

Good Governance (Tata Kelola) Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasaan Pasien, Di Rsud. Sogaten, Kota Madiun

Heni Churotul Aini

Program PascaSarjana Kesehatan Masyarakat, IIK Strada Indonesia,
Jl. Manila No. 37, Tosaren, Kecamatan Pesantren, Kota Kediri
E-mail: [*henichurotulaini@gmail.com](mailto:henichurotulaini@gmail.com)

Abstract— This research is motivated by limited efforts to build good governance in hospital management, so that it has not been able to produce quality health services that are easy, reasonable, affordable and high quality. With the increasingly complex demands of the community using hospital services in the form of comfort and convenience in health services, good governance is needed in the management of health service programs so that they can be presented in accordance with the hopes and desires of the community as health service patients. The presence of quality health services is very important to increase patient satisfaction, because with patient satisfaction the patient will use health services, but conversely if the patient feels dissatisfied they will switch to another hospital. The research method was carried out using a quantitative approach, and sampling was carried out by purposive sampling of 200 respondents from a total population of 400 respondents taken based on data on the average daily patient visits at RSUD. Sogaten, Madiun City. Data collection was carried out by observation, documentation and questionnaires. Meanwhile, data analysis was carried out through multiple linear regression with data processing through the SPSS program. The research results show that (1) there is an influence of Good Governance (Hospital Management) on Patient Satisfaction in RSUD. Sogaten, Madiun City. (2) there is an influence of the quality of health services on patient satisfaction with health services at RSUD. Sogaten, Madiun City. (3) there is an influence of Good Governance and Quality of Health Services on Patient Satisfaction with Health Services at RSUD. Sogaten, Madiun City. Good governance for public institutions is no exception to RSUD. Sogaten, Madiun, implementing the principles of good governance is not just an obligation but has become a necessity. There are 9 (nine) principles of good governance, namely: Participation, Rule of Law, Transparency, Responsiveness, Consensus Orientation, Effectiveness and Efficiency, Equity, Accountability, and Strategic Vision. The presence of good governance in hospital management will encourage improvements in the quality of health services, because all health personnel resources will be focused on carrying out their duties and obligations well, especially in the context of providing quality health services.

Keywords— Good Governance, Service Quality, Patient Satisfaction.

I. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan rumah sakit pada era modern ini penuh dengan kompetisi, sebab penyediaan jasa layanan kesehatan tidak saja dilakukan oleh pemerintah melainkan juga oleh swasta hingga bermunculan RS. Swasta. Untuk itu, kebutuhan pengelolaan rumah sakit umum daerah seperti RSUD Sogaten Madiun harus terus dikembangkan agar dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Penyelenggaraan rumah sakit masa sekarang membutuhkan sarana dan prasarana kesehatan yang memadai sejalan dengan makin banyaknya teknologi baru yang harus disediakan, tenaga yang cukup banyak dan membutuhkan profesionalitas sehingga memerlukan pengorganisasian yang lebih profesional, dan tersedianya tenaga-tegaga teknis yang mahir untuk menangani alat-alat yang makin canggih. Ditambah lagi dengan makin kompleks tuntutan dari masyarakat pemakai jasa rumah sakit berupa kenyamanan dan kemudahan dalam pelayanan kesehatan, membutuhkan *good governance* dalam pengelolaan program-program layanan kesehatan sehingga dapat dihadirkan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat sebagai pasien layanan kesehatan. Menurut Andrianto (2007), *good governance* secara sederhana diartikan sebagai pengelolaan yang baik. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan kata “baik” di sini adalah mengikuti kaidah-kaidah tertentu sesuai dengan prinsip-prinsip dasar *good governance*.

Prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik berdasarkan Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor: PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Pada Badan Usaha Milik Negara, meliputi: (1) Transparansi (*transparency*), yaitu menerapkan prinsip transparansi dengan menyediakan sarana komunikasi yang efektif dan responsif dalam memperoleh informasi mengenai perusahaan, sehingga seluruh pemangku kepentingan mampu memahami kinerja dan tindakan perusahaan. (2) Akuntabilitas (*accountability*), yaitu menerapkan prinsip akuntabilitas dengan mengoptimalkan kinerja dan peran setiap individu perusahaan sehingga seluruh aksi dan kegiatan perusahaan berjalan dengan efektif dan efisien. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan. (3)

Pertanggungjawaban (*responsibility*), yaitu menerapkan prinsip pertanggungjawaban dengan bertanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan terkait, mematuhi peraturan yang berlaku, serta menghindari segala transaksi yang dapat merugikan pihak ketiga maupun pihak lain di luar ketentuan yang telah disepakati. (4) Kemandirian (*independency*), yaitu menerapkan prinsip independensi dengan mengelola peran dan fungsi yang dimiliki secara mandiri tanpa ada tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku dan prinsip serta tata nilai perusahaan. (5) Kewajaran (*fairness*), yaitu menerapkan prinsip kesetaraan dengan memperhatikan hak setiap pemangku kepentingan secara adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perusahaan menerapkan prinsip kewajaran dengan memenuhi hak setiap pemangku kepentingan dengan tetap memperhatikan kaidah dan peraturan perusahaan. Dengan mendasarkan *good governance* dalam tata kelola kelembagaan yang baik dapat membuat seluruh stakeholder rumah sakit merasakan keadilan dan mendorong kinerja pegawai dalam menghadirkan kualitas pelayanan kesehatan.

Setiap rumah sakit daerah harus memiliki organisasi yang efektif, efisien, dan akuntabel, karena organisasi rumah sakit disusun dengan tujuan untuk mencapai visi dan misi rumah sakit dengan menjalankan tata kelola kelembagaan dan tata kelola klinis yang baik. Kegiatan usaha rumah sakit umum daerah bersifat sosial dan ekonomi yang mengutamakan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat. Rumah sakit umum sebagai salah satu instansi pemerintah harus mampu memberikan pertanggungjawaban baik secara keuangan maupun non-keuangan kepada pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna jasa. Oleh karena itu, perlu adanya suatu pengukuran kinerja yang mencakup semua aspek *good governance*, sehingga dapat memberikan kepuasan kerja dan meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Vinda Andani dan Akhmad Riduwan (2015) mengatakan bahwa *good governance* memiliki nilai positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi dan kepuasan kerja. Salah satu hal penting untuk dilihat adalah bagaimana kepuasan kerja pegawai terhadap penerapan prinsip *good governance* di dalam organisasi karena kepuasan kerja penting untuk mendorong kinerja pegawai sehingga kinerja rumah sakit juga baik (A Harma, dkk, 2020).

RSUD Sogaten, Kota Madiun adalah rumah sakit pemerintah daerah yang memberikan pelayanan umum dan spesialis, dan harus memiliki kelebihan dan keunggulan dalam memberikan layanan kesehatan. Sebagai rumah sakit daerah yang dekat dengan kebutuhan dan kepentingan kesehatan masyarakat terutama masyarakat bawah harus mewujudkan *good governance* dalam tata kelola program layanan kesehatan agar sesuai dengan keinginan dan harapan pasien pada umumnya. Cakupan dan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa indikator, salah satunya adalah cakupan fasilitas kesehatan, jumlah kunjungan pasien, disamping kepuasan pasien harus menjadi perhatian serius untuk melakukan perbaikan-perbaikan dalam pelayanan kesehatan. Keluhan-keluhan pasien yang seringkali diabaikan oleh tenaga kesehatan menimbulkan persepsi atau citra buruk rumah sakit. Ketidakpuasan pasien lebih berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas kesehatan, antara lain: keterlambatan pelayanan, kurang komunikatif dan informatif, serta sikap kepedulian dan keramahan petugas.

Disamping permasalahan yang terkait dengan *good governance* dalam pengelolaan rumah sakit, juga terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan yang masih belum sesuai dengan standar operasional prosedur. Penelitian Handayani (2016), menunjukkan bahwa: persoalan yang terjadi dalam pelayanan kesehatan, antara lain masih adanya keluhan pasien yang merasa belum memeroleh pelayanan yang baik dan adil dari petugas rumah sakit, pelayanan administrasi dengan birokrasi yang berbelit, maupun kualitas obat yang didapatkan pasien tidak memadai (Mukhtar Tompo, dkk, 2021). Hal ini terlihat sikap dan perilaku petugas layanan kesehatan seringkali mengabaikan pasien kesehatan yang disebabkan keterbatasan petugas dan kurangnya profesionalisme sehingga mempengaruhi jumlah kunjungan pasien.

Berdasarkan data Rekam Medis RSUD. Sogaten Kota Madiun, terjadi penurunan kunjungan pasien pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2022, pada tahun 2020 jumlah kunjungan pasien sebanyak 133.923 orang, tahun 2021 sebanyak 123.742 orang, dan pada tahun 2022 sebanyak 118.702 orang (Rekam Medis, RSUD Sogaten Madiun, 2023). Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien setiap tahun dikarenakan proses pelayanan kesehatan dinilai masih lambat sehingga membutuhkan waktu tunggu yang relatif lama, sikap komunikasi dan informatif petugas kesehatan dan sikap kepedulian dan keramahan petugas masih dinilai kurang baik dalam melayani pasien. Hal ini juga didukung dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti selama 1 bulan, yaitu pada bulan Agustus 2023 di RSUD Sogaten, Kota Madiun, dari 25 responden yang dilakukan pengambilan data, menunjukkan bahwa: sebagian besar kecenderungan responden menilai kurang baik 10 responden (40%) proses layanan kesehatan, hal ini disebabkan proses pelayanan kesehatan dimulai dari antrian pendaftaran pasien pada ruang pelayanan bersama petugas BPJS yang dinilai terlalu lama, untuk mendapatkan kartu kesehatan sebagai rujukan ke polly kesehatan. Sikap komunikasi dan informatif petugas juga masih dinilai kurang baik dari penilaian 12 responden (48%). Demikian pula dengan sikap kepedulian dan keramahan petugas pelayanan masih dinilai kurang baik dari penilaian 10 responden (40%), hal ini disebabkan petugas pelayanan khususnya di polly kesehatan petugas kurang perhatian pada pasien dan cenderung mengabaikan. Kondisional diatas, menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang pada ujung akhir berakibat pada citra buruk RSUD. Sogaten, Kota Madiun.

