Professionalism). Dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan dinilai baik sehingga pasien menyatakan puas dalam menerima pelayanan tersebut. Dan pada Dimensi Tampilan Fisik (Tangible), kualitas pelayanan dinilai cukup baik, sehingga pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Dari kesimpulan tersebut, rekomendasi yang dapat diberikan adalah:

1. Dilihat dari tujuh dimensi pelayanan kesehatan, enam dimensi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan baik dan satu dimensi dikatakan cukup baik yaitu Dimensi Tampilan Fisik (Tangible) demi kenyamanan pasien, pihak RSUD Haji sebaiknya menambahkan kipas angin, supaya pasien merasa nyaman dengan ruangan tersebut dan untuk petugas lebih rajin membersihkan kamar mandi ruangan rawat inap kelas III. Seharusnya RSUD Haji Surabaya menyediakan ruangan rawat inap sesuai jenis penyakit yang di derita oleh pasien.
2. Dalam mempertahankan tingkat kualitas pelayanan yang sudah baik, maka RSUD Haji Surabaya, harus secara rutin melakukan pengawasan dan evaluasi sehingga dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan yang kapanpun terjadi.

Daftar Pustaka

- Sinambela, Lijan Poltak.Dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, teori, kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono.2015. Memahami penelitian kualitatif. Alfabeta.:Bandung
- Undang-undang pelayanan publik Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Pengaturan Penyelenggaraan Rumah Sakit