



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL(BPJS) KESEHATAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TELUK KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Jaka Saputra¹, Emilia Emharis², Sahri Muharam³

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl.Gatot Subroto KM.7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab.Kuantan Singingi
email: Sontual131100@gmail.com¹ , papamarwah@gmail.com² ,
sahrimuharampku@gmail.com³

Abstract

This research was conducted at the Teluk Kuantan Regional General Hospital, Kuantan Singingi Regency and research activities were carried out in February 2024. This research aims to find out what the quality of health services is for participants of the Social Security Administering Agency at the Teluk Kuantan Regional General Hospital and what aspects are needed. Influence the quality of health services for participants of the Social Security Administering Agency at the Teluk Kuantan Regional General Hospital by using service quality indicators, namely 1. Tangible (direct evidence) 2. Responsiveness (reliability) 3. Assurance (guarantee) 4. Emphaty (concern). Based on the results of the research recapitulation of respondents' responses regarding the four indicators of respondents' responses being in the quite Not Good, it can be concluded that the quality of health services for inpatient BPJS Health participants at the Teluk Kuantan Regional General Hospital, Kuantan Singingi Regency is categorized as not Good in providing services.

Keywords: Quality, Services, BPJS

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dan kegiatan penelitian dilakukan pada bulan february tahun 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan dan apa aspek aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan yaitu 1. Tangible (bukti langsung) 2. Responsiviness (kehandalan) 3. Assurance (jaminan) 4. Emphaty (kepedulian). Berdasarkan hasil rekapitulasi penelitian tanggapan responden mengenai keempat indikator tersebut tanggapan responden berada dari kategori Kurang baik, dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan Bagi peserta BPJS Kesehatan Rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi di katagorikan dalam Kurang Baik di dalam melaksanakan pelayanan Kesehatan

Kata Kunci: Kualitas, BPJS



1. PENDAHULUAN

untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat, termasuk masyarakat miskin. Pelayanan kesehatan tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, akan tetapi setiap pemerintah daerah harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi warganya. Salah satu program yang dibuat pemerintah untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan adalah program Jaminan Kesehatan Nasional. JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) adalah sebuah program untuk memberikan perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran ataupun iurannya dibayar oleh pemerintah. Program Jaminan Kesehatan Nasional ini merupakan implementasi dari UU No. 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial dan UUD 1945 pasal 28H ayat 3.

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan Rumah Sakit Umum Taluk Kuantan 2023.

no	Kunjungan Pasien Bpjs	Tahun 2023				
		Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	Total
1	Kunjungan pasien Rawat Inap	1032	1194	1539	1326	5091

Sumber : Data kunjungan Rawat inap rumah sakit umum taluk kuantan Tahun 2023

Namun didalam pelaksanaanya, masih banyak terjadi masalah yang terjadi di daerah-daerah terkait kualitas pelayanan program jaminan kesehatan nasional, termasuk di Kota Kuantan Singingi,Permasalahan yg sering dikeluhkan oleh pasien BPJS Kesehatan merupakan persoalana pelayanan yg diberikan. Keluhan dari pasien BPJS Kesehatan sering kali tidak mendapat pelayanan maksimal seperti penolakan pada pasien BPJS Kesehatan, waktu pelayanan yg lama serta layanan untuk obat yg terkadang tidak sesuai dibandingkan dengan pasien yg bayar langsung. pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat masih kurang serta belum terwujudnya efisiensi dan efektifitas pelayanan kesehatan yang mudah, murah dan merata yang ditandai oleh berbagai kasus antara lain, pasien sering ditelantarkan dokter dan perawat, pelayanan gawat darurat lamban,birokrasi pelayanan kesehatan yang sulit antrian, fasilitas UGD yang terbatas,stok obat-obatan habis,rawat inap terbatas. Keluhan dari pasien pengguna BPJS yang mengaku kecewa dengan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi. Pasalnya pelayanan di RS tersebut tidak memenuhi kebutuhan pasien oleh petugas atau perawat Dari permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1. Teori Administrasi Negara

Administrasi Negara adalah suatu “*species*” dalam lingkup “genus” administrasi yang bermakna sebagai kegiatan manusia yang kooperatif. *Species* lainnya dapat kita kenali seperti administrasi niaga atau perusahaan

Menurut Robbins (1989:9) Administrasi adalah keseluruhan proses aktivis-aktivis organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien dan melalui orang lain. Sedangkan pendapat Silalahi dalam Silalahi (1989:9) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih melalui kerja sama guna tercapainya tujuan yang ditentukan

Menurut Silalahi dalam bukunya (Wempy, 2018) Akan lebih tepat jika kita merujuk pada pembahasan administrasi dalam arti terbatas sebagai administrasi (pekerjaan klerikal atau kerja kantoran).

