

IMPLEMENTASI GOOD COORPORATE GOVERNANCE PADA RS. ORTHOPEDI DAN TRAUMATOLOGY SURABAYA

Mochammd Zaeni¹ dan Tjiptohadi Sawarjuwono²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi good corporate governance pada RS. Orthopedi dan Traumatology Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah RS. Orthopedi dan Traumatology Surabaya belum melaksanakan good corporate governance secara menyeluruh. Rumah sakit masih memiliki kekurangan dalam implementasi prinsip fairness, transparency dan accountability. Rumah sakit belum memperlakukan pemegang saham secara adil. Rumah sakit belum menyajikan laporan keuangan secara transparan kepada direktur dan pemilik saham minoritas dan rumah sakit belum menerapkan prinsip akuntabilitas sepenuhnya karena belum mempunyai SPI untuk melaksanakan fungsi pengawasan.

Kata kunci : *Good Corporate Governance, fairness, transparency, accountability, responsibility*

Abstract

This study aims to determine the implementation of good corporate governance at RS. Orthopedi dan Traumatology Surabaya. The research method used is descriptive qualitative. The result of this study are RS. Orthopedi dan Traumatology Surabaya has not implemented good corporate governance as a whole. Hospitals still have shortcomings in the implementation of the principles of fairness, transparency and accountability. Hospitals have not presented financial statements transparently to directors and minority shareholders and hospitals have not applied the principle of accountability as a whole because they do not have SPI to carry out the supervisory function.

Keywords : *Good Corporate Governance, fairness, transparency, accountability, responsibility*

1 Universitas Airlangga, zaeni_ku@yahoo.com

2 Universitas Airlangga

PENDAHULUAN

Istilah *Good Corporate Governance* (GCG) semakin populer beberapa tahun terakhir. Semua dilatarbelakangi oleh adanya beberapa peristiwa yang menuntut perusahaan untuk segera memperbaiki kekurangan yang dimiliki. Pertama, adanya krisis ekonomi yang melanda beberapa negara di kawasan Asia dan Amerika Latin dan terjadinya mega skandal yang melibatkan beberapa perusahaan besar di Amerika seperti, World.Com, Enron yang disebabkan karena kegagalan penerapan *good corporate governance*. Kedua, adanya pemberlakuan pasar global (Moeliono, 2005).

Tata kelola yang buruk tidak dapat mencegah terjadinya fraud (Anugerah, 2014). Karakteristik buruknya praktik *corporate governance* adalah (1) adanya konsentrasi kepemilikan dan kekuatan insider shareholder, (2) lemahnya governance bidang keuangan, (3) ketidakefektifan internal rules dan tidak adanya perlindungan hukum bagi pemegang saham minoritas. Riadiani dan Wahyudin (2015) memberikan contoh pelanggaran akibat buruknya *corporate governance* yaitu adanya mark-up laba bersih tahunan yang dilakukan oleh PT. Kimia Farma, Tbk. Pelanggaran yang dilakukan oleh PT. Kimia Farma, Tbk dan beberapa perusahaan lainnya menjelaskan betapa pentingnya pelaksanaan *good corporate governance*.

Penerapan *good corporate governance* sangat dibutuhkan untuk menjaga kelangsungan hidup sebuah perusahaan. *Good Corporate Governance* (GCG) dapat terwujud dalam suatu organisasi merupakan salah satu penjabaran dari penerapan mekanisme pengelolaan resiko organisasi melalui sistem yang dirancang dalam rangka mengidentifikasi dan menganalisa resiko yang mungkin terjadi (Budiarti, 2010). Pengelolaan resiko dilakukan dengan cara memisahkan fungsi prinsipal dengan agen. Pemisahan fungsi dilakukan karena kedua belah pihak mempunyai kepentingan yang berbeda yang dapat berdampak terhadap penerapan *good corporate governance*.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. UU Kesehatan No.44 Tahun 2009 tentang rumah sakit pasal 36 mewajibkan rumah sakit harus melaksanakan *good corporate governance* dalam menjalankan fungsinya sebagai institusi penyelenggara kesehatan. setiap rumah Sakit harus memiliki organisasi yang efektif, efisien, dan akuntabel. UU No.44 tahun 2009 Pasal 34 menjelaskan bahwa pemilik rumah sakit tidak diperkenankan merangkap menjadi kepala rumah sakit atau direktur rumah sakit. Selain itu, kepala rumah sakit atau direktur harus seorang dokter yang memiliki kemampuan dan keahlian dibidang rumah sakit.

