

Analisis Implementasi Kebijakan Manajemen Tata Kelola Di Rumah Sakit Mitra Medika Medan Amplas

Analysis Of The Implementation Of Governance Management Policies At Mitra Medika Medan Amplas Hospital

¹Setia Megawati Hutajulu, ²*Nuraini, ³Ramadhani Syafitri Nasution

^{1,2,3} Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan
*Email: ¹setiamegawati@gmail.com, ²*aini6828@yahoo.com.com, ³ramadhanisyafitri90@gmail.com*

Abstrak

Tata kelola merupakan sistem tata kelola dalam melaksanakan manajemen yang baik dan dapat membantu dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan dan kualitas pelayanan khususnya perusahaan rumah sakit yang memberikan pelayanan jasa kesehatan kepada masyarakat, penerapan tata kelola yang baik pada perusahaan menjadi salah satu faktor yang mendukung perusahaan dalam meningkatkan pelayanan dan inovasi manajemen. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan aspek tata kelola seperti aspek transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kemandirian, kewajaran dan hambatan yang dihadapi, penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan membuktikan fenomena dalam permasalahan penelitian Informan penelitian sebanyak 6 orang termasuk direktur, kepala bagian keuangan, SDM, komite mutu, kepala keperawatan dan perawat, Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada pelaksanaan tata kelola di rumah sakit Mitra Medika Amplas pada aspek transparansi sudah berjalan namun belum dilakukan secara keseluruhan karena banyak aspek yang bersifat privasi rumah sakit, dalam pelaksanaan akuntabilitas rumah sakit sudah menjalankan sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku, dalam pelaksanaan aspek responsibilitas bahwa rumah sakit sudah melaksanakan aseperti SDM kesehatan sudah melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan profesinya masing-masing, pada aspek kemandirian bahwa rumah sakit dapat melaksanakan segala sesuatu secara mandiri, dalam aspek kewajaran bahwa rumah sakit sudah melaksanakan dan memperlakukan seluruh karyawan dengan wajar dan adil. Saran dalam penelitian ini adalah perlu melaksanakan aspek transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kemandirian dan kewajaran dapat lebih dilaksanakan lebih baik lagi dan secara keseluruhan serta dapat sebagai sasaran dalam pelaksanaan audit internal rumah sakit Mitra Medika Amplas.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Kemandirian, Kewajaran, Responsibilitas, Tata Kelola, Transparansi

Abstract

Governance is a governance system in carrying out good management and can help in improving company performance and service quality, especially hospital companies that provide health services to the community, the application of good governance in companies is one of the factors that support companies in improving services and management innovation, The purpose of this study is to find out and analyze the implementation of aspects governance such as aspects of transparency, accountability, responsibility, independence, fairness and obstacles faced, this study is a qualitative research that aims to prove the phenomenon in the research problem of research informants as many as 6 people including the director, head of the finance section, human resources, quality committee, head of nursing and nurses, The results of the study show that in the implementation of governance at Mitra Medika Amplas hospital in the aspect of transparency has been running but has not been carried out as a whole because there are many aspects that are privacy of the hospital, in the implementation of accountability the hospital has carried out in accordance with applicable regulations and standards, in the implementation of the responsibility aspect that the hospital has carried out alike health human resources have carried out their duties and functions in accordance with their respective professions, in the aspect of independence that the hospital can carry out everything independently, In the aspect of fairness that the hospital has implemented and treated all employees reasonably and fairly. The suggestion in this study is that it is necessary to carry out aspects of transparency, accountability, responsibility, independence and fairness can be implemented better and overall and can be a target in the implementation of the internal audit of Mitra Medika Amplas hospital.

Keywords: Accountability, Fairness, Governance, Independence, Responsibility, Transparency,

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang penting bagi masyarakat, dimana kualitas pelayanan yang diberikan harus senantiasa berkualitas tinggi. Untuk mendukung hal ini, penerapan tata kelola yang baik di lingkungan rumah sakit menjadi krusial. *Good Hospital Governance* (Tata Kelola Rumah Sakit yang Baik) menjadi perhatian utama di Indonesia, karena dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan rumah sakit. Implementasi yang konsisten dari tata kelola yang baik dapat membantu mencapai pelayanan kesehatan yang optimal dan meningkatkan kepuasan masyarakat¹.

Implementasi *Good Hospital Governance* di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu kendala utama adalah masalah korupsi yang sulit untuk diatasi sepenuhnya, dan hal ini menjadi penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik di rumah sakit. Pentingnya komitmen bersama dalam menjalankan prinsip-prinsip tata kelola ini untuk mencapai visi dan misi rumah sakit tidak bisa diremehkan. Manajemen rumah sakit perlu secara aktif terlibat dalam meningkatkan nilai perusahaan melalui penerapan tata kelola yang konsisten, yang pada gilirannya akan memperkuat daya saing perusahaan secara berkelanjutan².

Di Indonesia, masih terdapat kekurangan dalam penelitian yang mendalam mengenai evaluasi pelaksanaan tata kelola di rumah sakit. Penelitian ini memiliki potensi besar untuk memberikan manfaat bagi masyarakat serta memperkuat kualitas pelayanan kesehatan. Implementasi tata kelola yang baik dapat berkontribusi dalam meningkatkan kinerja rumah sakit dan memperbaiki kepuasan pasien, serta memperkuat struktur korporasi menuju tata kelola yang lebih baik³.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit semakin meningkat, yang tercermin dalam jumlah kunjungan yang terus bertambah setiap bulannya⁴. Bagaimana upaya manajemen rumah sakit dalam memenuhi tuntutan ini dan menjaga kepuasan pasien melalui implementasi tata kelola yang baik menjadi fokus utama. Tata kelola yang baik tidak hanya mencakup aspek internal perusahaan, tetapi juga membangun dan menjaga kepercayaan investor eksternal serta memenuhi kepentingan sumber daya manusia untuk menjalankan tata kelola yang efektif.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan menganalisis implementasi *Good Hospital Governance* di rumah sakit Mitra Medika Amplas Medan. Penelitian ini akan mengidentifikasi hambatan-hambatan utama yang dihadapi dalam penerapan tata kelola tersebut serta mengevaluasi dampaknya terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien⁵.

Rumah sakit Mitra Medika Amplas Medan masih belum melaksanakan tata kelola secara maksimal terbukti pihak rumah sakit masih belum melaksanakan sistem manajemen secara transparansi misalnya belum terlihatnya dokumen yang berkaitan dengan keuangan dalam penyediaan anggaran sarana prasarana dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, tidak semua personil dapat menerima informasi yang sama serta tidak semua personil memahami hasil rapat yang disampaikan. Selanjutnya berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di lokasi penelitian masih ditemukan ketidakjelasan dalam pembagian tugas dan tanggungjawab kerja, akuntabilitas keuangan dalam penyediaan anggaran untuk kelengkapan sarana dan prasarana rumah sakit yang belum transparan dan jelas⁶.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman lebih lanjut tentang implementasi *Good Hospital Governance* di Indonesia, khususnya di rumah sakit Mitra Medika Amplas Medan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi

referensi bagi pihak manajemen rumah sakit dalam meningkatkan tata kelola yang lebih efektif, yang pada akhirnya akan memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien⁷.

Dengan demikian, penelitian ini akan mengeksplorasi secara mendalam tentang bagaimana rumah sakit Mitra Medika Amplas Medan mengimplementasikan Good Hospital Governance serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam prosesnya. Selanjutnya, penelitian ini akan memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk perbaikan implementasi tata kelola tersebut demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik bagi masyarakat.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode fenomenologi. Pendekatan ini dipilih karena tujuannya adalah untuk secara mendalam mendeskripsikan dan menggali makna dari pengalaman serta fenomena yang mendasar dalam konteks tata kelola rumah sakit. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Mitra Medika Amplas, Medan, Sumatera Utara, mulai dari bulan Agustus hingga Oktober 2023. Rentang waktu ini mencakup berbagai tahap seperti survei pendahuluan, penyusunan proposal, pelaksanaan penelitian, hingga pembuatan laporan akhir.

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan beberapa metode. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan 6 informan kunci yang terlibat langsung dalam tata kelola rumah sakit, seperti: direktur rumah sakit, kepala bagian keuangan, kepala bagian SDM, komite medik, kepala perawatan dan perawat yang masing-masing satu orang. Selain itu, data sekunder yang mencakup administrasi rumah sakit dan dokumen lainnya juga diambil sebagai sumber informasi tambahan. Data tersier dari berbagai sumber seperti jurnal, buku teks, dan sumber elektronik lainnya digunakan untuk mendukung validitas data yang dikumpulkan.

Metode pengumpulan data meliputi wawancara mendalam untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang berbagai aspek tata kelola rumah sakit, seperti akuntabilitas, kewajaran, dan etika. Observasi lapangan dan dokumentasi juga dilakukan untuk memberikan gambaran yang komprehensif terhadap praktik yang diamati dalam konteks rumah sakit.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif menggunakan model Miles dan Huberman. Proses analisis meliputi reduksi data untuk menyederhanakan informasi yang terkumpul, penyajian data untuk memvisualisasikan temuan, serta penarikan kesimpulan yang diverifikasi untuk memastikan keabsahan hasil penelitian.

Hasil

Berikut adalah hasil penelitian tentang Rumah Sakit Mitra Medika Amplas berdasarkan informasi yang telah diberikan:

Rumah Sakit Mitra Medika Amplas (disebut sebagai RS Mitra Medika Amplas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang berlokasi di Jl. Medan Amplas, Kecamatan Hardjosari II, Medan Amplas. RS ini memulai operasionalnya pada tanggal 14 September 2017 dengan visi menjadi rumah sakit unggulan yang memiliki daya saing global. Misi utamanya adalah meningkatkan profesionalisme SDM dalam memberikan pelayanan, mengembangkan kesadaran akan kepedulian dan tanggapan, serta memberikan pelayanan primer yang terintegrasi dan berkesinambungan, serta meningkatkan mutu keterampilan dan pengetahuan SDM secara berkelanjutan.

RS Mitra Medika Amplas menyediakan berbagai fasilitas penting untuk pelayanan kesehatan, antara lain: Instalasi Farmasi, Unit Perawatan Intensif, Instalasi Laktasi, Instalasi Gizi, Instalasi Maternal Perinatal, Instalasi Geriatri, Instalasi Tumbuh Kembang Anak, Bank Darah, Ambulans, Instalasi Bersalin, Instalasi Menyusui, Instalasi Bedah, Instalasi Endoskopi, Instalasi

Pusat Sterilisasi, Instalasi Resusitasi, Perawatan Observasi, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Fisioterapi, Instalasi Radiologi, Home Care, Dental Radiology Installation, Ruang Perawatan Anak, Unit Gawat Darurat (UGD), Neonate Intensive Care Unit (NICU), Paediatric Intensive Care Unit (PICU), Instalasi Gawat Darurat (IGD), dan High Care Unit (HCU).

Hasil wawancara dengan informan mengungkapkan berbagai aspek terkait dengan tata kelola rumah sakit, termasuk keterbukaan dalam pengambilan keputusan dan transparansi informasi. Sebagian besar informan menegaskan bahwa RS Mitra Medika Amplas telah berupaya untuk memastikan keterbukaan dalam pengambilan keputusan terkait dengan pelayanan dan manajemen SDM, meskipun ada beberapa kebijakan yang masih bersifat tertutup atau tidak seluruhnya dipublikasikan kepada seluruh karyawan.

Dalam hal akuntabilitas, RS Mitra Medika Amplas dianggap telah menjalankan dengan baik dalam mematuhi undang-undang dan peraturan terkait pelayanan kesehatan dan manajemen keuangan. Namun demikian, masih terdapat tantangan terkait dengan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan dan pengambilan keputusan yang harus diatasi untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi. Seperti dipaparkan oleh informan 1 yaitu:

“Masalah keterbukaan dalam keuntungan dan saham sebenarnya itu privasi dewan komisaris sebagai pengelola, dalam masalah ini tidak banyak diketahui dan hanya pada orang-orang tertentu pemegang saham yang dapat mengetahuinya bagaimana kondisi keuntungan perusahaan dan saham yang akan diberikan kepada pengelola manajemen organisasi” (Informan 1).

Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti upaya RS Mitra Medika Amplas dalam menjaga standar kualitas pelayanan dan tata kelola yang baik, sambil menghadapi tantangan dalam meningkatkan transparansi dalam pengambilan keputusan dan akuntabilitas secara keseluruhan. Seperti dipaparkan oleh informan 5 dan 6 yaitu:

“Untuk meningkatkan kinerja pelayanan rumah sakit maka seluruh staf harus mendapatkan informasi yang sama, karena informasi itu sangat bermanfaat kepada seluruh staf” (informan 5 dan 6).

Diperlukan langkah-langkah lebih lanjut untuk memastikan bahwa semua informasi terkait dengan manajemen dan pelayanan dapat diakses dan dipahami secara transparan oleh semua pihak terkait, untuk mendukung visi menjadi rumah sakit unggulan yang kompetitif secara global.

Pembahasan

Implementasi Tata Kelola dalam Aspek Transparansi

Implementasi tata kelola pada aspek transparansi di Rumah Sakit Mitra Medika Amplas Medan telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam beberapa hal. Namun, penting untuk dicatat bahwa transparansi tidak hanya mencakup keterbukaan terhadap masyarakat umum, tetapi juga terhadap semua stakeholder internal, seperti staf rumah sakit dan pihak terkait lainnya. Meskipun terdapat keterbatasan dalam hal privasi pasien yang mempengaruhi tingkat keterbukaan informasi tertentu, rumah sakit terus berusaha memperbaiki mekanisme pelaporan dan pengungkapan informasi, termasuk laporan keuangan dan kebijakan organisasional^{8,9}. Dalam konteks ini, upaya untuk meningkatkan transparansi akan memperkuat kepercayaan masyarakat dan pihak terkait lainnya terhadap operasional rumah sakit. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Haris yang membutuhkan bahwa profesi yang ditekuni akan membawa karakter yang sesuai dengan keilmuan yang ditekuni¹⁰.

Implementasi Tata Kelola dalam Aspek Akuntabilitas

Aspek akuntabilitas di Rumah Sakit Mitra Medika Amplas Medan tercermin dalam kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban yang jelas atas semua keputusan dan tindakan yang diambil¹¹. Ini meliputi pelaporan yang akurat dan tepat waktu terkait dengan kinerja organisasi dan pelayanan yang disediakan kepada pasien¹². Penyusunan laporan kinerja yang jujur dan objektif menjadi bagian integral dari prinsip akuntabilitas, yang juga mencakup kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam konteks pelayanan kesehatan. Melalui implementasi yang tepat, rumah sakit dapat memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil berdasarkan pada evaluasi yang teliti dan memiliki dampak positif bagi masyarakat dan stakeholder lainnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Sudarmayanti bahwa kewajiban bagi aparatur semua organisasi untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya^{13,14}.

Implementasi Tata Kelola dalam Aspek Responsibilitas

Responsibilitas di Rumah Sakit Mitra Medika Amplas Medan melibatkan kewajiban untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional berjalan sesuai dengan standar etika dan hukum yang berlaku. Ini mencakup pemenuhan terhadap hak-hak pasien, karyawan, dan masyarakat umum, serta penerapan prinsip *corporate social responsibility* (CSR) yang memperhatikan dampak sosial dan lingkungan¹⁵. Dengan melakukan berbagai kegiatan seperti bakti sosial dan pengembangan kompetensi karyawan, rumah sakit berupaya menjaga keseimbangan antara kepentingan bisnis dan tanggung jawab sosialnya¹⁶. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Harma menyebutkan bahwa responsibilitas merupakan upaya mendukung organisasi mendapat kepercayaan dimata masyarakat¹⁷.

Implementasi Tata Kelola dalam Aspek Kemandirian

Kemandirian dalam konteks rumah sakit mengacu pada kemampuan untuk mengelola dan mengawasi operasional secara independen tanpa adanya intervensi eksternal yang tidak diinginkan. Rumah Sakit Mitra Medika Amplas Medan telah menunjukkan komitmen terhadap independensi dalam pengelolaan audit internal dan proses pengambilan keputusan¹⁸. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil berdasarkan pada kepentingan terbaik pasien dan kelangsungan organisasi, serta untuk mempertahankan standar integritas yang tinggi dalam setiap aspek operasional¹⁹. Dalam semua hal yang berkaitan dengan pekerjaan pemeriksaan, organisasi pemeriksaan dan pemeriksaan harus bebas dalam sikap mental dan penampilan dari gangguan pribadi, ekstern, dan organisasi yang dapat mempengaruhi independensinya²⁰.