2.1.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, sampai di daerah. Dalam ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh karena itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan (Irwan, Latif, Mustanir, et al., 2021) (Mustanir, Hamid, et al., 2020).

Menurut Sinambela dalam Pasolong (2014:128), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau satuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Menurut Inwancevich (dalam Saihudin, 2019:2) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai sebuah fungsi yang dijalankan dalam organisasi dengan maksud memfasilitasi pendayagunaan manusia (karyawan) secara paling efektif untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi dan individu.

2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kotler adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa yang berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Menurut Zeithamal dan Bitner (dalam Arif, 2007) adalah kualitas jasa atau pelayanan merupakan penyampaian jasa yang baik atau sangat baik, jika dibanding dengan ekspektasi pelanggan



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Menurut Wyckof adalah kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian akan kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman, kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan..

2.1.4.Asas-Asas Pelayanan Publik

Sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan bermakna bagi pengguna jasa, pelayanan publik yang membutuhkan azas-azas dalam menjalankannya. penyelenggaraan pelayanan publik harus mengacu pada beberapa azas. Menurut pasal 4 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diantaranya:

1. Kepentingan umum, yaitu pelayanan publik yang dilaksanakan untuk digunakan, ditunjukkan, dan dimanfaatkan untuk memenuhi kepentingan umum
2. Kepastian hukum, artinya pelayanan harus memiliki serta mengikuti aturan atau ketentuan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik
3. Kesamaan hak, artinya tidak memandang siapapun dalam menerima pelayanan publik, semua memiliki kesamaan hak dalam penerimaan layanan tanpa ada perbedaan sesuai dengan kebutuhan masing-masing
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya setiap individu yang berkaitan dengan pelayanan publik memiliki hak dan kewajiban yang sama
5. Profesional, artinya dalam memberikan pelayanan publik setiap individu harus bersikap profesional
6. Partisipatif, maknanya pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus partisipatif, aktif, ikut serta
7. Tidak diskriminatif, ialah semua masyarakat tanpa terkecuali harus mendapat perlakuan yang sama tanpa membedakan satu sama lain
8. Keterbukaan, artinya setiap yang terlibat dalam pelayanan publik harus terbuka, contohnya dalam pemberian atau penyampaian informasi
9. Akuntabilitas, artinya pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik harus bertanggung jawab terhadap layanan yang diberikan
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, maksudnya setiap kelompok rentan yang membutuhkan pelayanan publik harus dapat memberikan fasilitas dan perlakuan khusus
11. Ketepatan waktu, artinya pelayanan dan tugas harus mengutamakan ketetapan waktu/disiplin dalam memberikan pelayanan
12. Cepat, mudah, terjangkau, artinya pelayanan publik harus diberikan dengan cepat, mudah tanpa berbelit belit, dan terjangkau untuk semua masyarakat serta aksesnya mudah.

2.1.5.BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang di tugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk pegawai sipil,



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Penerima pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya dan rakyat biasa

Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam pasal 3 disebutkan BPJS Kesehatan disebutkan BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kesehatan yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya sebagai pemenuhan kebutuhan dasar hidup penduduk Indonesia (Rismawati, 2015). Ada pun tugas-tugas BPJS Kesehatan yang harus dilaksanakan oleh BPJS agar terciptanya tujuan dari BPJS (Herlambang, 2016:62) yaitu:

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta.
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
- c. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
- d. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
- f. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan tuntutan program jaminan sosial.
- g. Memberikan informasi penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat

2.1.6. Rumah Sakit

Rumah sakit (*Association of hospital care*, 1974), adalah pusat dimana pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan, serta penelitian kedokteran diselenggarakan, rumah sakit (*American Hospital Association*, 1974) adalah suatu organisasi melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien, rumah sakit (Wolperdan pena, 1978), adalah tempat dimana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat 35 dimana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai keadaan atau gejala yang dihadapi

Menurut Sugiyono (2020:9) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2020:7) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah pengumpulan data yang berbentuk kata-kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi” diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

1. bukti Lansung (*Tangible*)

Tangible meliputi penampilan fisik saat melakukan pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, peralatan pendukung, dan kedisiplinan pegawai. Bukti langsung merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kelengkapan fasilitas fisik seperti gedung, ketersediaan sarana dan prasarana, peralatan pendukung medis, dan kemudahan akses informasi bagi pasien sangat mendukung kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan. Sarana dan prasarana serta peralatan pendukung medis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan masih kurang memadai seperti ruangan pasien yang sempit. Kelengkapan peralatan pendukung medis juga sangatlah penting karena tindakan yang akan diberikan oleh Dokter dan Perawat bergantung pada peralatan yang tersedia di rumah sakit. Oleh karena itu pihak rumah sakit harus lebih memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana serta peralatan pendukung medis agar pasien mendapatkan pelayanan yang layak dan memuaskan

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Salah satu tindakan nyata pelayanan prima di rumah sakit adalah petugas cepat dan tepat dalam bertindak. Pelayanan yang cepat dan tepat sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat tanggap sangat dibutuhkan di rumah sakit, apalagi ketika pasien dalam keadaan gawat darurat karena menyangkut keselamatan pasien. Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dalam hal pelayanan yang cepat dan tanggap masih belum maksimal. Dari fakta yang ditemukan di lapangan, pasien mengeluh karena pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit masih lambat dan tidak tepat waktu. Mendengarkan keluhan pasien juga dapat menjadi pembelajaran untuk kedepannya bagi pihak rumah sakit untuk berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Memahami keinginan dan kebutuhan pasien merupakan hal penting yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Petugas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan masih belum maksimal dalam merespon/menanggapi semua keluhan pasien. Petugas kurang menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien dan memberikan informasi yang kurang jelas dan kurang dipahami oleh pasien

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan kepastian biaya di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sudah terjamin bagi pasien BPJS. Pasien juga sudah bisa melakukan rontgen gratis di rumah sakit umum taluk kuantan. Bagi pasien yang ingin berobat menggunakan Kartu BPJS tidak mengeluarkan biaya lagi karena pasien mandiri sudah membayar iuran setiap bulannya dan



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

pasien penerima bantuan iuran, iurannya dibayarkan oleh pemerintah. Pihak rumah sakit sudah membekali Dokter dan Perawat dengan pengetahuan dan pelatihan teknis untuk memperluas pengetahuan sehingga Dokter dan Perawat dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Pasien merasa puas dan merasa sudah terjamin keamanan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, dalam hal ini berarti petugas sudah berhasil untuk menumbuhkan rasa percaya dan yakin dalam diri pasien untuk berobat ke rumah sakit ini.

4. Empati (*Empaty*)

Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sangat mengharapkan petugas dalam memberikan pelayanan dapat bersikap adil dan tidak tebang pilih. Dokter dan Perawat bekerja kurang maksimal dalam melayani pasien tanpa ada diskriminasi/membedakan pelayanan. Berdasarkan fakta dilapangan, penulis menganalisis bahwa adanya perbedaan pelayanan yang diberikan Dokter dan Perawat kepada pasien BPJS Kesehatan ada perlakuan yang berbeda bagi orang-orang tertentu terutama perbedaan dapat dirasakan oleh pasien BPJS yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah. Hal ini dapat menjadi tolak ukur bagi pasien untuk menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

5. SIMPULAN

Kualitas Pelayanan bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Teluk Kuantan Berdasarkan hasil penelitian yang telah direkapitulasi dari jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Melalui Keempat Indikator, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Masih Kurang baik

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimah kasih yang tiada henti kepada kedua orang tua penulis Ayah dan Ibu serta saudara dan saudari penulis yang telah memberi semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menimba ilmu, ucapan terimah kasih kepada ibuk Dr. Ikrima Mailani, S.Pd.I., M.Pd.I selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, ibuk Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, bapak Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi dan selaku pembimbing I penulis, bapak Sahri Muharam, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing II penulis, bapak dan ibuk dosen serta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, serta teman-teman seperjuangan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Ahmad Mustanir. 2022. *Pelayanan Publik*, Jawa Timur : CV.Penerbit Qiara Media



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

- Amirul Mustofa. 2019. *Administrasi pelayanan kesehatan Masyarakat*. Bandung : Jakad Media Publishing
- Amiruddin. 2016. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta. TegalayyangCatuharjo.
- Gemy nastity Handayany. 2020. *Kualitas Pelayanan Farmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creatif : Malang
- Hayat, 2017. *Manajemen pelayanan publik*, Depok : Rajawali Pers
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- John Amos, 2022. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, Sumatera Barat: PT.Global Eksekutif Teknologi
- Fitriandi, Primandita dkk. 2022. *Metode riset bisnis*. Depok. Khalifah Medika
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Juharni. 2015. *Pengantar ilmu administrasi negara*. Makassar : CV Sah Media
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara : Bandung
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Tersiana, Andra. 2018. *Metode Penelitian*. Anak Hebat Indonesia
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta

Skripsi

- Wiwik Oktafianti 2018. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pada Ruamah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kuantan Singingi*

Jurnal dan Artikel

- Ahmad Rikal, Febri Yuliani, 2021. *Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Terhadap Pasien Bpjs Di Kabupaten Kuantan Singingi*
- Vabella mira besyta, 2016. *Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2016*

Undang-Undang:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan public*
Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan