

# Menciptakan Good Governance melalui Pelayanan Kesehatan kepada Masyarakat

Neni Nuraeni<sup>1</sup>, Refina Nurhazizah<sup>2</sup>, Shifa Nursahwa<sup>3</sup>, Afmi Apriliani<sup>4\*</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Djuanda Bogor, Jl. Tol Ciawi No. 1 Kode Pos 16720.

\*Korespondensi: afmi.apriliani@unida.ac.id

---

---

## ABSTRAK

Seperti yang sudah kita ketahui bahwa pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang memerlukan improvement dari pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan dengan kualitas terbaik, karena dalam hal ini pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam menciptakan generasi muda atau SDM yang berkualitas. Disamping itu karena kualitas pelayanan kesehatan yang tidak optimal mengakibatkan banyaknya masyarakat yang memilih melakukan pengobatan ke luar negeri, pada makalah ini kami akan meneliti tentang kualitas pelayanan kesehatan untuk terciptanya Good Governance, karena pada kenyataannya tingkat pelayanan publik di Indonesia ini masih di bawah negara-negara tetangga, meskipun tidak semua namun melalui pengembangan dan perbaikan kualitas pelayanan kesehatan, memberikan dampak baik bagi masyarakat dan nama baik birokrasi di Indonesia, dimulai dari bagaimana pemerintah dapat membenahi birokrasi melalui pelayanan publik untuk mewujudkan Good Governance. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menerapkan prinsip-prinsip Good Governance dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, disamping itu adanya budaya kerja yang baik dari pegawai dan memiliki rasa tanggung jawab, empati dan simpati dalam melayani masyarakat khususnya dalam dunia kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan, melalui metode penelitian Literatur atau Studi Pustaka data diperoleh melalui E-book dan Jurnal Ilmiah, kemudian data yang diperoleh dianalisis berdasarkan aspek-aspek yang kami pilih seperti Kualitas pelayanan kesehatan, Birokrasi Pemerintahan, Pelayanan Publik dan empati. Kemudian kami tuangkan dalam sebuah kalimat yang saling berkaitan.

**Kata Kunci:** Birokrasi, Good Governance, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Publik.

## PENDAHULUAN

Salah satu indikator kemajuan sebuah bangsa dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, negara berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat melalui suatu sistem yang disebut sebagai pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelayanan Kesehatan.

Karena suatu wilayah dianggap berhasil apabila kualitas ekonomi, pendidikan, dan kesehatan nya dianggap baik dan berada di taraf layak atau stabil. Pelayanan kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat, sudah menjadi bagian dari hak kemanusiaan untuk mendapat jaminan kesehatan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang baik pula.

Keberhasilan pelayanan publik di bidang kesehatan khusus nya dapat memberikan dampak yang positif di bidang lainnya, sehingga kualitas pelayanan kesehatan menjadi sangat penting dalam ruang lingkup Administrasi Publik, karena melalui pembenahan pelayanan kesehatan mendukung upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Namun pada kenyataannya yang terjadi di lapangan, keluhan yang datang nya dari masyarakat masih saja terdengar bagaimana tidak, kualitas pelayanan kesehatan yang baik di Indonesia belum merata, beberapa masyarakat mengeluh tentang prosedur kesehatan yang berbelit-belit, lama, mahal dan perilaku oknum petugas kesehatan yang kurang baik.

Meskipun pemerintah telah membuat program mengenai pengobatan gratis melalui jaminan kesehatan, namun nyatanya hal tersebut belum mampu untuk menyelesaikan permasalahan kualitas pelayanan kesehatan, karena masyarakat merasa di posisi kan sebagai pihak yang membutuhkan pelayanan bukan yang butuh dilayani. Beberapa negara, baik yang telah mencapai tingkat kemajuan yang tinggi maupun yang masih dalam tahap perkembangan tentu menghadapi tantangan yang mendasar dalam mencapai kesejahteraan masyarakat yang komprehensif.

Memberikan pelayanan kesehatan yang baik sangat penting untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Untuk mencapai hal ini, diperlukan kerja sama antara pemerintah, lembaga kesehatan, dokter, dan masyarakat dalam membangun sistem kesehatan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam memenuhi kepuasan masyarakat, sehingga diperlukan peran yang efektif untuk meningkatkan kinerja rumah sakit. (Mallat et al 2021 dalam Rusda et al, 2023 Jurnal Keperawatan Profesional )

Kesehatan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan saat ini pembangunan kesehatan menjadi fokus perhatian dari berbagai segmen masyarakat. Tujuan dari pembangunan kesehatan adalah menciptakan kondisi kesehatan yang baik bagi semua, tanpa memandang status sosial ekonomi individu, dan agar layanan kesehatan dapat diakses secara adil.

Penting bagi sistem kesehatan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Efektivitas pelayanan berhubungan dengan mencapai hasil yang diinginkan dalam pemulihan, penyembuhan, atau pengendalian penyakit. Sementara itu, efisiensi melibatkan penggunaan sumber daya yang efisien, seperti tenaga kerja, peralatan, dan biaya, untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar profesi dan kebutuhan pasien secara efektif dan efisien, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan (Mangindra et al, 2022 dalam Rusda et al, 2023 Jurnal Keperawatan Profesional )

Apabila pelayanan sudah sesuai dengan standar dan menerapkan kedua aspek tadi maka pemerintah dianggap berhasil mengembalikan kepercayaan kepada masyarakat. Karena pada dasarnya, setiap orang membutuhkan layanan kesehatan, dan layanan kesehatan adalah aspek penting dalam kehidupan manusia. Pemerintah harus menyediakan layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk memastikan kepuasan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan (Pupung Purandeswari, 2017 dalam Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara ).

Dengan mengubah pendekatan pemerintah menjadi lebih kolaboratif, praktis, dan berfokus pada tindakan yang nyata, maka kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui penyegaran dalam penyelenggaraan pemerintah.

Pemerintah juga harus memiliki sistem yang memungkinkan masyarakat memberikan keluhan dan saran terkait pelayanan kesehatan, sehingga memberikan

kesempatan bagi partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan yang konstruktif.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan pada essay kali ini yaitu metode literatur atau studi pustaka, jenis metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, studi literatur yang digunakan ini merupakan serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data berkenaan dengan kualitas pelayanan kesehatan, data yang didapatkan kemudian akan dianalisis menggunakan metode deskriptif yang dilakukan dengan cara menyusun data dan mengumpulkan fakta tentang data terkait, lalu disusun sehingga menjadi informasi yang utuh dan sempurna, pembuatan essay ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat, selain itu penelitian melalui Literatur atau studi pustaka ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Faktor Penentu Terhadap Quality of Healthcare Service.**

Keberhasilan pelayanan kesehatan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat tergantung pada sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi atau melampaui harapan masyarakat. Tidak jarang kita jumpai bangunan rumah sakit yang seharusnya menjadi prioritas karena berkaitan dengan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat justru malah kurang memadai, selain dari kelengkapan fasilitas. Akses kemudahan rumah sakit atau klinik di beberapa tempat di Indonesia khususnya di daerah-daerah yang jarang terjangkau oleh pemerintah masih belum merata, tak jarang masyarakat harus menempuh perjalanan yang jauh untuk mendapatkan rumah sakit yang lebih memadai di kota.

Kinerja yang baik dan pelayanan yang berkualitas tergantung pada produktivitas kerja petugas pelayanan. Tingkat motivasi yang tinggi pada pegawai dapat

meningkatkan kinerja mereka. Motivasi kerja memiliki peran penting dalam organisasi sebagai cara untuk mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan (Tanjung, 2019 dalam Rusda et al, 2023 Jurnal Keperawatan Profesional ).

Motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan mempengaruhi komitmen mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Komitmen ini berdampak positif pada peningkatan kinerja menurut (Silaban dan Andri, 2018 dalam Rusda et al 2023 Jurnal Keperawatan Profesional)

Adapun ( Ardiyan dan Nengyanti, 2014 dalam Jurnal Ilmu Administrasi Negara) konsep penelitian yang masih populer adalah terdapat lima faktor penentu terhadap mutu pelayanan yaitu :

1. Bukti langsung (*Tangibles*): Ini berkaitan dengan kondisi fisik atau bukti konkret dari tempat pelayanan, fasilitas yang tersedia, serta keberadaan SDM yang memadai.
2. Terpercaya (*Reliability*): Ini melibatkan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan, termasuk dalam hal menjaga waktu dan keakuratan.
3. Ketanggapan (*Response*): Memberikan bantuan dan pelayanan dengan cepat, serta tanggap terhadap kebutuhan pelanggan dengan sensitivitas yang tinggi.
4. Kepastian (*Assurance*): Ini mencakup kemampuan dalam pelayanan agar masyarakat merasa yakin dan percaya serta menjamin bahwa tidak ada keraguan atau rasa yang tidak pasti mengenai pelayanan yang di berikan.
5. Empati (*Empathy*): Ini mencakup kemampuan dalam memberikan empati dan pelayanan secara perorangan kepada pengguna layanan serta usaha untuk memahami keinginan, kebutuhan, dan perspektif pelanggan.

Kualitas pelayanan kesehatan yang telah disebutkan tadi tentu akan menjadi tolak ukur bagi para tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang maksimal

kepada masyarakat, apabila kita melihat teori dan pendapat para ahli ataupun peraturan pemerintah sangat terlihat ideal dan harapannya dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

Namun ternyata untuk menciptakan budaya kerja yang baik dan meningkatkan etos kerja khususnya di bidang kesehatan di Indonesia tidaklah mudah, meskipun pemerintah telah mengupayakan berbagai cara untuk menciptakan pelayanan yang ideal terhadap masyarakat namun tidak dapat dipungkiri masih banyak oknum nakes yang tidak memposisikan dirinya sebagai pemberi layanan terhadap masyarakat, hal tersebut merupakan PR besar bagi pemerintah.

## **2. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayan Kesehatan Terhadap Masyarakat**

Dikutip dari sumber yang kami dapatkan (Heni Rohaeni dan Nisa Mawardi, 2018 dalam jurnal *Ecodemica*) Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang memperhatikan proses pemberian layanan antara dua individu atau lebih yaitu Masyarakat sebagai penerima layanan dan petugas sebagai pemberi layanan yang memiliki tujuan untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat.

Penulis memandang bahwa SDM merupakan salah satu faktor yang yang menjadi pendukung kualitas suatu negara. Negara atau pemerintahan memiliki peran besar dalam menciptakan pelayanan Kesehatan yang berkualitas karena pada dasarnya untuk mempersiapkan dan memperbaiki kualitas SDM pada generasi selanjutnya diperlukan pelayanan Kesehatan yang ideal dan berkualitas.

Maka sesuai dengan peraturan pemerintah yang menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk mendapatkan pelayanan yang aman dan bermutu sesuai dengan standar pelayanan, artinya baik dalam pelayan Kesehatan dan pelayanan lainnya, masyarakat memiliki kedudukan yang sama tanpa pandang bulu.

Namun pada kenyataannya di lapangan masih banyak Masyarakat yang merasa terdiskriminasi atas pelayanan yang diberikan, karena menurut pandangan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang optimal adalah orang yang memiliki

modal yang paling besar, artinya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti menjalankan bisnis dan tidak berdemokrasi hal ini berkaitan dengan konsep NPS.

Yang terjadi di lapangan bahwa diskriminasi yang biasanya terjadi pada masyarakat pengguna asuransi kesehatan yang dikelola langsung oleh pemerintah, berdasarkan analisis yang kami lakukan melalui studi literatur bahwa layanan kesehatan yang paling diharapkan oleh masyarakat adalah daya tanggap atau responsibilitas yang tinggi dari para petugas layanan kesehatan. (T.H Ardhito, 2014 dalam jurnal ilmu manajemen)

Faktanya dilapangan bahwa masyarakat sangat mengharapkan adanya inisiatif yang dilakukan oleh petugas layanan Kesehatan dalam memebrikan layanan terhadap masyarakat, seperti sopan & santun, ramah tamah terhadap pasien, serta cekatan dalam melayani masyarakat dan tidak ada diskriminasi di dalamnya. (Liatiyana & Rustiana, 2017 dalam jurnal Kesehatan Masyarakat )

Penulis memandang bahwa kenyataannya di lapangan, kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia masih belum optimal penangannya, baik dari efektivitas dan efisiensi waktu pada pasien yang harus menjalani beberapa tahapan proses prosedur sampe akhirnya mendapatkan penanganan. Selanjutnya berdasarkan data yang kami dapatkan bahwa adanya ketidakpuasan Masyarakat terhadap layana yang diberikan terhadap pasien pengguna asuransi yang dikelola oleh pemerintah. (Liatiyana & Rustiana, 2017 dalam jurnal Kesehatan Masyarakat unes).

Oleh karena itu (LEIGH G. TURNER, 2011 dalam jurnal internasiaonal kualitas pelayanan kesehatan) menyatakan, Tak jarang dijumpai bahwa nbanyak Masyarakat Asia khususnya Indonesia yang memilih berobat keluar negeri seperti ke negara tetangga misalnya, tentunya hal ini sangat merugikan negara baik secara materil dan nin materil, ada beberapa faktor yang menyebabkan fenomena ini terjadi.

(Menurut Dr. Effiana, 2023 dalam artikelnya Fenomena Berobat Keluar Negri). Umumnya hal ini terjadi akibat dari kualitas layanan yang kurang optimal dari pemberi layanan Kesehatan, sehingga mengakibatkan adanya *distrust* dari masyarakat terhadap kualitas kesehatan yang diberikan. Faktor lainnya adalah adanya layanan yang lebih optimal serta ketersediaan alat-alat medis lebih mumpuni, tak jarang juga pengobatan keluar negeri disarankan oleh dokter yang bersangkutan.

Tentu hal ini perlu diperhatikan oleh pemerintah khususnya Dinas Kesehatan untuk mencari solusi baik secara pembenahan SDM, meningkatkan etos kerja karyawan, peralatan medis yang lebih lengkap dan canggih sehingga dapat bersaing dengan negara lain atau bahkan untuk mengembalikan kepercayaan kepada masyarakat bahwa pelayanan kesehatan di Indonesia sudah berkualitas dan ideal.

Kemudian yang menjadi perhatian pemerintah adalah bagaimana nasib masyarakat kalangan menengah bawah apabila kualitas pelayanan kesehatan tidak kunjung berubah, karena apabila masyarakat kalangan menengah atas mudah menemukan solusi dengan melakukan pengobatan keluar negeri.

Maka dari itu isu pelayanan kesehatan menjadi sangat mendesak karena untuk mewujudkan Good Governance dapat dimulai melalui pelayanan Kesehatan yang baik, sehingga dalam menjalankan pemerintah dilakukan oleh orang-orang yang memiliki kualitas yang baik, sehat jasmani dan Rohani.

### **3. Prinsip-prinsip Good Governance untuk kualitas pelayanan kesehatan yang baik**

Pelayanan publik di bidang kesehatan merupakan bagian dari penerapan good governance di bidang kesehatan itu sendiri. Padahal, jelas pelayanan yang diberikan tidak jauh berbeda dengan pelayanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut Maryam (2016) dalam jurnalnya yang berjudul, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, memaparkan bahwa good governance dapat diartikan sebagai good governance atau tatanan pemerintah yang baik. Tatanan pemerintahan yang

baik atau positif, terjadi di mana pengarahannya sumber daya dari kekuatan masing-masing pihak, berdasarkan saling pengertian dan kesepakatan terhadap visi yang ingin dicapai. Suatu pemerintahan dapat dikatakan mempunyai kualitas yang baik apabila mempunyai ciri atau indikator tertentu. Salah satu cara penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kesehatan adalah dengan format pelayanan yang memiliki tolak ukur yang jelas, dan kinerjanya dapat diukur. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dari kegiatan pemerintah, dan kinerjanya harus sesuai standar yang diperlukan bagi terselenggaranya tata kelola yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian dari Asna Aneta dan Rustam Tohopi (2019) dalam jurnalnya yang berjudul, Mewujudkan Good Governance melalui Standar Minimal Pelayanan Minimal (SPM) Dinas Kesehatan Kota Gorontalo, menunjukkan bahwa agar penyedia layanan kesehatan dapat mencapai standar pelayanan yang baik atau manajemen yang baik dalam pelayanan kesehatan, maka seluruh kegiatan pelayanan kesehatan harus memenuhi standar pelayanan minimal, yang dapat dilihat pada:

1. Kondisi kerja, standar prosedur, standar pelayanan kesehatan menurut UU 43 Kementerian Kesehatan Tahun 2016 tentang Standar Minimal Pelayanan Bidang Kesehatan.
2. Biaya Pelayanan, untuk biaya pelayanan kesehatan, pemerintah telah mengalokasikan APBN dan APBD melalui biaya pengobatan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pengobatannya. Seluruh anggota masyarakat berhak mendapatkan jaminan kesehatan dan dukungan dari JKN, Jamkesmas dan lain-lain.
3. Prasarana pelayanan, Membangun prasarana yang memadai di Puskesmas atau Puskesmas terdekat sehingga masyarakat dapat mengakses dan mendapatkan pengobatan sederhana tanpa harus ke rumah sakit yang jauh dari kota.

4. Kapasitas pejabat penyedia pelayanan, dalam konteks ini pemberi layanan harus mempunyai keahlian tenaga kesehatan dan tenaga manajemen yang baik, namun harus diimbangi dengan pengetahuan dan pelatihan terkait dengan bidang pekerjaan yang dilakukannya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penjelasan mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan, Itu adalah bagaimana cara untuk meningkatkan dan memperbaiki kesehatan masyarakat dengan memenuhi standar minimum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Namun banyak permasalahan mengenai pelayanan kesehatan dalam masyarakat sehingga keluhan yang datang dari masyarakat masih saja terdengar seperti mengeluh tentang prosedur kesehatan yang berbelit-belit, lama, mahal dan perilaku oknum petugas kesehatan yang kurang baik.

Oleh karena itu ada beberapa faktor untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan memastikan pengalaman yang positif bagi masyarakat dan mengurangi pengalaman yang negatif atau tidak nyaman dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan.

Selain itu, kelengkapan fasilitas pelayanan seperti sarana dan prasarana juga berperan dalam meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan.

Pelayanan yang bagus dan bermutu juga terjadi karena petugas pelayanan bekerja dengan sungguh-sungguh dan efisien karena Motivasi kerja yang kuat pada pegawai dapat meningkatkan kinerja mereka sehingga pegawai mengerti apa yang harus dikerjakan dalam tugasnya dan memenuhi segala kewajibannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.36590/kepo.v4i1.570>
- Arisandy, W. (2015). Strategi Dinas Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan melalui Metode CRC ( Citizen Report Card ) di Kota Surabaya. *Jurnal Meningkatkan Kualitas Kehatan*, 3(2), 12–23.
- Cruz, A. P. S. (2013). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) DINAS KESEHATAN KOTA GORONTALO Asna. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Harahap, Desy Ramadhani; Utami, T. N. (2021). DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf12211> *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai Desy Ramadhani Harahap*. 12(April), 2019–2022.
- Irmawati, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5(1), 188–197.
- KEMENTERIAN KESEHATAN. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 879, 2004–2006.
- Listiyana, I., & Eunike Raffy Rustiana. (2014). Analisis Kepuasan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang. *Unnes Journal Public Health*, 3(1), 1–10.
- Maryam, N S . (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Volume VI No. 1/Juni 2016*.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang

Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21. [www.jurnal.uniga.ac.id](http://www.jurnal.uniga.ac.id)

Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.23>

Saptawan, A., & Nengyanti. (2014). Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12 (4), 241–255. [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=180146&val=2287&title=EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=180146&val=2287&title=EFEKTIVITAS%20KUALITAS%20PELAYANAN%20KESEHATAN%20MASYARAKAT)

Trisnantoro, L. (2005). Good Governance dan Sistem Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. *Mutupelayanankesehatan.Net*. [https://mutupelayanankesehatan.net/images/Forum Mutu/Tahun 2005/Laksono-Santika3.pdf](https://mutupelayanankesehatan.net/images/Forum_Mutu/Tahun_2005/Laksono-Santika3.pdf)

Turner, L. G. (2011). Quality in health care and globalization of health services: Accreditation and regulatory oversight of medical tourism companies. *International Journal for Quality in Health Care*, 23(1), 1–7. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzq078>

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>