Independensi rumah sakit akan mencerminkan sikap tidak memihak serta tidak dibawah pengaruh atau tekanan dalam mengambil keputusan dan tindakan²¹. Independensi berarti adanya kejujuran dalam diri akuntan dalam mempertimbangkan fakta dan adanya pertimbangan yang objektif dan tidak memihak dalam diri akuntan didalam merumuskan dan menyatakan pendapatnya²².

Implementasi Tata Kelola dalam Aspek Kesetaraan

Aspek kesetaraan di rumah sakit ini menekankan pentingnya perlakuan yang adil dan setara terhadap semua pihak yang terlibat, termasuk pasien, karyawan, dan stakeholder lainnya. Dengan memastikan pemenuhan hak-hak dan kewajiban berdasarkan pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, Rumah Sakit Mitra Medika Amplas Medan berkomitmen untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung untuk semua²³. Ini mencerminkan prinsip-

prinsip good governance yang mendorong keterlibatan aktif dari seluruh pihak terkait dalam proses pengambilan keputusan dan manajemen organisasi. Dengan diterapkannya *Good Hospital Governance* pada perusahaan yang sesuai dengan kondisi perusahaan, pimpinan, selaku pengambilan keputusan dalam perusahaan, diharapkan dapat memperoleh informasi yang cepat, tepat, dan dapat dipercaya agar keputusan yang diambil dapat memenuhi tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan sebelumnya²².

Pembahasan ini menggarisbawahi pentingnya implementasi tata kelola yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan membangun kepercayaan stakeholder terhadap Rumah Sakit Mitra Medika Amplas Medan. Dengan memperkuat aspek-aspek seperti transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kemandirian, dan kesetaraan, rumah sakit dapat terus berkembang dalam memberikan pelayanan yang optimal dan berkelanjutan bagi masyarakat.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa rumah sakit Mitra Medika Amplas Medan telah melakukan langkah-langkah penting dalam implementasi tata kelola, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi.

1. Aspek transparansi, rumah sakit telah berhasil menerapkan transparansi dalam aktifitas pelayanan dan sistem manajemen, namun masih ada batasan yang diperlukan untuk menjaga privasi pasien dan keamanan informasi medis.
2. Akuntabilitas, rumah sakit telah menunjukkan komitmen yang baik dalam mematuhi peraturan hukum dan perundang-undangan kesehatan serta ketenagakerjaan. Ini mencerminkan upaya serius dalam menjalankan manajemen yang berorientasi pada akuntabilitas, baik dalam administrasi maupun pelayanan kesehatan.
3. Aspek kemandirian di rumah sakit Mitra Medika Amplas Medan juga menunjukkan kemajuan yang signifikan. Mereka telah berhasil dalam pelaksanaan program dan pengambilan keputusan secara mandiri, tanpa campur tangan pihak luar, serta menjalankan sistem pengawasan internal dengan baik.
4. Aspek kewajaran dan kesetaraan, rumah sakit ini telah memastikan bahwa semua karyawan dan staf mendapatkan perlakuan yang adil sesuai dengan standar yang ditetapkan. Ini menunjukkan komitmen mereka terhadap nilai-nilai keadilan dan kesetaraan dalam lingkungan kerja.

Saran

Untuk meningkatkan aspek transparansi, rumah sakit Mitra Medika Amplas Medan disarankan untuk mempertimbangkan penyediaan informasi yang lebih terbuka kepada publik, selaras dengan prinsip-prinsip privasi yang telah ditetapkan. Dalam hal akuntabilitas, mereka sebaiknya mengintensifkan partisipasi dalam audit internal untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik dalam semua operasi mereka. Responsibilitas terhadap setiap aktivitas harus diperkuat melalui evaluasi menyeluruh, sementara kemandirian dapat ditingkatkan dengan melakukan revisi kebijakan yang lebih terstruktur. Evaluasi rutin terhadap kewajaran dan keadilan yang diterapkan juga penting untuk memastikan keseluruhan sistem berjalan dengan baik. Untuk mengatasi hambatan dalam implementasi tata kelola yang efektif, sangat dianjurkan agar pemegang saham dan dewan direksi melakukan pertemuan teratur untuk membangun komitmen yang lebih kuat, serta memfasilitasi pembinaan karakter dan integritas personal bagi seluruh tim.

Daftar Pustaka

1. Eldenburg, L, Benyamin E.H MichaelS.W Martha. 2003. *from Corporate Governance to Hospital, Management*, with Atlas Medical Centre.
2. Trisnantoro, L. 2-17. *Aspek Strategis manajemen rumah sakit*, Andi : Yogyakarta.
3. Sedarmayanti. 2015. good governance and good corporategovernance pemerintahan yang baik dan tata kelola, Bandung Mandar Maju.
4. More, Y. F., Littik, S. K., & Sinaga, M. 2023. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. TC Hillers Maumere Kabupaten SIKKA. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 7(2), 110-119.
5. Wahyuningsih, A. 2020. Literature Review: Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit: Bahasa Indonesia. *Jurnal Keperawatan Malang*, 5(2), 62-71.
6. Peraturan Pemerintah Indonesia, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 *tentang rumah sakit*. Jakarta
7. Peraturan Pemerintah Indonesia, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 *tentang Kesehatan*. Jakarta.
8. Usri K, & Moeis EF. 2017. *Manajemen rumah sakitteori dan aplikasi Lembaga studi kesehatan Indonesia*. yayasan Bale: Bandung.
9. Anwar, Prabu Mangkunagara. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Sdakarya: Bandung.
10. Azwar, azrul. 2020. *Menjaga Mutu pelayanan kesehatan*, Sinar Harapan: Jakarta.
11. Djoko, Wijono. 2020. *Kepemimpinan dan organisasi kesehatan*, Toko Gunung Agung: Jakarta.
12. Wahyuningsih, N. E., Hidayat, A., & Zuraida, L. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUP DR Sardjito Yogyakarta Tahun 2017 (*Doctoral dissertation*, STIE Widya Wiwaha).
13. Azizah, A., & Emil, M. 2020. Pengaruh Budaya Organisasi dan Good Corporate Governance terhadap Kinerja Karyawan di RSUD KH Daud Arif Kuala Tungkal Jambi. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 71-79.
14. Partakusuma, L. G. 2014. Evaluasi tata kelola rumah sakit badan layanan umum pada 4 rumah sakit vertikal kelas A di Jawa dan Bali. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 1(1): 31-41.
15. Gladys, A. B. 2022. *Gambaran Tata Kelola Rumah Sakit Berdasarkan Standar Akreditasi SNARS Edisi 1 di Rumah Sakit Elim Rantepao* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin). *jurnal keperawatan* 2(2).
16. Mustakim, R., Dwimawanti, I. H., & Yuniningsih, T. 2023. Analisis Implementasi Responsive Governance Di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imannudin Melalui Sultan Imannudin Dokumentasi dan Informasi Publik Online (SI DIPO). *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(4), 34-61. Doi: [10.14710/jppmr.v12i4.40617](https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i4.40617)
17. Sunarto, E. E. 2016. Membangun Tata Kelola Klinis Melalui Clinical Pathway Demam Berdarah Dengue RSUD Rizki Amalia Medika. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 5(2), 112-119. Doi: <https://doi.org/10.18196/jmmr.5114>
18. Yansyah, Roby. 2020. Analsis pengaruh good government governance dan budaya organisasi terhadap kepuasan pasien. *Jurnal manajemen*, 2(2).
19. Amiwati, Reni. 2013. Penerapan prinsip good corporate governance terhadap kepuasan pasien di RS Tapura Palu. *jurnal kesehatan*, 14(1).
20. Daniri, Achmad. 2015. *Good hospital governance konsep dan penerapannya*. Jakarta: Ray Indonesia.
21. Khairandy, Ridwan dan Malik. 2017. *Good corporate governance*. Jogjakarta: Total Media.

22. Santoso, N. A. 2022. Pengaruh Prinsip-Prinsip Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Pertambangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015-2019 (*Doctoral dissertation*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
23. Fitzpatrick, Maree. 2010. *Corporate governance in the victorian public health sector*, Victoria University.