

# PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MATA BANDUNG EYE CENTER)

Mira Veranita<sup>1</sup>, Hani Hatimatunnisani<sup>2</sup>,

<sup>1</sup> Universitas ARS, <sup>2</sup> Politeknik Pajajaran ICB,

Email : [mirave2198@gmail.com](mailto:mirave2198@gmail.com) <sup>1</sup>, [hani.hatimatunnisani@poljan.ac.id](mailto:hani.hatimatunnisani@poljan.ac.id) <sup>2</sup>,

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari mutu pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien, melalui studi kasus di RS Mata Bandung Eye Center. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menganalisis data yang meliputi pengujian validitas, reliabilitas, korelasi Rank Spearman, dan koefisien determinasi. Kuesioner, observasi, dan penelusuran literatur digunakan untuk mengumpulkan data dari 94 pasien di Unit Rawat Jalan RS Mata Bandung Eye Center. Hasil penelitian berdasarkan observasi dan analisis data dari kuesioner ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan RSM Eye Center Bandung sangat baik dengan skor 85,5 persen. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan menghasilkan nilai 85% artinya kepuasan pasien sangat baik. Berdasarkan uji korelasi Rank Spearman sebesar 0,631 yang berarti kuat pada interval 0,60 – 0,799 dan diuji pada koefisien determinasi memberikan angka 40%. Hal ini artinya masih ada 60% hal-hal lain yang mempengaruhi, yang tidak diteliti.

Disarankan untuk senantiasa mempertahankan dan terus meningkatkan mutu pelayanan yang terbaik untuk memberikan perasaan yang nyaman dan aman kepada pasien saat mendapat perawatan sehingga terwujud kepuasan pasien.

**Kata Kunci :** *Mutu Pelayanan Kesehatan; Kepuasan Pasien dan Rawat Jalan.*

## ABSTRACT

*This research was conducted to determine the effect of the quality of service provided by the hospital on patient satisfaction, through a case study at the Bandung Eye Center Hospital. This study uses a quantitative descriptive approach to analyze data which includes testing the validity, reliability, Spearman Rank correlation, and the coefficient of determination. Questionnaires, observations, and literature searches were used to collect data from 94 patients at the Bandung Eye Center Hospital Outpatient Unit. The results of the research based on observation and data analysis from this questionnaire show that the quality of health services is very good with a score of 85.5 percent. Outpatient satisfaction level produces a value of 85% meaning that patient satisfaction is very good. Based on the Spearman Rank correlation test of 0.631 which means it is strong at intervals from 0.60 to 0.799 and tested on the coefficient of determination it gives a figure of 40%. This means that there are still 60% of other influencing things that are not examined.*

*It is recommended to always maintain and continue to improve the best quality of service to provide a comfortable and safe feeling for patients when receiving treatment so that patient satisfaction is realized.*

**Keywords:** *Quality of Health Services; Patient Satisfaction and Outpatient.*

## I. PENDAHULUAN

Salah satu kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi dalam usaha mewujudkan kehidupan masyarakat yang optimal adalah kesehatan. Awalnya upaya kesehatan berfokus pada penyembuhan penyakit, kemudian berkembang menjadi peningkatan kesehatan komprehensif dan terintegrasi. Dengan demikian, upaya peningkatan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif harus bersifat komprehensif, terpadu, dan kontinyu melibatkan pemerintah maupun masyarakat (Maslihatin et al.,

2022). Unsur penting dalam hal tersebut adalah Rumah sakit yang merupakan Lembaga penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Sholihati et al., 2013). Perkembangan kuantitas maupun kualitas Rumah Sakit di Indonesia, baik Rumah Sakit Umum maupun Rumah Sakit Swasta turut meningkatkan pula ketajaman persaingan di antaranya. (Utami et al., 2013). Agar tetap bertahan dan menjadi pilihan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan Kesehatan, rumah sakit harus meningkatkan pula layanan, baik

layanan administrasi, layanan komunikasi maupun layanan medis melalui penyediaan peralatan medis yang memenuhi kualitas dan standar yang ditetapkan sehingga semua lapisan masyarakat di wilayah negara Republik Indonesia mampu dijangkau. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa memperoleh pelayanan yang adil, sesuai dan tidak diskriminatif adalah hak setiap warga negara. Tenaga kesehatan yang terampil dan fasilitas rumah sakit yang baik diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, meskipun tidak semua rumah sakit dapat mencapai standar tersebut. (Utami et al., 2013) (Taalongonan et al., 2016).