Pelaku organisasi di industri rumah sakit memiliki sensasi yang berbeda dalam implementasi *good corporate governance* dibandingkan dengan di industri yang lain.

Pengelolaan rumah sakit memiliki keunikan dibandingkan dengan organisasi yang lain. Keunikannya adalah status kepemilikannya dan pengelolaan unit usaha tidak sepenuhnya berorientasi bisnis, tetapi unit usahanya juga memiliki misi sosial (Mulawarman, 2018). Selain itu, rumah sakit tidak hanya mempekerjakan profesi dibidang medis, tetapi rumah sakit juga mempekerjakan profesi akuntan dan profesi lainnya. Setiap profesi memiliki fungsi tidak sama dan memiliki kepentingan yang berbeda sehingga rawan terjadi konflik kepentingan.

Rumah sakit membutuhkan tata kelola yang baik untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap entitas tersebut. Kepercayaan publik muncul dikarenakan *good corporate governance* dapat memberikan *value added* untuk semua stakeholder. Pada tahun 1992 Cadbury Committee memperkenalkan pertama kali istilah corporate governance. Cadbury Report mendefinisikan *corporate governance* sebagai seperangkat aturan yang merumuskan hubungan antara para pemegang saham, pengelola, pemerintah, kreditor dan karyawan serta pihak-pihak yang berkepentingan lainnya baik internal maupun eksternal terkait dengan hak-hak dan tanggung jawab mereka (Tjager dkk 2003).

Jika penerapannya di rumah sakit, maka pihak-pihak yang dimaksud adalah pemegang saham, pengelola, kreditor, pemerintah, pasien, dan masyarakat serta karyawan dari berbagai profesi seperti dokter, apoteker, perawat, akuntan, psikolog dan lain-lain. Tjager dkk (2003) menjelaskan bahwa manfaat penerapan *good corporate governance* jika didukung dengan regulasi yang memadai dapat mencegah berbagai bentuk *overstead*, ketidakjujuran dalam *financial disclosure* yang jauh melampaui kinerja perusahaan yang sesungguhnya. Tata kelola yang baik harus menjalankan empat prinsip yaitu *fairness, accountability, transparency, responsibility*.

Penelitian terkait good corporate governance telah banyak dilakukan sebelumnya. Kaihatu (2006) menjelaskan bahwa pelaku bisnis di Indonesia memiliki pemahaman yang lemah terhadap arti penting implementasi *good corporate governance*. Rohaeni (2013) menyatakan bahwa pasien RSUD serang mengharapkan adanya pelaksanaan *good corporate governance* dalam perbaikan manajemen untuk mencapai kepuasan pasien. Nyoto (2016) menyatakan bahwa belum melaksanakan prinsip-prinsip transparansi, responsibility dan independensi. Perusahaan di Indonesia masih banyak yang belum menerapkan *good corporate governance* secara menyeluruh terutama di industri rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang diatas dan kewajiban setiap rumah sakit yang diamanatkan oleh UU. No.44 Tahun 2009 tentang rumah sakit untuk menerapkan tata kelola yang baik, maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian tentang implementasi *good corporate governance* di rumah sakit. Penelitian ini bermanfaat bagi industri rumah sakit sebagai penambah referensi dalam penerapan tata kelola yang baik.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan. Peneliti langsung melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan untuk memperoleh data dan informasi terkait implementasi *good corporate governance* di RS. Orthopedi dan Traumatology Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini digunakan agar peneliti dapat mengeksplorasi fenomena yang terjadi saat ini di RS. Orthopedi dan Traumatology Surabaya. Penelitian ini menggunakan paradigma interpretatif (Burrell dan Morgan, 1979) dalam Triyuwono (2006) menjelaskan bahwa pendekatan ini bisa memiliki ide dan gagasan filosofis agar dapat menjelaskan dari sudut pandang pelaku yang berhubungan dengan fenomena yang terjadi.

Azwar (2013) menyatakan bahwa subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variable-variabel yang akan diteliti. Subjek penelitian pada dasarnya adalah yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah RS. Orthopedi dan Traumatology Surabaya.

Teknik yang digunakan untuk menentukan narasumber adalah *purposive sampling*. Sugiyono (2015) menyatakan bahwa *purposive sampling* adalah penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Peneliti memilih teknik ini agar informan atau narasumber yang dipilih sesuai dengan kebutuhan penelitian ini. Informan yang dipilih oleh peneliti yaitu, Direktur RS dan Manager Umum Keuangan.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara (1) melakukan wawancara semi terstruktur dengan informan agar alamiah dan tidak kaku dalam pelaksanaannya, (2) melakukan observasi langsung pada implementasi prinsip-prinsip *good corporate governance*, (3) telaah dokumen (Moleong, 2006). Dalam melakukan analisis digunakan triangulasi data yaitu, pertama, membandingkan data yang diperoleh dengan data yang lain. Kedua, membandingkan data yang diperoleh dengan teori yang digunakan. Ketiga menggabungkan data hasil wawancara, observasi dan telaah dokumen (Basuki, 2015).

HASIL PENELITIAN

RS. Orthopedi dan Traumatology Surabaya (RSOTS) merupakan rumah sakit khusus kelas C, yang memiliki kekhususan dibidang orthopedi. RS. Orthopedi dan Traumatology Surabaya merupakan rumah sakit swasta yang berbadan hukum sesuai dengan amanat UU No.44 tahun 2009 tentang rumah sakit. UU No.44 tahun 2009 menjelaskan bahwa pemilik rumah sakit tidak diperkenankan merangkap menjadi kepala rumah sakit atau direktur rumah sakit dan setiap rumah sakit wajib melaksanakan tata kelola yang baik.

Adanya amanat UU No.44 tahun 2009 yang mewajibkan pelaksanaan tata kelo-

la yang baik, maka rumah sakit termasuk RSOTS berlomba-lomba untuk mengevaluasi dan memperbaiki kekurangan yang dimiliki dalam bidang tata kelola. Implementasi *good corporate governance* dapat berjalan dengan baik manakala didukung oleh para pelaku organisasi yang memiliki komitmen dan integritas untuk mewujudkannya. Para pelaku organisasi rumah sakit berasal dari berbagai profesi yang memiliki kepentingan berbeda-beda sehingga dapat berpotensi terjadinya konflik kepentingan.

RS. Orthopedi dan Traumatology Surabaya melakukan pemisahan fungsi pemilik dengan pengelola dimana Direktur rumah sakit dijabat oleh seorang profesional yang berprofesi sebagai dokter. Direktur yang ditunjukkan tidak memiliki saham di rumah sakit. RSOT telah menjalankan sebagian amanat UU No.44 tahun 2009 untuk mengimplementasikan *good corporate governance* dengan cara menunjuk seorang profesional untuk mengelola rumah sakit. Akan tetapi, pemisahan fungsi belum cukup karena dalam implementasi *good corporate governance* harus mengacu pada pelaksanaan prinsip-prinsipnya, yaitu prinsip *fairness*, prinsip *accountability*, prinsip *transparency*, prinsip *responsibility*.

Prinsip *fairness* merupakan perwujudan dari sikap yang adil dan setara dalam memenuhi hak-hak para pemegang saham terutama pemegang saham minoritas berdasarkan peraturan yang berlaku (Tjager dkk, 2003). Prinsip *fairness* mengharuskan rumah sakit untuk senantiasa memperhatikan kepentingan pemegangan saham mayoritas dan minoritas. Narasumber menceritakan bahwa RS. Orthopedi dan Traumatology Surabaya memberikan kesempatan kepada seluruh pemegang saham untuk menghadiri RUPS yang dilaksanakan setahun dua kali di bulan juni dan oktober. Setiap pemegang saham RSOT mempunyai hak dan diberi kesempatan untuk menyampaikan pendapatnya dan mendapatkan laporan kinerja rumah sakit dalam RUPS.

Berikut hasil wawancara dengan Direktur RSOT,

“Eeemm prosedurnya seperti pada umumnya PT, jadi dilakukan setahun dua kali. taksasi itu nanti eee oktober itu bulan ini bulan-bulan akhir tahun ini adalah taksasi pencapaian di tahun eeee yang eeee berjalan dan eeee pengajuan rencana kerja untuk tahun yang akan datang sedangkan bulan juni itu adalah eeee laporan pencapaian sementara”.

Pernyataan yang sama disampaikan oleh Manager Umum dan Keuangan RSOT.

“biasanya RUPS diadakan dua kali dalam setahun”.

Implementasi *good corporate governance* pada prinsip *fairness* tercermin dalam pelaksanaan RUPS di RS. Orthopedi dan Traumatology Surabaya. Namun, prinsip *fairness* di RSOTS belum tampak pada rekrutmen karyawan dan penilaian karyawan. Pelaksanaan rekrutmen dan penilaian karyawan yang berasal dari pemegang saham tidak mengacu pada prosedur yang telah ditetapkan dan memberi perlakuan yang berbeda

jika dibandingkan dengan karyawan yang lain. Selain itu, ada beberapa pemegang saham yang diperkenankan menjadi karyawan yaitu sebagai kepala instalasi untuk mendukung pelayanan tetapi kesempatan ini tidak bisa dirasakan oleh seluruh pemegang saham.

Berdasarkan penejelasan diatas, maka hasil yang ditemukan adalah RSOTS belum melaksanakan *good corporate governance* di bidang *fairness* secara menyeluruh. Prinsip *fairness* hanya tampak pada pelaksanaan RUPS, tetapi belum dirasakan pada pelaksanaan rekrutmen dan penilaian karyawan. Implementasi *good corporate governance* juga dapat dilihat pada pelaksanaan prinsip akuntabilitas.

Astuti (2012) menyatakan bahwa Prinsip *accountability* dan *transparency* sangat sulit dilaksanakan sepenuhnya oleh beberapa perusahaan di Indonesia, jadi perlu adanya fungsi pengawasan yang efektif melalui SPI dan Komite audit. Prinsip *accountability* merupakan bentuk pertanggungjawaban manajemen kepada para pemegang saham. Akuntabilitas juga mengharuskan adanya pengawasan yang efektif dengan dibentuknya internal audit dan komite audit serta adanya pengawasan yang berasal dari luar melalui audit eksternal (Tjager dkk, 2003). RS. Orthopedi dan Traumatology Surabaya telah mencantumkan SPI di struktur organisasi sebagai upaya untuk memiliki fungsi pengawasan yang efektif. Akan tetapi fungsi pengawasan belum berjalan sesuai yang direncanakan karena direktur masih belum berkeinginan untuk melakukan rekrutmen pegawai SPI. Direktur masih memiliki keraguan dan kekhawatiran independensi, objektivitas pegawai SPI.

Berikut hasil wawancara dengan Direktur RSOT,

“Harusnya SPI itu kan independen sehingga dia tidak subjektif tapi objektif yaahh. Jadi kita belum punya orangnya siih gitu”.

Direktur RSOT khawatir hasil yang disajikan oleh SPI tidak independen sehingga dapat menyebabkan bias dan kerugian bagi perusahaan. Direktur lebih mempercayakan fungsi pengawasan kepada auditor eksternal. Akan tetapi fungsi pengawasan yang dilakukan oleh pihak eksternal kurang efektif karena adanya keterbatasan waktu, biaya dan informasi yang dimiliki. RSOT juga merasa masih belum membutuhkan SPI dikarenakan pihak pengelola menganggap bahwa fungsi pengawasan telah dilaksanakan oleh kepala bagian atau kepala instalansi masing-masing. Fungsi pengawasan yang diterapkan dianggap sudah efektif dan memadai dengan kondisi rumah sakit.

