

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Nindy Nur Cahyanti

NIM : 142040100025

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa, karya ilmiah saya dengan rincian:

Judul : Pengambilan Gambar Pada Layanan Rumah Sakit

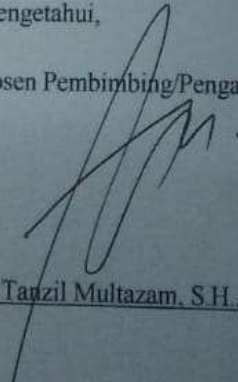
Kata Kunci : Gambar, Rumah Sakit, Larangan

Telah disesuaikan dengan petunjuk penulisan dari jurnal ilmiah di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan tautan pada <http://bit.ly/artikelumsida>. Serta telah lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

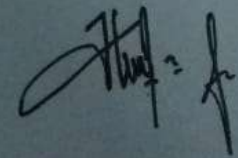
Artikel tersebut telah siap, untuk di unggah pada tautan <https://s.id/jurnalumsida>. Guna diproses lebih lanjut oleh Pusat Pengembangan Publikasi Ilmiah UMSIDA.

Mengetahui,

Dosen Pembimbing/Pengampu

  
M. Tanzil Multazam, S.H., M.Kn.,

Sidoarjo, 27 Agustus 2018

  
Nindy Nur Cahyanti

# Pengambilan Gambar Pada Layanan Rumah Sakit

Nindy Nur Cahyanti<sup>1)</sup>, M Tanzil Multazam<sup>2)</sup>, Sri Budi Purwaningsih<sup>3)</sup>, Emy Rosnawati<sup>4)</sup>

( Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Jalan Majapahit 666 B Sidoarjo, [nindyn39@gmail.com](mailto:nindyn39@gmail.com) )

*Abstract - Currently not only the mass media can take pictures of activities in hospital services, consumers who come also often take their pictures. On one of the hospital's website X, a picture of the prohibition on taking pictures on hospital services was found. This thesis writing aims to find out whether taking pictures at hospital services may or may not be done without prior permission. The method used in this thesis writing uses normative research methods by studying legislation, theories and concepts related to the problems that exist in this study. A person may take pictures for personal gain, or for the purpose of proof to report to the authorities about wrong actions carried out by hospital services. Hospitals may not stop treatment in patients because patients or families take pictures of hospital services. because if the hospital is proven to stop the service it can be considered neglecting the patient and can be subject to sanctions in the form of a civil suit, criminal suit and administrative suit. The benefits of this writing are to add knowledge, thought, as a reference for making a picture-taking regulation, and to add insight so that people can understand about taking pictures at hospital services.*

**Keywords :** pictures, hospitals, restrictions.

Abstrak - Saat ini tidak hanya media massa yang dapat mengambil gambar kegiatan pada layanan rumah sakit, para konsumen yang datang juga tak jarang mengambil gambar mereka. Pada salah satu situs web milik rumah sakit X telah di temukan gambar tentang aturan larangan pengambilan gambar pada layanan rumah sakit tersebut. penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengambilan gambar pada layanan rumah sakit boleh atau tidak dilakukan tanpa ijin terlebih dahulu. Metode yang digunakan penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian normatif dengan mempelajari perundang-undangan, teori-teori serta konsep-konsep yang berhubungan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Seseorang boleh mengambil gambar untuk kepentingan pribadi, atau guna keperluan pembuktian untuk melaporkan kepada pihak yang berwenang tentang tindakan salah yang dilakukan layanan rumah sakit. Rumah sakit tidak boleh menghentikan perawatan pada pasien karena pasien atau keluarga pasien mengambil gambar layanan rumah sakit. karena apabila rumah sakit terbukti menghentikan pelayanan dapat dianggap menelantarkan pasien dan dapat dikenai sanksi berupa gugatan perdata, gugatan pidana serta gugatan administratif. Manfaat penulisan ini untuk menambah keilmuan, pemikiran, sebagai acuan untuk membuat suatu peraturan pengambilan gambar, serta untuk menambah wawasan Agar masyarakat dapat mengerti tentang Pengambilan gambar pada layanan rumah sakit.

Kata Kunci : Gambar, Rumah sakit, Larangan.

## I. Pendahuluan

Telepon genggam menjadi alat telekomunikasi yang paling banyak diminati oleh masyarakat Indonesia. Dengan kecanggihannya saat ini, telepon genggam dapat merekam suara, mengambil gambar bahkan merekam video. Gambar dan video yang dihasilkan kamera serta rekaman suara telepon genggam menjadi salah satu bukti penunjang informasi yang disebarkan oleh masyarakat. [1]

Selain kamera, internet juga menjadi salah satu fitur yang ada pada telepon genggam sebagai alat terpenting untuk menyebarkan berita. Layanan media sosial berbasis web atau jejaring sosial seperti, Facebook, Instagram, Whats app, BBM, dan masih banyak lagi. media sosial pada internet yang merupakan sasaran untuk menyebarkan berita yang mereka dapat dan kemudian mereka sebar. sehingga masyarakat dapat menyebarkan informasi dalam satu genggam.

Perkembangan teknologi di Indonesia semakin canggih. Pengguna media sosial saat ini tidak hanya remaja, melainkan anak-anak dan orang dewasa. Hampir di semua kalangan menggunakan media sosial seperti, pelajar, mahasiswa, para pekerja, bahkan ibu rumah tangga.[2]

Media sosial juga memiliki kelebihan dan kelemahan. Kelebihannya informasi yaitu kita dapat dengan mudah berkomunikasi, mendapat informasi dan menyebarkan informasi melalui media sosial.[3] Akan tetapi kelemahan informasi yang ada di media sosial banyaknya berita yang tidak sesuai dengan fakta yang diperoleh bahkan cenderung bohong. Terlebih lagi apabila pemberitaan bohong tersebut menyangkut seseorang. Hal tersebut dapat menjadi pelanggaran Hak Asasi Manusia dan dapat menyebabkan pencemaran nama baik.

Beberapa video yang baru-baru ini viral di media sosial seperti, kasus perawat suntik mayat di rumah sakit swasta di daerah Sidoarjo, video ini melibatkan seorang dokter, suster, serta keluarga korban yang sedang marah kepada dokter dan suster tersebut keluarga korban tampak merekam aksi kemarahannya.[4]

Keadaan ini membuat beberapa petugas pada instansi pemerintahan yang ada di daerah-daerah menjadi was-was. Hal ini dikarenakan tidak hanya media massa yang dapat mengambil gambar kegiatan mereka, tetapi juga para konsumen yang datang tak jarang mengambil gambar mereka. Walaupun hanya untuk membuat status pada sosial media mereka atau yang lebih berbahaya untuk menyebarkan informasi baik informasi yang benar bahkan palsu.

Pada salah satu situs web milik rumah sakit X telah di temukan gambar tentang aturan larangan pengambilan gambar pada layanan rumah sakit tersebut.

Permasalahan inilah yang mendorong penulis untuk mengambil judul “PENGAMBILAN GAMBAR PADA LAYANAN RUMAH SAKIT”

## **II. Metode Penelitian**

Penulisan penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif, metode penelitian normatif merupakan pendekatan yang dilakukan secara teoritis dengan mempelajari perundang-undangan, teori-teori serta konsep-konsep yang berhubungan dengan permasalahan yang akan penulis teliti.

Bahan Hukum Primer yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan hukum normatif meletakkan bahan hukum primer dalam bentuk peraturan perundang-undangan terkait dengan issue hukum yang diteliti seperti :

- Undang-Undang no. 29 Tahun 2004 tentang Paktek Kedokteran
- Undang-Undang no. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi

- Undang-Undang no. 11 Tahun 2008 tentang ITE
- Undang-Undang no. 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta
- undang-undang No. 44 tahun 2009 pada pasal 29 tentang Rumah Sakit
- Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Bahan hukum sekunder yang di gunakan dalam metode normatif adalah literature dan bahan-bahan lain non observasi lapangan seperti jurnal-jurnal tentang pengambilan gambar pada layanan rumah sakit.

### III. Larangan Pengambilan Gambar Pada Suatu Layanan Rumah Sakit

Rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan yang menjalankan upaya kesehatan bagi masyarakat. Sesuai dengan fungsinya untuk menjalankan upaya kesehatan, rumah sakit memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan kesehatan yang aman, anti diskriminatif serta mengutamakan kepentingan pasien.[5]

Salah satu contoh dari peraturan tentang larangan pengambilan gambar bisa dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1. Aturan Larangan Pengambilan Gambar**

Pada peraturan tersebut rumah sakit mencantumkan beberapa pasal. Rumah sakit beranggapan bahwa mencantumkan beberapa undang-undang dengan memuat pasal tentang larangan mengambil gambar yakni UU No 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi pasal 40; UU No 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran pasal 48 dan 51, Pasal 48 dalam UU ini digunakan karena

pasal ini memuat bahwa seorang dokter atau dokter gigi harus menyimpan rahasia kedokteran, rahasia tersebut hanya boleh di buka untuk permintaan aparaturnya penegak hukum atau permintaan pasien. Pasal 51 ini juga memuat tentang dokter harus menjaga rahasia pasien bahkan sampai pasien tersebut meninggal dunia; UU No 1 tahun 2008 tentang ITE pasal 27. Penggunaan pasal ini dikarenakan seseorang dilarang mengambil gambar di rumah sakit dan disebar melalui sistem informasi elektronik yang mengakibatkan penghinaan/pencemaran nama baik terhadap rumah sakit; UU No 8 tahun 2014 tentang hak cipta. Undang-undang ini menerangkan tentang ketentuan ciptaan. Ketentuan Potret atau foto yang berhubungan dengan larangan pengambilan gambar di rumah sakit terdapat dalam pasal 12 bahwa setiap orang dilarang memotret seseorang secara diam-diam tanpa persetujuan tertulis dari orang yang dipotret atau ahli warisnya.

#### **IV. Analisis Pasal Yang Termuat Dalam Larangan Mengambil Gambar**

Pasal yang termuat dalam larangan pengambilan gambar sebagaimana tercantum pada Gambar 1 dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Undang-Undang No 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi pasal 40

Bahwa seseorang dilarang melakukan penyadapan yang disalurkan melalui jaringan telekomunikasi. Yang dimaksud dengan penyadapan pada kalimat yang tertuang dalam pasal tersebut berarti bahwa penyadapan disini merupakan percakapan/informasi rahasia yang sedang di salurkan dalam jaringan dan alat telekomunikasi kemudian di sadap dan di bocorkan ke publik.[6]

Sebagai Contoh dua orang sedang melakukan percakapan menggunakan alat komunikasi kemudian seseorang dengan sengaja memasang alat pada jaringan telekomunikasi dan melakukan penyadapan tanpa di ketahui 2 orang tersebut.[7] Hal tersebut berbeda dengan perekaman atau pengambilan gambar pada layanan kemudian di sebar luaskan melalui jaringan telekomunikasi. Karena pengambilan terjadi pada suatu tempat bukan pada jaringan telekomunikasi.

2. UU No 29 tahun 2004 tentang praktek kedokteran pasal 48 dan 51

Pasal 48 ini yang harus merahasiakan rahasia kedokteran adalah dokter atau dokter gigi. Hal ini berarti tidak berlaku kepada tenaga kesehatan ataupun staf yang ada pada rumah sakit tersebut apabila mereka yang di ambil gambarnya. Apabila rahasia tersebut di ketahui oleh orang lain maka bisa saja dokter yang melakukan kelalaian dalam menjaga kerahasiaan kedokteran.

Pada pasal 48 ayat 2 juga di jelaskan bahwa rahasia kedokteran dapat dibuka untuk kepentingan dalam rangka penegakan hukum.[8] Hal tersebut berarti boleh dilakukan

pemotretan apabila seseorang memotret kesalahan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang dokter dan potret tersebut sebagai alat bukti yang digunakan untuk melaporkan kepada pihak yang berwajib. Berbeda halnya apabila seseorang mengambil potret tersebut kemudian di sebarkan di media sosial.

Pasal 51 (c) berisikan Dokter atau dokter gigi dalam melaksanakan praktik kedokteran harus merahasiakan segala sesuatu tentang pasien, bahkan setelah pasien itu meninggal dunia. Dalam pasal ini juga berisikan rahasia yang harus di jaga oleh dokter bukan tenaga medis atau staf lain.[9] Maka apabila rahasia tersebut bocor kepada orang lain bisa saja dokter lalai dalam menjaga rahasia pasien.

### 3. UU No 1 tahun 2008 tentang ITE pasal 27

Pasal ini tentang larangan terhadap setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan yang melanggar kesusilaan, perjudian, penghinaan/pencemaran nama baik, pemerasan atau pemaksaan.

Setiap orang yang mengambil gambar dan menyebarkannya dengan berbeda maksud yaitu bisa dengan maksud sesuai pasal tersebut dan juga ada yang dengan maksud untuk mengungkap kebenaran. Akan tetapi pada pasal 31 intersepsi atau penyadapan ini dapat dilakukan guna kepentingan penegakan hukum atas perintah kepolisian atau penegak hukum lainnya yang di tetapkan oleh undang-undang. Maka sama halnya dengan penjelasan pada pasal 48 dalam UU No 29 tahun 2004 bahwa pengambilan gambar dapat dilakukan sebagai alat bukti untuk melaporkan suatu kejadian pada aparat penegak hukum.[10]

### 4. UU No 8 tahun 2014 tentang hak cipta

Undang-undang ini menerangkan tentang ketentuan ciptaan. Ketentuan Potret atau foto yang berhubungan dengan pengambilan gambar dalam UU ini terdapat pada pasal 12 yang bersi tentang larangan penggunaan potret yang disebar tanpa persetujuan orang yang dipotret ataupun ahli warisnya untuk kepentingan komersial.[11] Ketentuan ini hanya berlaku apabila pencipta mengambil gambar untuk kegiatan komersial. Dan tidak berlaku apabila gambar tersebut hanya untuk dokumentasi pribadi atau untuk memberi kabar kepada keluarga.

Analisis ini, bisa memunculkan suatu pemahaman beberapa simulasi pembambilan gambar yang dapat dilakukan tanpa perlu mendapatkan izin dari Rumah sakit karena tidak berkenaan dengan undang-undang Serta, pengambilan gambar yang dapat berkenaan dengan pasal dalam

undang-undang yang ada pada aturan pengambilan gambar. Perbedaan pengambilan tersebut dapat dilihat pada beberapa simulasi pada tabel 1.

**Table 1. Perbedaan Pengambilan Gambar di Rumah Sakit**

No.	Gambar yang diambil	Memerlukan izin	Tidak memerlukan izin	Pasal yang dilanggar
1	Seseorang yang mengambil gambar bunga atau hiasan rumah sakit karena keindahannya.	-	√	-
2.	Seseorang yang mengambil gambar foto pasien pada rumah sakit kemudian mengunggah ke media sosial dengan disertai keterangan gambar yang memuat penghinaan kepada rumah sakit.	√	-	UU No 1 tahun 2008 tentang ITE pasal 27
3	Seseorang yang mengambil gambar foto keluarga mereka yang sedang sakit sebatas untuk memberi kabar kepada keluarga lainnya.	-	√	-

4.	Seorang keluarga pasien yang merekam video saat sedang berdebat dan menghina petugas rumah sakit kemudian menyebarkannya pada sosial media	√	-	UU No 1 tahun 2008 tentang ITE pasal 27
5.	Seseorang yang mengambil video kebersihan rumah sakit dan mengunggahnya ke media sosial kemudian rumah sakit tersebut mendapat apresiasi dari pemerintah.	-	√	-
6.	Seseorang yang memfoto gedung rumah sakit dan mengunggah ke media sosial dengan menyebarkan berita palsu tentang rumah sakit tersebut	√	-	UU No 1 tahun 2008 tentang ITE pasal 27
7.	Seseorang yang sedang berfoto di taman rumah sakit	-	√	-



	karena nuansa taman yang indah untuk objek berfoto			
8.	Seseorang yang mengambil foto petugas dan menyebarkan ke media sosial dengan keterangan penghinaan.	√	-	UU No 1 tahun 2008 tentang ITE pasal 27
9.	Seseorang yang mengambil gambar rumah sakit yang sedang kotor dan menunjukan kepada staf kebersihan. Foto tersebut sebagai bukti agar segera di bersihkan.	-	√	-
10.	Seseorang mengambil gambar rumah sakit yang kotor kemudian menyebarkan gambar tersebut tanpa konfirmasi kepada petugas.	√	-	UU No 1 tahun 2008 tentang ITE pasal 27

Berdasarkan tabel perbedaan diatas, maka tolak ukur pengambilan gambar yang didapat dilakukan tanpa ijin dari rumah sakit adalah apabila pengambilan gambar dilakukan untuk keperluan pribadi, atau dapat diunggah tetapi harus tanpa maksud menghina atau melakukan pencemaran nama baik rumah sakit serta petugas yang ada pada rumah sakit baik dokter, perawat atau petugas lainnya. Sebaliknya, pengambilan gambar tidak boleh dilakukan apabila gambar yang

diambil, diunggah dan di sebarakan mengandung unsur penghinaan dan pencemaran nama baik pada rumah sakit ataupun seluruh petugas rumah sakit sesuai dengan pasal pasal 27UU No 1 tahun 2008.

## **V. Tindakan Menghentikan Layanan Pada Pasien**

PERSI(Perhimpunan Rumah sakit Indonesia) melalui situs web nya menjelaskan bahwa setiap orang yang memotret pada layanan rumah sakit tidak semua dilarang. Semua pendokumentasian kegiatan rumah sakit harus seizin rumah sakit. Memotret Yang tidak boleh adalah ketika rekaman sudah menyentuh sisi ketidakpercayaan pada RS/tenaga kesehatan. Perrekaman yang menyebabkan rahasia pasien terungkap ke publik. Pasien yang sedikit-sedikit merekam perlu direspon sebagai pihak yang trus-nya kepada RS/petugas dipertanyakan. Dan Rumah sakit boleh menghentikan pelayanan pada pasien.[12]

Pernyataan rumah sakit dapat menghentikan pelayanan pada pasien dapat bertentangan dengan undang-undang No. 44 tahun 2009 pada pasal 29 tentang kewajiban rumah sakit yaitu rumah sakit berkewajiban memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit.

Selain itu pada pasal 32 mengatur tentang ketentuan hak pasien yaitu untuk memperoleh layanan tanpa diskriminasi. Bila ada rumah sakit yang menghentikan perawatan kepada pasien berarti rumah sakit telah melanggar hak pasien untuk memperoleh layanan tanpa diskriminasi. Rumah sakit yang terbukti menelantarkan pasien dapat digugat dengan sanksi Perdata dan administratif.

Keterkaitan tanggung jawab layanan rumah sakit terhadap hukum perdata adalah jika rumah sakit tidak melakukan layanan kepada seorang pasien, maka rumah sakit dianggap tidak menjalankan kewajibannya atau dapat dikatakan wanprestasi.[13] Karena tidak menjalankan prestasinya dalam kesepakatan untuk merawat pasien hingga sembuh. Perbuatan ini dapat di sebut perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige dad*).

Perbuatan tersebut dapat dituntut dengan Pasal 1365 KUH Perdata menyebutkan bahwa tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut'. [13]

Pasal 13 ayat 3 UU No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menerangkan bahwa, tenaga kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit, selain bekerja sesuai standar dan etika profesi, tenaga kesehatan juga harus menghormati hak pasien dan mengutamakan keselamatan pasien.[14] Hak pasien dalam pelayanan rumah sakit adalah mendapatkan pelayanan yang manusiawi, adil dan

tanpa diskriminasi. Rumah sakit yang menghentikan pelayanannya dianggap telah melanggar hak pasien untuk mendapat pelayanan yang manusiawi dan tanpa diskriminatif. Padahal dalam salah satu syarat rumah sakit harus memiliki tenaga kesehatan yang menghormati hak pasien dan mengutamakan kepentingan pasien.

Maka apabila Rumah Sakit yang tidak memenuhi persyaratan pada Pasal 13 ayat 3 mendapatkan sanksi administratif berupa, tidak diberikan izin mendirikan, dicabut atau tidak diperpanjang izin operasionalnya.[15]Gugatan administratif ini juga dapat dilakukan setelah seseorang yang dinyatakan menang dalam gugatan perdata terhadap rumah sakit yang terbukti menelantarkan pasien dan membuat kerugian kepada pasien itu. Pengajuan gugatan administratif ini dapat dilakukan di Peradilan tata Usaha Negara.

## **VI. Simpulan**

Ketentuan undang-undang dan pasal yang termuat dalam gambar aturan larangan pengambilan gambar yang ada pada web salah satu rumah sakit dapat dikatakan tidak semuasesuai. Seseorang boleh mengambil gambar di rumah sakit untuk kepentingan pribadi, atau guna keperluan pembuktian untuk melaporkan kepada pihak yang berwenang tentang tindakan salah yang dilakukan layanan rumah sakit. Rumah sakit tidak boleh menghentikan perawatan pada pasien karena pasien atau keluarga pasien yang mengambil gambar layanan rumah sakit. Karena apabila rumah sakit terbukti menghentikan pelayanan dapat dianggap menelantarkan pasien dan dapat dikenai sanksi berupa gugatan perdata dan gugatan administratif.

## **VII. ReFerensi**

- [1] D. Prespektive, K. Dan, U. U. Ite, D. Prespektive, K. Dan, and U. U. Ite, "Pencemaran Nama Baik Dalam Prespektive Konstitusi Dan UU ITE Oleh : Dora Kusumastuti."
- [2] M. E. Fuady, "Fenomena Kejahatan melalui Internet di Indonesia," *Mediator*, vol. Vol. 6 No., no. 56, 2005.
- [3] CAIRUMI, "Tinjauan Yuridis Terhadap Pemungutan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) Dalam Transaksi Jual Beli Tanah dan Bangunan di Kota Tanjung Balai," *CHAIRUMI 1*, pp. 1–16, 1999.
- [4] Suparno, "Video 'Suster Suntik Mayat' di Sidoarjo, Bagaimana Ceritanya?," *detiknews*.
- [5] H. D. Iswandari, P. Magister, H. Kesehatan, U. S. Semarang, and J. Tengah, "Aspek Hukum Penyelenggaraan Praktik Kedokteran : Suatu Tinjauan Berdasarkan Undang-

- Undang NO . 9 / 2004 Tentang Praktik Kedokteran,” vol. 9, no. 2, pp. 52–57, 2006.
- [6] H. Christianto, “Tindakan Penyadapan ditinjau dari Perspektif Hukum Pidana,” 2011. .
- [7] A. Rachmad, “Legalitas Penyadapan Dalam Proses Peradilan Pidana Di Indonesia,” vol. 11, no. September 2008, pp. 239–249, 2016.
- [8] “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran,” 1999.
- [9] A. Dewi, “Tanggung Jawab Hukum Dokter Dalam Menjaga Rahasia Kedokteran,” *Skripsi*, pp. 3–4, 2017.
- [10] “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik,” no. 1, 2008.
- [11] E. Puspitarani, M. Handono, and E. Wahjuni, “Perlindungan Hukum Terhadap Potret Orang Lain yang Digunakan Promosi Oleh Fotografer Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta,” no. 19, p. 2, 2002.
- [12] T. PD-PERSI, “Diskusi Interaktif Public Relation RS; Sabtu, 3 Februari 2018 dengan Topik : ‘Rahasia Medis vs Keterbukaan Informasi: Dalam Perspektif Hukum, Etika dan Komunikasi,’” <http://www.persi.or.id/seminar-diskusi/277-diskusi-interaktif-public-relation-rs>, 2018. [Online]. Available: <http://www.pdpersi.co.id/content/news.php?catid=1&nid=2764>.
- [13] W. Wiriadinata, “Dokter, pasien dan malpraktik,” pp. 45–52, 2011.
- [14] A. A. Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. 2003.
- [15] “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit,” 2009.