RSM Bandung *Eye Center* sebagai salah satu pusat medis khusus pelayanan mata di kota Bandung telah lebih dari 10 tahun menyediakan layanan perawatan mata murah yang cepat, tepat, akurat, andal, dan professional, meskipun masih ada beberapa pasien yang mengeluh terkait belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan, padahal pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pada pasien.

Memberikan pelayanan yang bermutu tinggi tentulah bukan satu hal yang mudah bagi manajemen rumah sakit (Silitonga, 2018). Kesalahan-kesalahan dalam melakukan tindakan medis dapat berdampak kurang baik dan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit. Tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit dengan memastikan tersedianya fasilitas dan pelayanan kian meningkat, sehingga manajemen Rumah Sakit harus mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dan peningkatan mutu pelayanan yang baik dengan merespon tuntutan dan kebutuhan pasien, sehingga keluhan atau *complain* pasien bisa diminimalisir. Latar belakang yang diuraikan di atas menarik perhatian peneliti untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Mata Bandung *Eye Center*.

## II. KAJIAN TEORI

Sriyanti (Sriyanti, 2016) menjelaskan bahwa “Mutu Layanan Kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi.” Menurutnya, pelayanan kesehatan yang baik harus dapat diterima dan wajar (*acceptable and appropriate*), tersedia dan berkesinambungan (*available and continuous*), mudah dijangkau (*affordable*), mudah dicapai (*accessible*, dan bermutu (*qualified*). (Sriyanti, 2016)

Menurut Donabedian (1968:23) “mutu pelayanan kesehatan dapat diukur melalui tiga

pendekatan, yaitu pendekatan struktur (*input*), pendekatan *process* dan pendekatan hasil (*output*).” Seperti pada gambar berikut:



Gambar 1. Skema Teori Donabedian (1968)

Struktur (*Input*), ialah segala *resource* untuk memberikan pelayanan, misalnya hal-hal yang terkait sarana, organisasi, manajemen, dana, obat, fasilitas, peralatan, bahan, teknologi, informasi, dan lain-lain. *Process*, ialah kegiatan yang dilakukan kepada pasien/ masyarakat atau interaksi personal dan *Output*, ialah hasil pelayanan kesehatan, merupakan perubahan yang terjadi pada konsumen (pasien/masyarakat), termasuk kepuasan dari konsumen tersebut.

Tjiptono (2012) mendefinisikan layanan ke dalam lima dimensi: 1) Bukti nyata (*tangibles*), seperti fasilitas layanan, peralatan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. 2) Reliabilitas (*reability*), Kemampuan perusahaan dalam menyediakan jasa. 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan untuk memberikan bantuan segera kepada klien. 4) Jaminan (*assurance*) kapasitas karyawan untuk menciptakan kepercayaan dan keyakinan klien. 5) Empati (*empathy*), yang memahami masalah klien dan bekerja untuk kepentingan terbaik mereka.

Tjiptono (2012: 301) mendefinisikan kepuasan sebagai “kondisi yang ditunjukkan oleh konsumen/pengguna ketika mereka mengenali kebutuhan dan keinginan mereka terpenuhi”. Pendapat ini senada dengan yang diungkapkan Kotler (2006:177) bahwa “Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas, dan jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas, adapun jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.” (Veranita & Hatimatunnisani, 2021)

Empat belas unsur IKM pada Kepmenpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004, menjadi pedoman dalam mengidentifikasi kepuasan pasien. (Septiani, 2016) menjelaskan bahwa indikator pelayanan kesehatan yang penentu kepuasan pasien, adalah: kinerja dokter dan tenaga perawat, keadaan fisik, sistem administrasi pelayanan, pembiayaan dan kondisi kesehatan pasien.

### III. METODE PENELITIAN

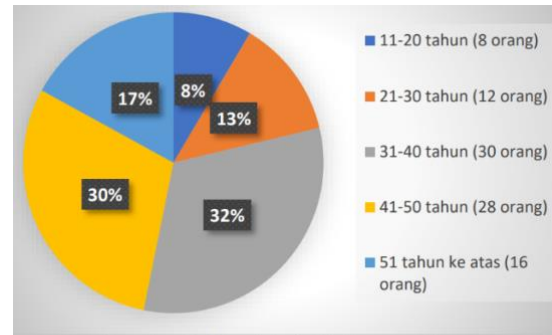
Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel yaitu variabel independen (X) mutu pelayanan dan Variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pasien. Populasi yang diambil adalah 1542 pasien per bulan, dengan sampel yang ditarik menggunakan metode *probability Sampling* sebanyak 94 orang, dengan menggunakan angket (kuesioner), observasi, wawancara dan studi literatur.

Teknik Analisa Data yang digunakan meliputi: Uji Instrumen yaitu Uji Validitas (untuk mengukur tingkat kesahihan instrument) dan Uji Reliabilitas (untuk mengukur keandalan instrument), Uji Korelasi dengan menggunakan Teknik Korelasi Rank Spearman untuk menganalisa hubungan antara kedua variabel dan Uji Determinasi.

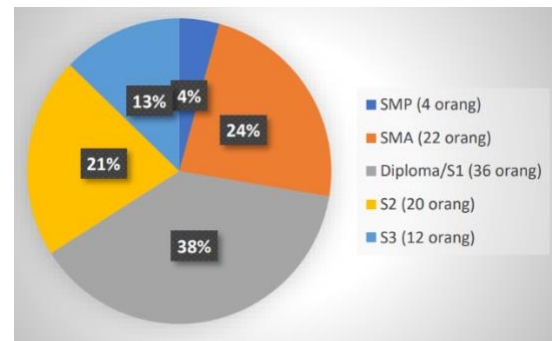
### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa sebagai rumah sakit pemberi pelayanan Kesehatan mata, RSM Bandung *Eye Center* berorientasi pada kepuasan pasien, mitra kerja, pekerja dan pemegang saham dengan selalu berusaha melayani sepenuh hati, memberikan layanan yang bermutu dan mengutamakan kepuasan masyarakat dalam hal ini pasien. Pelayanan yang diberikan meliputi upaya pencegahan, penyembuhan dan pemulihan, mengupayakan keselamatan pasien dan peningkatan profesionalisme kerja, membudayakan peningkatan mutu pelayanan yang berkelanjutan. Hal tersebut dilakukan dengan cara meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dan standarisasi pelayanan kesehatan, namun tetap *cost effective* (bermutu dan terjangkau) demi kepuasan pelanggan. Rumah Sakit yang dibangun tahun 2016 dengan type kelas C dimana terdapat semua jenis pelayanan mata yang berkualitas dan berteknologi canggih. RSM Bandung *Eye Center* ini termasuk dalam katagori type C yang memberikan pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, unit kamar operasi, unit anestesi & ICU, unit lasik dan unit gawat darurat dengan pelayanan duapuluh empat jam. Pelayanan di RSM Bandung *Eye Center* ini ditunjang dengan unit unit Rekam Medis dan Pendaftaran, Unit Diagnostik, Unit Laboratorium, Unit Radiologi, Unit Optik, Unit Gizi dan Unit Farmasi dengan sumber daya yang ada cukup memadai.

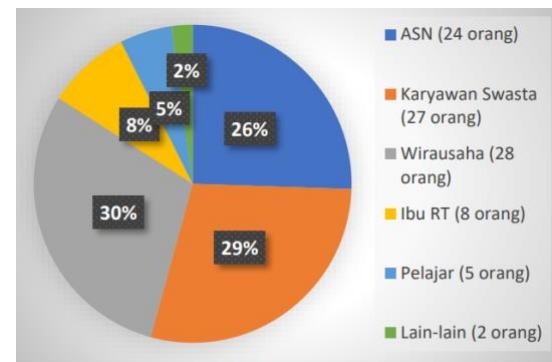
#### 1. Gambaran Responden Penelitian



Gambar 2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia



Gambar 3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan



Gambar 4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Sumber : Pengolahan data Penulis (2020)

#### 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas setiap butir pertanyaan dari kedua variabel dalam kategori valid karena nilai koefisien korelasi (r) yang diperoleh lebih besar dari r tabel 0,2030. Begitupun dengan Uji reabilitas menunjukkan koefisien *Cronbach Alpha* sebesar 0,786 lebih besar dari 0,60 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen kuesioner ini reliabel.

#### 3. Uji Korelasi

Hubungan antara dua variabel diuji dengan menggunakan teknik korelasi *Rank Spearman*. Hubungan antara variabel X dan variabel Y adalah :

**Tabel 1. Output Analisis Uji Korelasi Rank Spearman Correlations**

			Mutu Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Mutu Pelayanan Kesehatan	Correlation Coefficient	1.000	.631**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	94	94
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.631**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	94	94

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Pengolahan Data Penulis (2019)

Berdasarkan data tersebut koefisien *Rank Spearman* yang diperoleh dari perhitungan menggunakan SPSS adalah sebesar 0,631 sehingga disimpulkan, adanya hubungan yang signifikan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien.

#### 4. Uji Determinasi

Dengan membandingkan hasil koefisien korelasi hitung pada tabel di atas sebesar 0,631 dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi dapat diketahui bahwa koefisien *Rank Spearman* yang diperoleh berada pada interval 0,60 – 0,799 yang dikategorikan berhubungan Kuat, artinya semakin baik mutu pelayanan kesehatan maka kepuasan pasien juga akan baik. Untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen X (Mutu Pelayanan) terhadap variabel dependen Y (Kepuasan Pasien) dapat dilihat dari Koefisien Determinan (Kd) yang dihitung dengan dasar mengkuadratkan nilai koefisien ( $rs^2$ ) seperti berikut :

$$Kd = rs^2 \times 100\%$$

$$Kd = (0,631)^2 \times 100\%$$

$$Kd = 39,81\% \text{ atau } 40\%$$

$$e = 100\% - Kd$$

$$= 100\% - 40\%$$

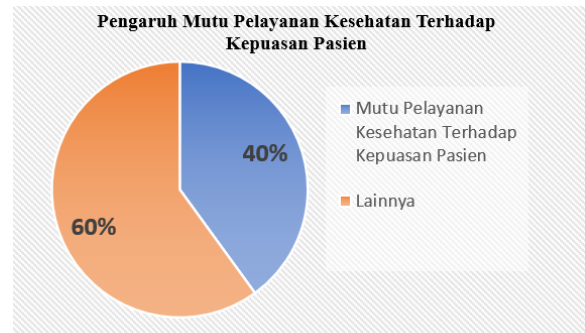
$$= 60\%$$

Keterangan :

$e = \text{error}$  / variabel lain diluar mutu pelayanan kesehatan.

Dari perhitungan tersebut maka, mutu pelayan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien khususnya di unit Rawat Jalan RSM Bandung *Eye Center* sebesar 40%, sedangkan 60% lainnya

dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.



**Gambar 5. Diagram Responden Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSM Bandung *Eye Center***

Sumber : Pengolahan Data Penulis (2020)

Berdasarkan analisa dari hasil perhitungan kuesioner, diketahui bahwa Sebagian besar pasien di RSM Bandung *Eye Center* merasa bahwa sarana,kenyamanan *living room*, fasilitas pelayanan, kerapihan ruangan dan kerapihan petugas pelayanan di RSM Bandung *Eye Center* sangat mengesankan, terbukti hasil perhitungan kuesioner pada dimensi (bukti langsung/*tangible*) ini berada pada nilai rata-rata yang berada pada kategori sangat baik. Indikator *responsiveness* atau ketanggapan juga berada pada kategori sangat baik, karena pasien pada umumnya merasakan bahwa pelayanan petugas baik yang berada di loket, di bagian administrasi, bagian farmasi semua cukup responsif memberikan pelayanan penyampaian informasi dan memberikan penjelasan mengenai penggunaan obat. Hanya Sebagian kecil saja, yaitu ada 3% dari responden yang masih merasa kurang puas dan merasa bahwa petugas kurang *helpful* memberikan bantuan atas kesulitan yang dihadapi oleh pasien.

Indikator kehandalan (*reliability*) berada pada skor rata-rata tinggi. Sebagian besar responden merasa bahwa petugas Rumah Sakit memiliki kemauan tinggi dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak berbelit-belit. Pada umumnya responden merasa bahwa petugas selalu siap dan sigap dalam memberikan bantuan ketika mereka membutuhkan, meskipun beberapa responden masih mengeluhkan ada petugas yang belum terampil menggunakan alat bantu dan tidak sigap memberikan pertolongan ketika pasien membutuhkan bantuan dan informasi. Setelah dikonfirmasi hal ini disebabkan karena petugas mengalami kesulitan memahami keinginan pasien terutama yang sudah berusia sepuh dan tidak didampingi oleh keluarganya.

Hasil analisis terkait indikator jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) juga mendapatkan skor yang sangat baik. Pasien umumnya merasa bahwa para petugas memberikan pelayanan dengan terampil dan meyakinkan pasien akan segera sembuh. Berdasarkan hasil observasi, diketahui umumnya pasien merasa senang karena Sebagian besar petugas berkomunikasi dengan sopan dan terlatih, meskipun masih ada beberapa petugas yang terkesan kurang ramah.

## V. KESIMPULAN

Hasil penelitian dan analisis menunjukkan bahwa :

1. Mutu pelayanan kesehatan di RSM Bandung Eye Center menghasilkan nilai 85,5% artinya mutu pelayanan kesehatan di RSM Bandung *Eye Center* sangat baik.
2. Kepuasan pasien rawat jalan di RSM Bandung Eye Center menghasilkan nilai 85% artinya kepuasan pasien di RSM Bandung *Eye Center* sangat baik.
3. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mata Bandung Eye Center dilihat dari hasil uji korelasi *Rank Spearman* menghasilkan 0,631 artinya hubungannya kuat yang berada pada interval 0,60 – 0,799 dan diuji pada koefisien determinasi menghasilkan angka 40% artinya masih ada 60% yang mempengaruhi dari faktor lain.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal

- Maslihatin, T., Rahim, W., Rahmawati, N., Arifah, M., & Markani, M. (2022). Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Serui. *Jurnal Minfo Polgan*, 11(2), 45–51. <https://doi.org/10.33395/jmp.v11i2.11647>
- Septiani, A. (2016). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. *Coopetition*, VII(Maret), 1–21.
- Sholihati, I., Handayani, D., & Nusyirwan, M. S. (2013). Persepsi Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 2(1).
- Silitonga, T. M. (2018). Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Tahun 2016. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 4(2), 161–172.

<https://doi.org/10.7454/arsi.v4i2.2568>

- Sriyanti, C. (2016). Modul Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan. *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Taalongonan, E., Lengkong, F. D., & Laloma, A. (2016). Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(038), 1–11. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/12863/12453>
- Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 1(1), 83–96. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v1i1.429>
- Veranita, M., & Hatimatunnisani, H. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan. *Jurnal E-Bis (Ekonomi - Bisnis) Politeknik Dharma Patria*, 5(1), 249–259.

### Buku Ilmiah

- Bastian, Indara (2008), Akutansi Kesehatan, Yogyakarta : Penerbit Erlangga
- Budiastuti (2002), Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Trans Info Media: Jakarta.
- Donabedian, A(1968) A guide to Medical Care Administration Volume II: Medical Care Appraisal. Washington DC: The American Public Health Association.
- Hartono, Bambang (2010).Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit. Jakarta: Rineka Cipta.
- Herlambang, Susatyo(2016) Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Gosyen Publishing: Yogyakarta.
- Imam Ghozali. Prof. Dr. (2013) Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Edisi 7. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Imblo S. Pohan, MPH, MHA, Dr. (2007) Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. EGC: Jakarta.
- Moenir (2002). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Notoatmodjo (2010) Metodologi Penelitian Kesehatan. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Nurzaman, Edvin. (2018) Tugas Akhir Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Immanuel Bandung.
- Pusvita. (2009) Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Bangsa.
- Sugiyono. Prof. Dr. (2009) Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta: Bandung.



Sugiyono. Prof. Dr. (2011) Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. Alfabeta: Bandung.

Surakhmad, Winarno (1982) Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode, Teknik. Transito: Bandung.

### **Dokumen**

Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa (2005): PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.

Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Mata Bandung Eye Center No. 022/SK/DIR-RSM BEC/IV/2019 tentang Revisi Pembentukan Struktur Organisasi Rumah Sakit Mata Bandung Eye Center.

Undang – Undang Republik Indonesia No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.

Undang – Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang – Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.