Narasumber juga menceritakan bahwa pihak pemegang saham belum menyerukan untuk membentuk fungsi pengawasan melalui SPI sehingga pengelola beranggapan bahwa SPI masih belum diperlukan. Berdasarkan penjelasan diatas, implementasi *good corporate governance* pada prinsip *accountability* belum terwujud dengan baik. RSOTS belum memiliki SPI dan belum mempunyai rencana untuk membentuk SPI dalam waktu dekat.

Prinsip *transparency* berkaitan dengan kualitas informasi yang disajikan oleh perusahaan. Kualitas informasi yang disajikan akan sangat mempengaruhi kepercayaan pemegang saham kepada manajemen perusahaan (Tjager dkk, 2003). Prinsip ini menekankan pada keterbukaan informasi baik keuangan maupun non keuangan. RS. Orthopedi dan traumatology belum menjadikan laporan atau informasi sebagai instrumen yang sangat penting termasuk laporan keuangan. Direktur seringkali menerima laporan yang tidak tepat waktu, laporan yang masih berupa data mentah dan merevisi laporan dari unit dibawahnya yang salah. Peristiwa ini terjadi setiap bulan tanpa adanya perbaikan yang signifikan dan masiv.

Berikut penjelasan dari Manager Umum dan Keuangan,

“eee kurang dalam penyajiannya karena dari unit ke direktur itu biasanya yang membenahi itu direktur semua, misalnya dari unit a dikirim ke direktur, direktur yang ngerubah karena kurang pas”.

Direktur rumah sakit masih belum melakukan evaluasi jika ada laporan yang salah. Kesalahan tersebut juga tidak ditelusuri dan dicari akar masalahnya yaitu, disengaja atau tidak, mengandung fraud atau tidak. Sikap ini sangat mempengaruhi kualitas laporan yang akan disajikan dan dapat berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengambilan keputusan. Laporan keuangan juga belum pernah disajikan secara detail kepada direktur dan pemegang saham minoritas.

Pernjelasan Direktur terkait penyajian laporan keuangan,

“Mungkin dia akan lebih detail melaporkan keuangan pada direktur PT dibandingkan ke pemegang saham yang tidak menjabat sebagai pengelola jadi hanya pemegang saham pasif itu mungkin informasinya tidak sedetail yang dimiliki oleh pemegang saham yang berfungsi sebagai direktur PT”.

Direktur mengungkapkan bahwa RSOT belum melaksanakan prinsip *transparency* dikarenakan penyajian laporan keuangan secara detail hanya dilaporkan kepada pemegang saham yang bertindak sebagai Direktur PT. Kondisi ini sangat merugikan beberapa pihak terutama pemegang saham minoritas dan direktur sebagai pimpinan rumah sakit. Akibat kondisi ini direktur menjadi fokus pada bidang pelayanan dan minim informasi pada bidang keuangan.

Prinsip *responsibility* berhubungan dengan kepatuhan atau kesesuaian dalam pengelolaan perusahaan sesuai perundang-undangan yang berlaku (Tjager dkk, 2003). RS. Orthopedi dan traumatology Surabaya sangat patuh terhadap undang-undang yang diterbitkan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dinas, profesi. Perusahaan harus melaksanakan tanggung jawab sosial dengan cara mempunyai kepedulian terhadap masyarakat dan kelestarian lingkungan terutama di sekitar perusahaan dengan membuat perencanaan dan pelaksanaan yang memadai KNKG (2006). Direktur RS. Orthopedi dan traumatolo-

gy Surabaya menginstruksikan untuk mematuhi peraturan yang berlaku sehingga setiap divisi harus menyiapkan laporan yang diserahkan kepada pihak terkait misalkan, laporan tahunan RS yang harus diserahkan kepada dinas kesehatan kota, laporan UKL-UPL yang harus diserahkan kepada dinas lingkungan hidup kota, laporan spt tahunan badan yang harus diserahkan kepada kantor pajak sukomanunggal.

Berikut hasil wawancara dengan Direktur RSOT,

“Sangat patuh. Karena akreditasi kita kalau tidak patuh kita bisa tidak diperpanjang ijinnya. terhadap peraturan tenaga kerja, terhadap menteri kesehatan, eeee apaaa pemerintah kota banyak deeh”.

Pernyataan direktur diperjelas oleh Manager Umum dan Keuangan RSOT,

“SPT.Laporan untuk dinkes ya, biasanya hanya pendapatan saja terus samaa unit lain ya, kalau unit lain pmkp”.

RSOT melaksanakan prinsip responsibility didasari oleh kewajiban yang harus dipenuhi sebagai syarat kelulusan akreditasi rumah sakit dan sebagai syarat perpanjangan ijin rumah sakit. Implementasi *good corporate governance* pada prinsip *responsibility* di RSOT sudah berjalan dengan baik sehingga dapat dirasakan manfaatnya oleh perusahaan dan lingkungan sekitar. RSOT juga melakukan beberapa pelaksanaan program bhakti sosial melalui acara seminar kesehatan, pengobatan gratis, dan bantuan kepada lembaga-lembaga.

KESIMPULAN

Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) di RS. Orthopedi dan Traumatology Surabaya belum berjalan maksimal. RS. Orthopedi dan Traumatology Surabaya hanya menjalankan prinsip responsibility sepenuhnya melalui kepatuhan terhadap perundang-undangan yang berlaku dan program CSR yang dilakukan setiap tahunnya. Prinsip *responsibility* diterapkan terlebih dahulu dikarenakan adanya kepentingan atau kebutuhan akreditasi rumah sakit.

Ketiga prinsip *good corporate governance* yang lain yaitu prinsip *fairness*, prinsip *accountability*, prinsip *transparency* belum dijalankan secara menyeluruh. Prinsip *fairness* hanya dijalankan pada pelaksanaan RUPS namun tidak pada proses rekrutmen dan penilaian karyawan yang bertindak sebagai pemegang saham. Prinsip *accountability* belum dijalankan karena RSOT berpendapat bahwa fungsi pengawasan yang diterapkan dianggap sudah efektif meskipun tanpa adanya pengawasan dari SPI. Prinsip *transparency* belum dijalankan dengan sempurna dikarenakan penyajian laporan keuangan secara detail belum pernah diterima oleh direktur dan pemegang saham minoritas.

PUSTAKA ACUAN

- Anugerah, R. (2014). Peranan Good Corporate Governance dalam Pencegahan Fraud. *Jurnal Akuntansi*, 3(1), 101-113.
- Astuti, D. S. P. (2012). Peran Internal Audit dan Komite Audit dalam Mewujudkan Good Corporate Governance. *Jurnal Akuntansi*, 8(1).
- Azwar, S. (2013). Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiarti, I. (2010). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance pada Dunia Perbankan. *Jurnal.unikom*, 3(1).
- Kaihatu (2006). Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(1), 1-9.
- Komite Nasional Kebijakan Governance. (2006). *Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia*
- Moeljono, Djokosantoso, Good Corporate Culture sebagai inti dari Good Corporate Governance, Elex-Gramedia, Jakarta, 2005.
- Moleong, L.J. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mulawarman dkk (2018). *Akuntansi Syariah Untuk Rumah Sakit Teori, Prinsip dan Praktik*. Depok: Fordebi.
- Nyoto, C. C. (2016). Implementasi Prinsip-prinsip Good Corporate Governance Pada Rumah Sakit. *Agora*, 4(2), 394-398.
- Riadiani, A. R., & Wahyudin, A. (2015). Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Manajemen Laba Dengan Financial Distress Sebagai Intervening. *Accounting Analysis Journal*, 4(3).
- Rohaeni (2013). Pengaruh Good Corporate Governance dan Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *JBBE*, 6(2).
- Sugiyono. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjager, I.N., A. Alijoyo H.R. Djemat, dan B. Sembodo (2003). Corporate governance: Tantangan dan kesempatan bagi komunitas bisnis Indonesia. *Forum Corporate Governance in Indonesia (FCGI)*. PT. Prehalindo, Jakarta.
- Triyuwono, I. 2006. Akuntansi Syariah. PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit