

PENERAPAN PASAL 18 UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TERHADAP MASYARAKAT KURANG MAMPU PERSPEKTIF SIYASAH SYAR'IIYAH

Rahmaniar, Lomba Sultan
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
Email: niarniar230@gmail.com

Abstrak

Artikel ini bertujuan mengetahui permasalahan pelayanan dibidang kesehatan dengan menganalisis penerapan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur mengenai hak masyarakat, khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Secara umum, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah berupaya memenuhi seluruh hak masyarakat dalam setiap pemberian layanan kesehatan dan tidak ada pembedaan kualitas layanan bagi masyarakat kurang mampu. Untuk menjamin keterpenuhan tersebut, pihak rumah sakit telah menerapkan standar-standar pelayanan yang anti diskriminatif sesuai amanat Undang-undang Pelayanan Publik.

Kata Kunci: Masyarakat Kurang Mampu; Layanan Kesehatan; Pelayanan Publik

Abstract

This article aims to find out the problems of health services by analyzing the application of Article 18 of Law No. 25 of 2009 which regulates the rights of the community, especially in the Regional General Hospital of Pangkajene Regency and the Islands. This research is qualitative research. In general, the Regional General Hospital of Pangkajene Regency and The Islands has tried to fulfill all community rights in every provision of health services and there is no distinction in the quality of services for underprivileged communities. To ensure such fullness, the hospital has implemented anti-discriminatory service standards in accordance with the mandate of the Public Service Act.

Keywords: People are less able; Health Services; Public Service

PENDAHULUAN

Kebijakan pemerintah dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan publik berkaitan dengan penerapan tatanan pemerintah yang baik (*good governance*). Hal ini berdampak terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik yang merupakan hal utama dalam tingkat kepuasan masyarakat. Legitimasi kekuasaan dan hubungan penguasa rakyat adalah fenomena umum dalam setiap pemerintahan. Melibatkan

rakyat dalam apa yang disebut “pemerintahan”.¹ Bahwasanya nilai-nilai kemanusiaan terutama nilai etika dan moral dapat menimbulkan efek besar terhadap kinerja pelaksana maupun penyelenggara pelayanan.

Kinerja pemerintah dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik dapat dinilai dari kemampuan melaksanakan peraturan perundang-undangan dan penyelenggara pelayanan publik secara efisien, efektif dan. Sebab, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dan perubahannya dengan tegas telah menjamin hak warga Negara untuk memperoleh pelayanan yang baik.²

Demikian pula pembangunan sistem hukum nasional yang lamban, menyendat tujuan hukum bangsa, bahkan sistem penegakan hukum yang masih dirasakan menggugah keadilan. Pelaksanaannya kurang didukung oleh sistem kelembagaan maupun kualitas aparat yang bekerja efektif, responsive, rasional dan impersonal terhadap setiap pelanggaran hukum yang terjadi.³ Untuk dapat melaksanakan perundang-undangan dengan baik dalam kaitannya dengan kehidupan sosial, maka perlu diketahui tentang fungsi hukum dalam masyarakat.

Fungsi hukum tersebut dapat dijadikan sebagai: sosial kontrol (sebagai pengawasan); *social engineering* (sebagai pengatur/perancang); dan *social welfare* (kesejahteraan, keselamatan, keamanan, ketenteraman lahir dan batin).⁴ Meskipun kita juga tidak dapat menolak fakta yang ada, bahwa hukum dengan peraturan perundang-undangannya telah banyak gagal mencapai tujuan dan fungsinya.⁵

Jadi, kebenaran dan keadilan merupakan unsur yang hendak dituju oleh hukum. Oleh karena itu, ketika berbicara tentang hukum maka orientasinya adalah kebenaran dan keadilan.⁶ Hukum itu tentu saja dibuat dan diberlakukan untuk kemaslahatan manusia melalui pencapaian tujuan hukum.⁷ Relevansi antara penyelenggara maupun

¹ Subehan, Khalik, Legitimasi Pemerintahan Islam pada Masa Pandemi, *Jurnal al-Risalah*, Volume 20 Nomor 1 (November, 2020), hlm. 3.

² Sutomo, *Standar Kualitas Pelayanan Medis*, (Jakarta: Mandar Maju, 2000), hlm. 3.

³ Jumadi, Negara Hukum Pembangunan Nasional Berwawasan Hukum, *Jurisprudentie*, Volume 4 Nomor 1 (Juni, 2017), hlm. 69.

⁴ Supardin, Faktor Sosial Budaya dan Aturan Perundang-undangan Pada Produk Pemikiran Hukum Islam, *Jurnal al-Qadau*, Volume 1 Nomor 2 (Desember, 2014), hlm. 76-77.

⁵ Ahkam Jayadi, Problematika Penegakan Hukum dan Solusinya, *al-Risalah*, Volume 15 Nomor 2 (Mei, 2017), hlm. 4.

⁶ Jumadi, Makna Istilah dan Bahasa Hukum dalam Kontek Keadilan, *Jurisprudentie*, Volume 3 Nomor 1 (Juni, 2016), hlm. 52-53.

⁷ Ahkam Jayadi, Beberapa Catatan tentang Asas Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, *Jurisprudentie*, Volume 5 Nomor 1 (Juni, 2018), hlm. 4.

pelaksana terhadap masyarakat dalam sistem penerapan pelayanan publik tentunya berinteraksi secara langsung. Pengaplikasian dan penerapan pelayanan yang baik terhadap masyarakat sangatlah penting. Indikator ini dijadikan sebagai tolak ukur atau acuan keberhasilan kinerja penyelenggara maupun pelaksana pelayanan publik. Tujuan dari indikator tersebut yaitu kepuasan masyarakat.

Penerapan pelayanan Pasal 18 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berisi 9 poin, yaitu (1) Mengetahui isi kebenaran standar pelayanan; (2) Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan; (3) Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan; (4) Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan; (5) Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; (6) Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; (7) Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman; (8) Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan ombudsman; dan (9) Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.⁸

Sistem pengawasan terhadap kepatuhan dalam menerapkan standar pelayanan dilakukan oleh dewan pengawas dan Ombudsman sesuai alur atau ketentuan yang berlaku. Penyimpangan yang dilakukan penyelenggara maupun pelaksana pelayanan dari standar pelayanan mendapatkan sanksi yang sepatutnya. Hal tersebut berdampak terhadap sistem evaluasi kinerja yang diatur dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

Keputusan Menpan-RB Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Keputusan tersebut membagi bentuk pelayanan menjadi 3, kelompok yaitu (1). Kelompok pelayanan administratif (2) Kelompok pelayanan

⁸ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

barang; dan (3) Kelompok pelayanan jasa.⁹ Secara regulatif, ketiga bentuk pelayanan tersebut sebelumnya juga telah diatur dalam pelbagai peraturan perundang-undangan, misalnya dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ketiga instrumen hukum tersebut merupakan acuan bagi tiap-tiap instansi, termasuk rumah sakit umum daerah. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (RSUD Pangkep) merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan yang bergerak dibidang kesehatan terhadap masyarakat melalui pelayanan administratif, barang dan jasa publik. Pengaplikasian metode pelayanan di RSUD Pangkep bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang ada serta memenuhi kebutuhan dasar dan kepuasan masyarakat (*pasien*). Maka dari itu, pelaksana maupun penyelenggara pelayanan membutuhkan kesadaran akan tanggungjawab dari hasil kinerjanya.

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab aparatur pemerintah untuk memberikan kepuasan pada masyarakat yang dilayaninya. Pemerintah dituntut bekerja secara profesional, bermoral, beretika dan bersih dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Salah satu jenis pelayanan publik yaitu pelayanan yang bergerak di bidang kesehatan terhadap sistem pemberian layanan kesehatan, baik di rumah sakit, puskesmas, ataupun klinik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Pasal 18 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam pemberian layanan kesehatan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan menggunakan pendekatan yuridis empiric teologi *syar'i*. Adapun sumber data yang digunakan ada dua yang terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder.¹⁰ Pengumpulan

⁹ Muhammad Ramli, *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*, Cet. I (Makassar: Alauddin University Pres, 2013), hlm. 14

¹⁰ Kusnadi Umar, Pasal Imunitas Undang-Undang 'Corona'dan Kewenangan Badan Pemeriksa Keuangan dalam Menetapkan Kerugian Negara, *El-Iqthisady*, Volume 2 Nomor 1 (Juni, 2020), hlm. 114-129.

data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh kesimpulan.¹¹

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pemenuhan Hak Masyarakat Kurang Mampu Sesuai Pasal 18 UU Nomor 25 Tahun 2009

Penerapan pelayanan yang terdapat di RSUD Pangkep telah melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan semaksimal mungkin. Upaya yang dilakukan guna menciptakan dan membentuk nilai etika dan moral yang baik bagi pelaksana dan penyelenggara pelayanan di rumah sakit Pangkep.

Penerapan pasal 18 UU No. 25 tahun 2009 berisi hak-hak masyarakat dalam pemenuhan pelayanan. Isi dari pasal 18 mencakup 9 poin yaitu (1). Mengetahui isi kebenaran standar pelayanan (2). Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan (3) Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan (4). Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan (5). Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan (6). Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan (7). Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman (8). Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan ombudsman dan (9). Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Dari pasal di atas menjelaskan hak yang diterima masyarakat dalam pemenuhan pelayanan disetiap instansi sesuai standar pelayanan yang berlaku di instansi tersebut. Terkait dengan pemenuhan standar pelayanan, Sadaruddin, Kepala Seksi Pelayanan dan Penunjang Medik RSUD Pangkep mengungkapkan bahwa:

*“Pasal 18 telah terlaksana dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di RSUD Pangkep dengan baik”.*¹²

¹¹ Rahmiati, *Terampil Menulis Karya Ilmiah*, (Makassar: Alauddin University Press, 2012), hlm. 30-43.

¹² Sadaruddin, Kepala Seksi Pelayanan dan Penunjang Medik, wawancara, RSUD Pangkep, tanggal 18 Desember 2020

Hal senada dikatakan oleh Kepala Seksi Keperawatan:

*“Prosedur pelayanan yang diberikan kepada pasien di rumah sakit ini telah sesuai dengan protocol tetap yang menjadi acuan pelayanan dalam meningkatkan mutu pelayanan yang ada”.*¹³

Penerapan pasal 18 di RSUD Pangkep telah terlaksana sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, masyarakat (*pasien*) lebih mudah dan jelas mengikuti prosedur pelayanan yang ada karena di setiap unit terdapat bagan alur pelayanan. Dan apabila masyarakat masih kurang paham dengan bagan tersebut maka, masyarakat dapat bertanya langsung kepada petugas yang terdapat pada setiap unit pelayanan.

Mengenai sistem pengawasan, selain mengacu pada Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit juga mengatur hal yang kurang lebih sama. Hal tersebut tertuang dalam Pasal 54 sampai dengan Pasal 61 yang secara khusus mengatur mengenai pembinaan dan pengawasan.

*“Sistem Pengawasan diawasi oleh manajemen pelayanan yang terdiri atas kepala bidang, Kepala Seksi, Kepala Instalasi (Kepala Ruang) yang ke semuanya diawasi langsung oleh Dewan Pengawas”.*¹⁴

Bentuk-bentuk pengawasan yang dilakukan oleh RSUD Pangkep untuk menjamin kualitas pelayanan adalah dengan meninjau langsung proses pelayanan yang biasanya dilakukan oleh Dewan Pengawas Rumah Sakit, hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan demi terciptanya kenyamanan serta kepuasan pengguna layanan (*pasien*).

Upaya pengawasan lainnya dapat melalui pengawasan *top down* dan pengawasan *botton up*. Pengawasan atasan langsung sebagai sesuatu yang utama dan sebagai pengawasan struktural dan fungsional.¹⁵ Selain itu, fungsi pengawasan juga dapat berasal dari unsur pengawas eksternal diantaranya oleh Dewan Perwakilan

¹³ Amanah Restuyana, Kepala Seksi Keperawatan, wawancara, RSUD Pangkep, tanggal 21 Desember 2020

¹⁴ Riance, Sub Bagian ADM. Diklat dan Akreditasi, wawancara, RSUD Pangkep, tanggal 18 Desember 2020

¹⁵ Sabri Samin, Menelusuri Akar Sistem Pengawasan Penegak Hukum, *Jurnal al-Daulah*, Volume 3 Nomor 1 (Juni, 2014), hlm. 20.

Rakyat Daerah (DPRD), Ombudsman Republik Indonesia dan masyarakat sebagai pengguna layanan.¹⁶

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Terhadap Masyarakat Kurang Mampu

Mutu peningkatan pelayanan kesehatan menunjuk terhadap tingkat kesempurnaan yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dengan menggunakan potensi sumber daya yang dimiliki. Efektifitas dan efisiensi merupakan faktor yang secara langsung dapat berpengaruh terhadap kualitas mutu pelayanan.

Efektifitas dan efisiensi pelayanan merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan kepada masyarakat kurang mampu, sebagaimana yang diungkapkan oleh Nurhayati Rahman, Staf Bidang Pelayanan dan Asuhan Keperawatan RSUD Pangkep:

*“Efektivitas pelayanan di RSUD Pangkep telah efektif dan efisiensi pelayanan terdapat beberapa contoh yaitu salah satunya pelayanan rawat inap, bahwa pihak rumah sakit menghitung berapa standar hari rawat pasien. Contoh untuk pasien typhoid hari rawatnya yaitu 5 hari, akan tetapi jika pas dievaluasi dalam artian apakah 5 hari cukup atau tidak waktu penyembuhannya, maka pihak rumah sakit menindaklanjuti lama masa rawat inapnya”.*¹⁷

Secara umum, terdapat dua faktor yang secara memengaruhi kualitas mutu pelayanan, termasuk pelayanan kesehatan terhadap masyarakat kurang mampu, faktor dimaksud adalah faktor yang keberadaannya mendukung (faktor pendukung) dan faktor yang menghambat (faktor penghambat). Berdasarkan data yang diperoleh, faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu di RSUD Pangkep adalah tingkat dan kualifikasi pendidikan, disiplin, pelatihan, lingkungan kerja serta gizi dan kesehatan. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan, sehingga hasil akhirnya adalah kinerja karyawan itu sendiri, apakah semakin baik atau semakin buruk.¹⁸

¹⁶ Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009.

¹⁷ Nurhayati Rahman, Staf Bidang Pelayanan dan Asuhan Keperawatan, wawancara, RSUD Pangkep, tanggal 18 Desember 2020.

¹⁸ Dudung Abdullah, Analisis Pengaruh Faktor-faktor Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan Perumda BPR Majalengka, *Jurnal Ilmiah Manajemen & Akuntansi*, Volume 4 Nomor 2 (Desember, 2017), hlm. 70.

Diantara beberapa faktor tersebut, terdapat faktor yang perlu mendapat perhatian untuk dilakukan peningkatan, khususnya yang berkaitan dengan kedisiplinan. Kedisiplinan menjadi hal yang krusial karena pelayanan kesehatan merupakan pelayanan sifatnya *emergency*. Hal tersebut diakui oleh Riance, Sub Bagian ADM. Diklat dan Akreditasi:

*“Faktor peningkatan pelayanan kesehatan sebenarnya ada beberapa diantaranya yaitu dari segi akreditasi yang menyebutkan jam visit dokter, kecepatan penanganan komplek pasien dan respon pada pasien dalam menanggapi adanya keluhan dengan cara evaluasi survey kepuasan”.*¹⁹

Parameter untuk mengukur kualitas mutu pelayanan dapat dilakukan melalui instrumen survey kepuasan pasien sebagai pengguna layanan. Survey kepuasan merupakan kunci penting dalam meningkatkan *health care provider*. Hal ini merupakan keuntungan utama terhadap sistem pelayanan kesehatan yang dapat diterapkan oleh RSUD Pangkep.

Selain faktor pendukung yang telah diuraikan di atas, terdapat juga faktor penghambat yang dihadapi oleh RSUD Pangkep dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat kurang mampu. Beberapa kendala yang dihadapi oleh RSUD Pangkep antara lain, dana, fasilitas dan rujukan.

Ketersediaan dana dan fasilitas pendukung merupakan faktor utama penghambat dalam proses pelayanan di RSUD Pangkep. Meskipun disadari bahwa ketersediaan dana akan sangat bergantung pada kemampuan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), sementara terkait dengan fasilitas kesehatan, selain dipengaruhi oleh ketersediaan, juga akan dipengaruhi oleh perawatan dari alat-alat medis.

Terkait dua faktor penghambat tersebut, Sadaruddin, Kepala Seksi Pelayanan dan Penunjang Medik mengungkapkan bahwa:

*“Dana berimbang terhadap ketersediaan alat-alat. Mungkin alat sudah ada, tapi masa pemakaiannya sewaktu digunakan rusak sehingga hasil tidak dapat keluar”.*²⁰

Amanah Restuyana, Kepala Seksi Keperawatan menambahkan bahwa:

¹⁹ *Ibid.* Riance.

²⁰ *Ibid.* Sadaruddin.

“Fasilitas harus lebih memadai karena mengingat kemajuan teknologi juga sudah modern jadilebih memungkinkan hal tersebut dapat teratasi dengan baik”.²¹

Baik faktor pendukung maupun faktor penghambat, keduanya menjadi faktor yang memengaruhi kinerja RSUD Pangkep yang akan berdampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (*pasien*).

Proses pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan akan dapat diukur melalui penilaian kinerja yang dilakukan oleh lembaga yang berwenang. Salah satu lembaga yang berwenang untuk mengukur kinerja pelayanan oleh penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik adalah Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Penilaian kinerja oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi didasarkan pada Peraturan Menteri Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017. Indikator penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri No. 17 Tahun 2017 yaitu (1). Kebijakan Pelayanan, (2). Profesionalisme SDM (3). Sarana Prasarana Pelayanan, (4). Sistem Informasi Pelayanan, (5). Konsultasi dan Pengaduan, serta (6). Inovasi pelayanan.

KESIMPULAN

Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh RSUD Pangkep telah berjalan sesuai dengan ketentuan Pasal 18 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dan tidak terdapat kebijakan maupun tindakan yang diskriminatif terhadap masyarakat (pengguna layanan) yang kurang mampu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ramli, Muhammad. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Cet. I, (Makassar: Alauddin University Press, 2013).

Rahmiati. *Terampil Menulis Karya Ilmiah*, (Makassar: Alauddin University Press, 2012).

Sutomo. *Standar Kualitas Pelayanan Medis*, (Jakarta: Mandar Maju, 2003).

Jurnal

²¹ *Ibid.* Amanah Restuyana.

- Abdullah, Dudung. Analisis Pengaruh Faktor-faktor Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan Perumda BPR Majalengka, *Jurnal Ilmiah Manajemen & Akuntansi*, Volume 4 Nomor 2 (Desember, 2017).
- Jayadi, Ahkam. Problematika Penegakan Hukum dan Solusinya, *al-Risalah*, Volume 15 Nomor 2 (Mei, 2017).
- Jayadi, Ahkam. Beberapa Catatan tentang Asas Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, *Jurisprudentie*, Volume 5 Nomor 1 (Juni, 2018).
- Jumadi. Makna Istilah dan Bahasa Hukum dalam Kontek Keadilan, *Jurisprudentie*, Volume 3 Nomor 1 (Juni, 2016).
- Jumadi. Negara Hukum Pembangunan Nasional Berwawasan Hukum, *Jurisprudentie*, Volume 4 Nomor 1 (Juni, 2017).
- Khalik, Subehan. Legitimasi Pemerintahan Islam pada Masa Pandemi, *Jurnal al-Risalah*, Volume 20 Nomor 1 (November, 2020).
- Samin, Sabri. Menelusuri Akar Sistem Pengawasan Penegak Hukum, *Jurnal al-Daulah*, Volume 3 Nomor 1 (Juni, 2014).
- Supardin. Faktor Sosial Budaya dan Aturan Perundang-undangan Pada Produk Pemikiran Hukum Islam, *Jurnal al-Qadau*, Volume 1 Nomor 2 (Desember, 2014).
- Umar, Kusnadi. Pasal Imunitas Undang- Undang 'Corona'dan Kewenangan Badan Pemeriksa Keuangan dalam Menetapkan Kerugian Negara, *El-Iqthisady*, Volume 2 Nomor 1 (Juni, 2020).

Peraturan

- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Wawancara

- Rahman, Nurhayati, Staf Bidang Pelayanan dan Asuhan Keperawatan RSUD Pangkep, wawancara, Pangkep, tanggal 18 Desember 2020.
- Restuyana, Amanah, Kepala Seksi Keperawatan RSUD Pangkep, wawancara, tanggal 21 Desember 2020.
- Riance, Sub Bagian ADM. Diklat dan Akreditasi RSUD Pangkep, wawancara, tanggal 18 Desember 2020.
- Sadaruddin, Kepala Seksi Pelayanan dan Penunjang Medik RSUD Pangkep, wawancara, tanggal 18 Desember 2020.