Permasalahan diatas, mempertegas bahwa masih terbatas upaya membangun *good governance* dalam tata kelola rumah sakit, sehingga belum mampu dihasilkan kualitas pelayanan kesehatan yang mudah, wajar, terjangkau dan bermutu. Menurut Gaspersz (2006) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Keunggulan dari suatu produk terukur melalui tingkat kepuasan pelanggan. Maka kualitas pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kebutuhan pasien yang bisa terpenuhi dan diterima tepat waktu, sehingga penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memenuhi harapan pasien. Dua hal yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan adalah *expected*

services dan *perceived services*. Jika *perceived services* sesuai dengan *expected services* maka jasa pelayanan kesehatan dapat dikatakan berkualitas dan para pengguna jasa pelayanan akan puas. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas (Wijoyo, 2012). Untuk itu, pemahaman kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal yang sangat penting, karena dapat mempengaruhi terhadap kepuasaan pasien. Kepuasaan pasien bagi rumah sakit sangat berharga karena dengan kepuasaan pasien maka pasien akan menggunakan jasa pelayanan kesehatan, tetapi sebaliknya apabila pasien merasakan ketidakpuasaan maka akan beralih pada rumah sakit yang lain.

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan kesehatan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pasien merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Menurut Kotler dan Armstrong (2001), kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Maka dari itu, RSUD. Sogaten, Kota Madiun sebagai institusi pelayanan kesehatan harus terus diperbaiki tata kelola dalam program layanan kesehatan utamanya bagian atau elemen kesehatan agar dapat menghadirkan keinginan dan harapan pasien. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas layanan kesehatan sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan maupun kepuasan pasien sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan kekurangnya pasien bahkan menurun karena pasien berpindah ke pelayanan kesehatan yang lain. Hal ini menjadi masalah dan tantangan bagi pelayanan kesehatan dalam mewujudkan kualitas layanannya kepada pasien.

Berdasarkan kondisi di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh *good governance* (tata kelola) dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sogaten, Kota Madiun.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif karena data yang diperoleh dari hasil kuesioner merupakan data berskala ordinal yang diangkakan, dengan fokus penelitian untuk mencari pengaruh antara variabel bebas *good governance* (tata kelola) (X_1) dan kualitas pelayanan kesehatan (X_2) terhadap variabel terikat kepuasaan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sogaten, Kota Madiun. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien pelayanan kesehatan di RSUD Sogaten Madiun yang berjumlah 400 responden (Data rata-rata harian kunjungan pasien, di RSUD. Sogaten, Kota Madiun). Sedangkan pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling sebesar 200 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang berkaitan dengan pendapat responden tentang *good governance* (tata kelola), dan kualitas pelayanan kesehatan, dan kepuasaan pasien, di RSUD. Sogaten, Kota Madiun. Sedangkan untuk memastikan data yang diperoleh itu akurat dan obyektif, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dari kuesioner yang digunakan. Analisis data merupakan bagian yang sangat penting untuk mencapai tujuan, di mana tujuan pokok penelitian adalah menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam mengungkapkan fenomena (Nursalam, 2008). Data yang terkumpul melalui hasil penyebaran kuesioner diseleksi dan diedit menurut kebutuhan kemudian dihitung statistik dengan menggunakan program SPSS Release 22.0. untuk pengujian. Dalam analisis data, penelitian ini menggunakan uji parametrik walaupun data yang dihasilkan berupa skala likert atau skala ordinal. "Misalnya Dr. Geoff Norman dalam Omer Awan dan Farouk Dako (2018), seorang ahli terkenal dalam metodologi penelitian pendidikan kedokteran, telah menunjukkan bahwa tes parametrik dapat digunakan untuk menganalisis data ordinal (1,2)". Demikian halnya Ghazali, Imam (2010), dalam Suliyanto (2011), menjelaskan bahwa: "Likert melakukan penelitian dan kuersioner likert ini diubah dalam bentuk skala thortoen dan guttman lalu ditanyakan pada responden yang sama ternyata nilai korelasi antara skala likert dengan guttman maupun thotone korelasinya 0.92. Jadi skala likert dapat dianggap interval". Sedangkan untuk keperluan uji parametris, data yang diperoleh dari hasil penelitian masih berupa skala ordinal, maka perlu dilakukan transformasi data dari skala ordinal ke skala interval.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data jawaban kuesioner yang disampaikan responden, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel. 1
Analisis Deskriptif
Statistics

N	Goodgovernance(X1)	Kualitaspelayananke sehatan(X2)	Kepuasanpasien(Y)
		200	200
Valid	200	200	200
Missing	1	1	1
Mean	47,17	48,12	50,22
Median	47,00	48,00	51,00
Mode	48	48	48
Range	29	29	29
Minimum	31	30	31
Maximum	60	59	60

Sumber: **data primer diolah**

Berdasarkan hasil penghitungan, dapat diuraikan deskripsi data sebagai berikut:

1) Variabel *good governance* dengan jumlah responden (N) sebanyak 200, memiliki deskripsi data skor jawaban *good governance* terkecil (minimum) sebesar 31, skor jawaban *good governance* terbesar (maksimum) sebesar 60, dengan median 47,00. Ini menunjukkan kategori rangking nilai variabel *good governance*, adalah:

- 1). Nilai antara 31 s/d 36 kategori tidak baik,
- 2) Nilai antara 37 s/d 42 kategori kurang baik,
- 3) Nilai antara 43 s/d 48 kategori cukup baik,
- 4) Nilai antara 49 s/d 54 kategori baik
- 5) Nilai antara 55 s/d 60 kategori sangat baik.

Dengan demikian dapat dianalisa bahwa kecenderungan sebagian besar jawaban responden menilai *good governance* (tata kelola rumah sakit), di RSUD Sogaten, Kota Madiun cukup baik dengan skor 47,00 yaitu antara nilai 43 s/d 48 dengan kategori cukup baik.

2) Variabel kualitas pelayanan kesehatan dengan jumlah responden (N) sebanyak 200, memiliki deskripsi data skor jawaban kualitas pelayanan kesehatan terkecil (minimum) sebesar 30, skor jawaban kualitas pelayanan kesehatan terbesar (maksimum) sebesar 59, dengan median 48,00. Ini menunjukkan kategori rangking nilai variabel kualitas pelayanan kesehatan, adalah:

- 1). Nilai antara 30 s/d 35 kategori tidak baik,
- 2) Nilai antara 36 s/d 41 kategori kurang baik,
- 3) Nilai antara 42 s/d 47 kategori cukup baik,
- 4) Nilai antara 48 s/d 53 kategori baik
- 5) Nilai antara 54 s/d 59 kategori sangat baik.

Dengan demikian dapat dianalisa bahwa kecenderungan sebagian besar jawaban responden menilai kualitas pelayanan kesehatan, di RSUD Sogaten, Kota Madiun baik, dengan skor 48,00 yaitu antara nilai 48 s/d 53 dengan kategori baik.

3) Variabel kepuasan pasien layanan kesehatan dengan jumlah responden (N) sebanyak sebanyak 200, memiliki deskripsi data skor jawaban terkecil (minimum) sebesar 31, skor jawaban terbesar (maksimum) sebesar 60, dengan median 51,00. Ini menunjukkan kategori rangking nilai variabel kepuasan pasien layanan kesehatan, adalah:

- 1). Nilai antara 31 s/d 36 kategori tidak baik,
- 2) Nilai antara 37 s/d 42 kategori kurang baik,
- 3) Nilai antara 43 s/d 48 kategori cukup baik,
- 4) Nilai antara 49 s/d 54 kategori baik
- 5) Nilai antara 55 s/d 60 kategori sangat baik.

Dengan demikian dapat dianalisa bahwa kecenderungan sebagian besar jawaban responden menilai kepuasan pasien layanan kesehatan, di RSUD Sogaten, Kota Madiun baik, dengan skor 51,00 yaitu antara nilai 49 s/d 54 dengan kategori baik.

Sedangkan untuk pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh yang berarti (signifikan) antara variabel *good governance* (X_1) dan kualitas pelayanan kesehatan (X_2) terhadap kepuasaan pasien di RSUD Sogaten, Kota Madiun. Hasil perhitungan regresi antara variabel *good governance* (X_1) dan kualitas pelayanan kesehatan (X_2) sebagai *independent variable* terhadap kepuasaan pasien layanan kesehatan sebagai *dependent variable* (Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel. 2
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	19,957	4,135	4,826	,000
	Goodgovernance(X1)	,125	,058	,132	2,146 ,033
	Kualitaspelayanankesehatan(X2)	,508	,065	,482	7,810 ,000

a. Dependent Variable: Pelayananpasien(Y)

Sumber: Output SPSS (dalam lampiran)

Dari hasil uji regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Y &= a + b_1 X_1 + b_2 X_2 \\ &= 19,957 + 0,125 X_1 + 0,508 X_2 \end{aligned}$$

Ini menunjukkan bahwa: (1) Nilai konstanta sebesar 19,957 menunjukkan bahwa kepuasaan pasien pada layanan kesehatan RSUD. Sogaten, Kota Madiun adalah sebesar 19,957 %, dengan asumsi variabel *good governance* (tata kelola rumah sakit) dan kualitas pelayanan kesehatan diabaikan. (2) Variabel *good governance* atau tata kelola rumah sakit (X_1) yang bernilai sebesar 0,125 (positif) menunjukkan adanya pengaruh positif variabel *good governance* (tata kelola rumah sakit) terhadap kepuasaan pasien layanan kesehatan RSUD. Sogaten, Kota Madiun. Jika *good governance*/ tata kelola rumah sakit (X_1) naik sebesar 1 %, maka kepuasaan pasien meningkat sebesar 0,125 atau 12,5 % dengan syarat variabel kualitas pelayanan kesehatan (X_2) konstan atau tetap. Dengan demikian hipotesis (1a) menunjukkan bahwa hipotesis diterima. (3) Variabel kualitas pelayanan kesehatan (X_2) yang bernilai sebesar 0,508 (positif) menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasaan pasien layanan kesehatan RSUD. Jika kualitas pelayanan kesehatan (X_2) naik sebesar 1 %, maka kepuasaan pasien layanan kesehatan RSUD Sogaten, Kota Madiun akan naik sebesar 0,508 atau 50,8 % dengan syarat variabel *good governance*/ tata kelola rumah sakit (X_1) konstan atau tetap.

Nilai *good governance* (Tata Kelola) RSUD. Sogaten, Kota Madiun cukup baik, ini merupakan langkah awal yang baik dalam tata kelola kelembagaan rumah sakit sebagai upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasaan pasien. *Good governance* (tata kelola) yang baik membuat seluruh stakeholder rumah sakit merasakan keadilan (*fairness*), transparansi (*transparency*), kemandirian (*independency*), akuntabilitas (*accountability*) dan pertanggungjawaban (*responsibility*). Dan bahkan kini menjadi tuntutan masyarakat dewasa ini yaitu penyelenggaraan lembaga-lembaga sektor publik yang *good governance*, termasuk didalamnya rumah sakit umum daerah (RSUD. Sogaten, Kota Madiun) sebagai organisasi sektor publik harus mewujudkan pengelolaan kelembagaan yang *good governance*, agar mampu menghadirkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasaan pasien. Pengimplementasian *good governance* sangat penting untuk memberikan kepuasan kerja pegawai rumah sakit. Menurut Vinda Andani dan Akhmad Riduwan (2015), dalam penelitiannya menjelaskan, bahwa: *good governance* memiliki nilai positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan dan kepuasan kerja. Salah satu hal penting untuk dilihat adalah bagaimana kepuasan kerja pegawai terhadap penerapan prinsip *good governance* di perusahaannya karena kepuasan kerja penting untuk mendorong kinerja karyawan sehingga kinerja rumah sakit juga baik. (Harma, dkk · 2020).

Berdasarkan Undang Undang RI nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit pada pasal 33 ayat (1) menyebutkan bahwa setiap rumah sakit harus memiliki organisasi yang efektif, efisien, dan akuntabel. Organisasi rumah sakit disusun dengan tujuan untuk mencapai visi dan misi rumah sakit dengan menjalankan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) dan tata kelola klinis yang baik (*Good Clinical Governance*). Selanjutnya pada pasal 36 menyebutkan bahwa setiap rumah sakit harus menyelenggarakan tata kelola rumah sakit dan tata kelola klinis yang baik. Ini menunjukkan urgensi dari penerapan sistem tata kelola rumah sakit yang baik di setiap rumah sakit guna dapat memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya suatu pengukuran kinerja yang mencakup prinsip-prinsip *good governance*, yang meliputi: transparansi, responsivitas, keadilan, efisien dan efektif. (1) Prinsip transparansi merupakan penyediaan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat, seperti ketersediaan papan informasi terkait dengan program layanan kesehatan, ketersediaan web site tentang program-program layanan kesehatan, dan kelengkapan dan kesinambungan perkembangan informasi program layanan kesehatan. (2) Prinsip responsivitas merupakan sikap petugas rumah sakit yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan tuntutan masyarakat dalam pelayanan kesehatan, seperti: merespon perkembangan fasilitas kesehatan, ketersediaan ruang saran dan keluhan terkait program layanan kesehatan, dan merespon tuntutan akan fasilitas kesehatan. (3) Prinsip keadilan, dimana penyelenggara rumah sakit harus mampu memberikan kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa

memandang status sosial, ekonomi, dan politik, seperti: perlakuan yang sama dari petugas kesehatan, perlakuan yang sama petugas medis, dan perlakuan yang sama pasien BPJS dan non BPJS. (4) Prinsip efektivitas dan efisiensi, dimana setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber yang tersedia, seperti: ketercapaian program layanan kesehatan, profesionalitas pegawai dalam pekerjaannya, dan pemberdayaan fasilitas kesehatan.

Dengan perbaikan tata kelola rumah sakit (*good governance*) dapat meningkat kepuasan pasien yang menjadi fokus utama dari setiap institusi kesehatan termasuk di dalamnya RSUD. Sogaten, Madiun. Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi perhatian semua aktor dari unsur *good governance*, bagi masyarakat menjadi perhatian akan perbaikan terhadap kinerja rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan. Menurut Christian Chandra N dalam Satri Waslyanti, dkk (2019), Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi pembaharuan pelayanan publik salah satunya pelayanan kesehatan yaitu dapat mendorong praktik *good governance* dan *clean governance* di Indonesia. *Pertama*, perbaikan kinerja pelayanan kesehatan dinilai penting oleh *stakeholders*, yaitu pemerintah dan warga. *Kedua*, pelayanan publik salah satunya pelayanan kesehatan adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. *Ketiga*, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* dan *clean governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik yang salah satunya adalah pelayanan kesehatan. Hasil penelitian Rina Resky Said, dkk (2019), dengan judul: Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju, memberikan kesimpulan bahwa prinsip *Good Corporate Governance* berpengaruh terhadap kepuasaan pasien, namun diantara prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* tersebut, terdapat tiga prinsip yang paling berpengaruh, yaitu: prinsip akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi. Akuntabilitas sebagai bentuk pertanggungjawaban rumah sakit sebagai institusi kesehatan harus dapat memberikan informasi kepada publik terhadap berbagai program-program layanan kesehatan, dan tindakan-tindakan yang telah dilakukan terkait dengan pelayanan kesehatan. Sedangkan transparansi diwujudkan antara lain dengan mengembangkan sistem informasi program pelayanan kesehatan yang dihadirkan oleh RSUD. Sogaten, Madiun, melalui ketersediaan papan informasi terkait dengan program layanan kesehatan, dan ketersediaan web site tentang program-program layanan kesehatan. Dengan kata lain, prinsip ini menghendaki adanya keterbukaan dalam melaksanakan berbagai program layanan kesehatan, dan keterbukaan dalam penyajian (disclosure) informasi yang dimiliki RSUD. Sogaten Madiun. Adapun aspek partisipasi publik, mengharuskan setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun secara intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar keabsahan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif. Bagi RSUD. Sogaten Madiun melalui keterlibatan masyarakat dalam menentukan program layanan kesehatan, dan keterlibatan dewan pengawas dalam memonitor pelaksanaan program layanan kesehatan sebagai bentuk RSUD. Sogaten Madiun memiliki kepedulian terhadap partisipasi publik dalam pengembangan dan pelaksanaan layanan kesehatan.

Disamping itu, dari Analisis uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh dari seluruh *independent variable*, yaitu *good governance/tata kelola* (X_1) dan *kualitas pelayanan kesehatan* (X_2) secara bersama-sama terhadap *dependent variable* (kepuasan pasien layanan kesehatan). Hasil penghitungan data dengan program SPSS, diperoleh nilai F_{hitung} sebagai berikut:

Tabel. 3
Uji F (Uji Simultan)

Model	Sum of Squares	ANOVA ^a			Sig.
		df	Mean Square	F	
1	Regression	1270,028	2	635,014	32,975
	Residual	3793,727	197	19,257	
	Total	5063,755	199		

a. Dependent Variable: Pelayananpasien(Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitaspelayankesehatan(X2), Goodgovernance(X1)

Sumber: Output SPSS (dalam lampiran)

Dari hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 32,975. Dari angka tersebut berarti F_{hitung} (32,975) lebih besar dari F_{tabel} (1,38) dan nilai $p-value = 0,000$ lebih kecil dari *level of significant* ($\alpha = 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh secara simultan *good governance* dan *kualitas pelayanan kesehatan* terhadap kepuasan pasien layanan kesehatan di RSUD Sogaten, Kota Madiun. Dengan demikian hipotesis penelitian yang menyatakan “Ada pengaruh *good governance* dan *kualitas pelayanan kesehatan* secara simultan terhadap kepuasan pasien layanan kesehatan di RSUD Sogaten, Kota Madiun” terbukti kebenarannya.

Good governance bagi institusi publik tidak terkecuali RSUD. Sogaten, Madiun, implementasi prinsip-prinsip *good governance* bukan menjadikan saja melainkan sudah menjadi suatu kebutuhan. Terdapat 9 (sembilan) prinsip *good governance* yaitu: *Participation, Rule of Law, Transparency, Responsiveness, Consensus Orientation, Efficacy and Efficiency, Equity, Accountability, and Strategic Vision*. Dengan kehadiran *good governance* dalam tata kelola rumah sakit akan

mendorong peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, karena seluruh sumber daya tenaga kesehatan akan difokuskan untuk menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik, khususnya dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan penerapan *good governance* sesuai dengan standar tata kelola kelembagaan akan mendorong kualitas pelayanan kesehatan yang baik, dan akan berdampak pada kepuasaan pasien. Untuk itu, RSUD. Sogaten, Madiun perlu membangun citra dan reputasi yang baik, agar dapat mewujudkan kepuasaan pasien layanan kesehatan.

Dari hasil penelitian, menunjukkan kecenderungan sebagian besar responden menilai bahwa kepuasan dalam pelayanan kesehatan dalam kategori puas dengan skor nilai 51. Ini menunjukkan: bahwa dengan memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono, 2013). Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Kotler dalam Nursalam, (2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Westbrook & Reilly dalam Tjiptono, (2012) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Menurut Yamit (2012), kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan Pohan (2014) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pendapat lain dari Endang dalam Mamik, (2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidak-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Dengan demikian, kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat. Hal tersebut akan meningkatkan cakupan pelayanan dan akan menurun bila pelayanan tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Kepuasaan pasien pada RSUD Sogaten Madiun, dapat dinilai baik, hal ini dilihat dari aspek keistimewaan, kesesuaian, keajegan, dan estetika.

Hasil penelitian YNE. Halawa, dkk (2022), menyimpulkan bahwa: kepuasaan pasien terdapat hubungan yang signifikan dengan seluruh dimensi prinsip *Good Corporate Governance* dan mutu pelayanan kesehatan. Sebagai organisasi pelayanan kesehatan, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang baik. Hal ini karena masyarakat percaya bahwa rumah sakit memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan puskesmas ataupun klinik. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas publik yang menyediakan layanan kesehatan untuk berbagai macam penyakit. Pasien percaya bahwa rumah sakit dapat memberikan layanan medis yang lebih baik untuk menyembuhkan dan mengobati rasa sakit mereka dengan harapan mereka mendapatkan pelayanan yang cepat, akuntabel, responsif, efektif, dan efisien. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berintegritas, transparan, akuntabel, dan responsif memerlukan sistem yang dapat mengintegrasikan seluruh komponen tersebut. Hal ini dapat diwujudkan melalui tata kelola perusahaan yang baik/ *Good Corporate Governance* (GCG).

Good governance merupakan paradigma baru dalam tatanan pengelolaan kelembagaan, yang secara umum memiliki beberapa karakteristik dan nilai yang melekat secara umum dalam praktik *good governance*. Nilai dan karakteristik itulah yang menjadikan aktor-aktor *good governance* dapat lebih efektif dalam mewujudkan kepentingan masyarakat. Dengan mengedepankan kepentingan masyarakat suatu institusi atau penyelenggara layanan publik dapat dinilai berhasil apabila masyarakat merasa puas akan pelayanan yang di dapatkannya. Menurut UNDP memberikan beberapa karakteristik pelaksanaan *good governance*, meliputi: *partisipasi, rule of law, transparansi, responsive, consensus orientation, equity, efisien dan efektif, akuntabilitas dan strategic vision*. RSUD. Sogaten, Madiun sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat, oleh karena itu dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta dapat memberikan kepuasan dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Hasil penelitian Mukhtar Tompo (2021), dengan judul: Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik, di RSUD Lanto Daeng Pasewang, Kabupaten Janepono, menyimpulkan bahwa: Penerapan *good governance* terkait partisipasi sudah terlaksana, namun masih ada yang perlu diajak untuk berpartisipasi yakni partisipasi Masyarakat (NGO), terkait transparansi belum terlaksana sepenuhnya, terkait daya tanggap belum terlaksana, terkait akuntabilitas tidak diterapkan oleh pihak manajemen RSUD Lanto Daeng Pasewang. Faktor pendukung dalam proses penerapan prinsip-prinsip *good governance* adalah faktor kerjasama dan faktor komunikasi. Output sistem pelayanan di RSUD Lanto Daeng Pasewang belum efektif dalam melaksanakan standar pelayanan RSUD mengingat pengurusan administrasi masih lambat serta masih menunggu berhari-hari untuk mendapatkan hasil pemeriksaan. Demikian halnya dengan hasil penelitian Samsualam (2020), dengan judul: Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tahun 2019, menyimpulkan bahwa: yang paling berpengaruh adalah prinsip akuntabilitas, responsibilitas dan

transparansi terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap RSUD Mamuju. Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa *good governance* dalam tata kelola rumah sakit akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasaan pasien.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: *Pertama*, terdapat pengaruh *Good Governance* (Tata Kelola Rumah Sakit) terhadap Kepuasan Pasien, di RSUD. Sogaten, Kota Madiun. Kepuasaan pasien menjadi fokus utama dari setiap institusi kesehatan termasuk di dalamnya RSUD. Sogaten, Madiun. Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi perhatian semua aktor dari unsur *good governance*, bagi masyarakat menjadi perhatian akan perbaikan terhadap kinerja rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan. *Kedua*, terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien layanan kesehatan, di RSUD. Sogaten, Kota Madiun. RSUD. Sogaten, Madiun sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan merupakan sarana pelayanan kesehatan yang wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, adanya ketersediaan dan kesinambungan, kewajaran, mudah dicapai, terjangkau, dan bermutu. Salah satu aspek yang menyebabkan ketidakpuasan pasien disebabkan mutu pelayanan kesehatan yang dinilai dibawah standar. *Ketiga*, terdapat pengaruh *Good Governance* dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Layanan Kesehatan, di RSUD. Sogaten, Kota Madiun. *Good governance* bagi institusi publik tidak terkecuali RSUD. Sogaten, Madiun, implementasi prinsip-prinsip *good governance* bukan menjadi kewajiban saja melainkan sudah menjadi suatu kebutuhan. Terdapat 9 (sembilan) prinsip *good governance* yaitu: *Participation, Rule of Law, Transparency, Responsiveness, Consensus Orientation, Effective and Efficiency, Equity, Accountability, and Strategic Vision*. Dengan kehadiran *good governance* dalam tata kelola rumah sakit akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, karena seluruh sumber daya tenaga kesehatan akan difokuskan untuk menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik, khususnya dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penelitian ini telah terlaksana dengan baik dengan dukungan dan kontribusi berbagai pihak. Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing pasca sarjana S-2 Kesehatan Masyarakat, Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia atas sumbangsih dan sarannya sehingga tesis ini dapat selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, N. 2007. *Good e-Government : Transparansi dan Akuntabilitas. Publik Melalui e-Government*. Bayumedia Publishing, Anggota IKAPI. Malang-Jawa Timur.
- A Harma, dkk, · 2020, Pengaruh Penerapan Good Governance terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar, *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, Published by Postgraduate Program in Public health Muslim University of Indonesia, <https://pasca-umi.ac.id/article/download>
- Gaspersz, Vincent. "Total Quality Management". Untuk Praktisi Bisnis dan Industri, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2006
- Kotler, Philip. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jilid 1 dan 2. PT. Prenhalindo; Jakarta
- Mamik. 2010. *Konsep, Proses, Organisasi Dan Manajemen Pelayanan. Kesehatan dan Kebidanan. Buku Ajar Fundamental Keperawatan*
- Mukhtar Tompo, dkk, 2021, PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI RSUD LANTO DAENG PASEWANG KABUPATEN JENEPONTO, JPPM: Journal of Public Policy and Management p-ISSN : 2723-6633 | e-ISSN: 2715-2952, Volume 3 Nomor 1 | May, 2021 | page: 43-52 DOI: <https://doi.org/10.26618/jppm.v3i1.5140>,
- Nursalam. 2011. *Metodologi ilmu keperawatan*, edisi 4, Jakarta: Salemba Medika
- Omer Awan dan Farouk Dako, 2018, Reply to Letter to the Editor: Statistics Flaws, journal of Nuclear Medicine Technology May 2018, <https://tech.snmjournals.org/content/early/2018/05/03/jnmt.118.211805>
- Pohan, Imbal S. 2016. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta : EGC

Rina Resky Said, 2019, Pengaruh Penerapan Prinsip Good Corporate Governance terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tahun, Jurnal Mitrasehat, Volume X Nomor 2, November 2020 ISSN 2089-2551, <http://repository.umi.ac.id/2359/1/244-Article%20Text-557-2-10-20230502.pdf>

Samsualam · 2020, Pengaruh Penerapan Prinsip Good Corporate Governance terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tahun 2019, jurnal Mitrasehat, Volume X Nomor 2, November 2020 ISSN 2089-2551, <http://repository.umi.ac.id/> ...

Satri Waslyanti, dkk, 2019, Hubungan Peranan Good Corporate Governance dengan Kepuasaan Pasien Rawat Jalan, di Puskesmas, Kelurahan Inomoiyo, Kecamatan OHIO, Kabupaten Konawe Utara, MIRACLE Journal of Public Health, Vol 2. No.2 Desember 2019, e- ISSN: 26227762, <https://journal.fikes-umw.ac.id> > view

Sulyianto, 2011, PERBEDAAN PANDANGAN SKALA LIKERT SEBAGAI SKALA ORDINAL ATAU SKALA INTERVAL, PROSIDING SEMINAR NASIONAL STATISTIKA UNIVERSITAS DIPONEGORO 2011, ISBN: 978-979-097-142-4, <http://eprints.undip.ac.id/33805/1/makalah5.pdf>

Tjiptono, 2012, *Pemasaran Jasa*, Jawa Timur, Bayumedia Publishing.

Wijoyo, 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Vol 1, Cetakan Kedua, Airlangga University Press, Surabaya

YNE Halawa · 2022, Hubungan Penerapan Good Corporate Governance dan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Medan, *JURNAL KESEHATAN KOMUNITAS (J O U R N A L O F C O M M U N I T Y H E A L T H)*, KESKOM. 2022; 8(3) : 496-505, <https://jurnal.htp.ac.id/article/download>

Yuwono, 2013, Pengaruh Beberapa Faktor Risiko Terhadap Kejadian Surgical. Site Infection (SSI) Pada Pasien Laparotomi Emergensi, Jambi Medical Journal, Vol. 1 No. 1 2013, <https://online-journal.unja.ac.id/index.php/kedokteran/article/view/2693>

Undang Undang RI nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit

Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor: PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik