



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 26561-26565

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Implementasi *Good Governance* dalam Pelayanan BPJS Kesehatan pada DPP Muslimat NU 01 Surabaya

Friskila Jonathan¹, Heru Irianto², Fierda Nurany³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya

friskilavaleriejonathan@gmail.com, heruubhara@gmail.com, fierdanurany@ubhara.ac.id

Abstrak

Penerapan Good Governance merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi prinsip Good Governance dalam pelayanan BPJS Kesehatan pada Dokter Praktik Perorangan (DPP) dr. Linda Auliyaur Rahma dengan dukungan pelayanan kefarmasian Apotek Muslimat NU 01 Surabaya serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang terdiri atas dokter, petugas administrasi, tenaga kefarmasian, dan peserta BPJS Kesehatan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara kualitatif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip akuntabilitas, partisipasi, transparansi, dan supremasi hukum telah diterapkan dengan baik dalam pelayanan BPJS Kesehatan. Implementasi Good Governance didukung oleh koordinasi antarpetugas, penerapan SOP, keterbukaan informasi, dan pelayanan kefarmasian yang terintegrasi. Adapun faktor penghambat meliputi keterbatasan pemahaman peserta terhadap prosedur pelayanan, meningkatnya jumlah pasien pada waktu tertentu, serta kendala pelayanan obat.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Dokter Praktik Perorangan, Good Governance, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Publik.

1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas layanan kesehatan yang berkualitas. Seiring meningkatnya jumlah peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), penyelenggara pelayanan kesehatan dituntut tidak hanya meningkatkan akses layanan, tetapi juga memastikan pelayanan dilaksanakan secara profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik yang berkualitas serta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang menjadi dasar penyelenggaraan BPJS Kesehatan dalam memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia [1], [2].

Peningkatan cakupan kepesertaan JKN berdampak pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang cepat, mudah diakses, dan berkualitas. Implementasi JKN juga menjadi bagian dari upaya pemerintah dalam mewujudkan *Universal Health Coverage* sehingga kualitas tata kelola pelayanan kesehatan menjadi aspek yang semakin penting [3]. Kondisi tersebut menuntut seluruh fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, khususnya Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), untuk menerapkan tata kelola pelayanan yang baik (*Good Governance*) agar pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga oleh penerapan prinsip *Good Governance* yang mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efektivitas pelayanan, serta kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik [4], [5], [6].

Penelitian ini menggunakan kerangka *Good Governance* yang dikembangkan oleh *United Nations Development Programme* (UNDP) dengan fokus pada empat prinsip utama, yaitu akuntabilitas, partisipasi, transparansi, dan supremasi hukum (*rule of law*). Keempat prinsip tersebut dipandang relevan untuk menilai kualitas tata kelola pelayanan BPJS Kesehatan karena tidak hanya menekankan aspek administratif, tetapi juga keterbukaan informasi, pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan, keterlibatan masyarakat, serta kepatuhan terhadap ketentuan hukum yang berlaku [7], [8].

DPP dr. Linda Auliyaur Rahma yang didukung oleh Apotek Muslimat NU 01 Surabaya sebagai salah satu FKTP mitra BPJS Kesehatan telah berupaya menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan kepada peserta JKN. Namun demikian, masih dijumpai beberapa kondisi yang memerlukan perhatian, antara lain masih adanya peserta yang belum memahami alur pelayanan BPJS Kesehatan secara optimal, penyampaian informasi yang perlu terus ditingkatkan, serta belum optimalnya partisipasi peserta dalam memberikan umpan balik terhadap kualitas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi prinsip *Good Governance* masih perlu dievaluasi secara komprehensif sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Penelitian mengenai implementasi *Good Governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan telah banyak dilakukan pada berbagai fasilitas kesehatan. Rosika dan Frinaldi [7] menemukan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas, partisipasi, transparansi, dan supremasi hukum berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang. Temuan serupa disampaikan oleh Sulfiani [9] yang menyatakan bahwa implementasi *Good Governance* berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan meskipun masih ditemukan kendala pada aspek akuntabilitas pelayanan dan transparansi informasi. Selain itu, Triyanto dkk [10] menunjukkan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* pada pelayanan kesehatan tingkat pertama mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun implementasinya masih memerlukan penguatan pada aspek partisipasi masyarakat.

Meskipun berbagai penelitian tersebut telah mengkaji implementasi *Good Governance* pada kantor BPJS Kesehatan, rumah sakit, maupun puskesmas, penelitian yang secara khusus menganalisis implementasi prinsip *Good Governance* pada Dokter Praktik Perorangan (DPP) sebagai FKTP masih relatif terbatas. Padahal DPP memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda karena mengintegrasikan pelayanan administrasi, pemeriksaan dokter, serta pelayanan kefarmasian dalam satu alur pelayanan kepada peserta JKN. Perbedaan karakteristik tersebut berpotensi memengaruhi penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan supremasi hukum sehingga perlu dikaji secara lebih mendalam.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada analisis implementasi prinsip *Good Governance* pada pelayanan BPJS Kesehatan di Dokter Praktik Perorangan (DPP) yang didukung pelayanan kefarmasian oleh Apotek Muslimat NU 01 Surabaya. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak dilakukan pada kantor BPJS Kesehatan, rumah sakit, maupun puskesmas, penelitian ini memberikan gambaran mengenai implementasi *Good Governance* pada layanan kesehatan primer dengan karakteristik pelayanan yang lebih spesifik sehingga diharapkan dapat memperkaya kajian administrasi publik di bidang pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi prinsip *Good Governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan pada DPP dr. Linda Auliyaur Rahma dengan dukungan pelayanan kefarmasian Apotek Muslimat NU 01 Surabaya serta mengidentifikasi faktor pendukung, faktor penghambat, dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menganalisis implementasi prinsip *Good Governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan pada DPP dr. Linda Auliyaur Rahma dengan dukungan pelayanan kefarmasian Apotek Muslimat NU 01 Surabaya [11].

Penelitian dilaksanakan di DPP dr. Linda Auliyaur Rahma yang bekerja sama dengan Apotek Muslimat NU 01 Surabaya sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) mitra BPJS Kesehatan. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan bahwa fasilitas kesehatan tersebut telah melaksanakan pelayanan BPJS Kesehatan dan menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji implementasi prinsip *Good Governance*.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pelayanan BPJS Kesehatan. Informan terdiri atas dokter praktik perorangan, tenaga kefarmasian, petugas administrasi, dan peserta BPJS Kesehatan.

Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan BPJS Kesehatan, sedangkan wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan prinsip akuntabilitas, partisipasi, transparansi, dan supremasi hukum dalam pelayanan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa dokumen pelayanan, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk meningkatkan kredibilitas temuan penelitian [11]. Analisis implementasi *Good Governance* mengacu pada kerangka *United Nations Development Programme* (UNDP) yang meliputi empat indikator, yaitu akuntabilitas, partisipasi, transparansi, dan supremasi hukum..

3. HASIL DAN DISKUSI

Penelitian ini menganalisis implementasi *Good Governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan pada Dokter Praktik Perorangan (DPP) dr. Linda Auliyaur Rahma dengan dukungan Apotek Muslimat NU 01 Surabaya berdasarkan empat prinsip, yaitu akuntabilitas, partisipasi, transparansi, dan supremasi hukum. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi implementasi *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan BPJS Kesehatan.

3.1 Akuntabilitas

Berdasarkan hasil penelitian, prinsip akuntabilitas telah diterapkan melalui pembagian tugas yang jelas antara petugas administrasi, dokter, dan tenaga kefarmasian. Setiap petugas melaksanakan pelayanan sesuai tugas dan tanggung jawabnya dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) serta ketentuan BPJS Kesehatan. Proses pelayanan dimulai dari pendaftaran pasien, verifikasi kepesertaan, pemeriksaan dokter, hingga pelayanan kefarmasian yang dilaksanakan secara terstruktur sehingga pelayanan dapat dipertanggungjawabkan kepada peserta BPJS Kesehatan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan selalu mengutamakan kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Salah satu informan menyampaikan bahwa "pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan selalu mengikuti SOP sehingga setiap petugas memahami tugas dan tanggung jawabnya masing-masing" (Wawancara dengan dr. Linda Auliyaur Rahma, 25 Mei 2026). Temuan tersebut menunjukkan bahwa kejelasan pembagian tugas menjadi salah satu faktor yang mendukung kelancaran pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan akuntabilitas tidak hanya tercermin dari kepatuhan terhadap SOP, tetapi juga dari kemampuan setiap petugas menjalankan tugas sesuai kewenangannya. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Rosika dan Frinaldi (2023) yang menyatakan bahwa akuntabilitas diwujudkan melalui pelaksanaan pelayanan sesuai standar dan adanya pertanggungjawaban penyelenggara kepada masyarakat. Selain itu, Rizkika (2025) menjelaskan bahwa akuntabilitas menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan karena mampu menciptakan pelayanan yang tertib dan profesional.

3.2 Partisipasi

Berdasarkan hasil penelitian, prinsip partisipasi telah diterapkan melalui komunikasi yang terjalin antara petugas pelayanan dengan peserta BPJS Kesehatan selama proses pelayanan berlangsung. Peserta diberikan kesempatan untuk menyampaikan pertanyaan, keluhan, maupun saran terkait pelayanan yang diterima. Selain komunikasi secara langsung, DPP juga menyediakan media penyampaian umpan balik sebagai sarana bagi peserta untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas berupaya membangun komunikasi yang baik dengan peserta selama proses pelayanan. Salah satu peserta menyampaikan bahwa "petugas selalu memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya dan menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik sehingga kami lebih memahami alur pelayanan BPJS Kesehatan" (Wawancara dengan peserta BPJS Kesehatan, 19 Mei 2026). Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang baik memberikan ruang bagi peserta untuk terlibat dalam proses pelayanan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena memberikan kesempatan kepada peserta untuk menyampaikan kebutuhan dan evaluasi terhadap pelayanan yang diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian Triyanto dkk. (2021) yang menyatakan bahwa partisipasi masyarakat menjadi salah satu indikator penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian Rosika dan Frinaldi (2023) juga menjelaskan bahwa keterlibatan masyarakat melalui penyampaian saran dan masukan dapat menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan.

3.3 Transparansi

Berdasarkan hasil penelitian, prinsip transparansi telah diterapkan melalui penyampaian informasi mengenai persyaratan administrasi, alur pelayanan, prosedur pemeriksaan, serta pelayanan kefarmasian kepada peserta BPJS Kesehatan. Informasi tersebut disampaikan secara langsung oleh petugas administrasi, dokter, maupun tenaga kefarmasian sehingga peserta memperoleh pemahaman mengenai setiap tahapan pelayanan yang akan diterima. Selain itu, informasi pelayanan juga tersedia melalui media yang dapat diakses oleh peserta di lokasi pelayanan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas berupaya memberikan informasi secara jelas kepada setiap peserta. Salah satu informan menjelaskan bahwa "*kami selalu memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan BPJS Kesehatan agar pasien memahami setiap tahapan pelayanan yang harus dijalani*" (Wawancara dengan petugas administrasi, 19 Mei 2026). Meskipun demikian, penelitian masih menemukan bahwa sebagian peserta memerlukan penjelasan lebih lanjut, terutama peserta yang baru pertama kali menggunakan layanan BPJS Kesehatan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan informasi telah mendukung pelaksanaan pelayanan yang lebih efektif serta meningkatkan pemahaman peserta terhadap prosedur pelayanan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Sulfiani (2021) yang menyatakan bahwa transparansi informasi merupakan salah satu unsur penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan. Penelitian Rosika dan Frinaldi (2023) juga menunjukkan bahwa keterbukaan informasi mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

3.4 Supremasi Hukum

Berdasarkan hasil penelitian, prinsip supremasi hukum telah diterapkan melalui pelaksanaan pelayanan yang mengacu pada ketentuan BPJS Kesehatan, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seluruh peserta BPJS Kesehatan memperoleh pelayanan sesuai prosedur tanpa adanya perbedaan perlakuan sehingga hak dan kewajiban peserta dapat dipenuhi secara adil. Kepatuhan terhadap ketentuan tersebut menjadi dasar dalam menjaga tertib administrasi maupun pelayanan medis di DPP.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh petugas berupaya memberikan pelayanan sesuai regulasi yang berlaku. Salah satu informan menyampaikan bahwa "*pelayanan BPJS Kesehatan selalu dilaksanakan berdasarkan aturan yang telah ditetapkan sehingga setiap pasien memperoleh pelayanan sesuai haknya*" (Wawancara dengan Perawat 19 Mei 2026). Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap regulasi menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan supremasi hukum telah diwujudkan melalui kepatuhan terhadap regulasi dan SOP dalam setiap tahapan pelayanan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Sulfiani (2021) yang menyatakan bahwa kepatuhan terhadap peraturan merupakan salah satu bentuk implementasi *Good Governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan. Selain itu, Dasopang [4] menjelaskan bahwa implementasi kebijakan JKN memerlukan konsistensi pelaksanaan aturan agar pelayanan kesehatan dapat berjalan secara efektif dan memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

3.5 Faktor Pendukung Dan Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *Good Governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan didukung oleh koordinasi yang baik antarpetugas, pelaksanaan pelayanan sesuai SOP, keterbukaan informasi kepada peserta, serta dukungan pelayanan kefarmasian yang terintegrasi dengan pelayanan dokter. Faktor-faktor tersebut membantu memperlancar proses pelayanan sehingga setiap tahapan pelayanan dapat berjalan secara efektif dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Penelitian juga mengidentifikasi beberapa faktor penghambat, antara lain masih terbatasnya pemahaman sebagian peserta terhadap prosedur pelayanan BPJS Kesehatan, meningkatnya jumlah pasien pada waktu tertentu, serta kendala ketersediaan obat pada kondisi tertentu. Untuk mengatasi kendala tersebut, DPP melakukan berbagai upaya, seperti memberikan edukasi kepada peserta mengenai alur pelayanan BPJS Kesehatan, memperkuat koordinasi antarpetugas, serta mengoptimalkan pelayanan kefarmasian agar kebutuhan pasien tetap dapat dipenuhi secara optimal.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *Good Governance* tidak hanya dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga oleh kemampuan penyelenggara dalam mengatasi berbagai kendala

pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Dasopang dkk. (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi JKN dipengaruhi oleh koordinasi antarpelenggara pelayanan, kesiapan sumber daya, dan efektivitas pelaksanaan pelayanan. Penelitian Shifah Sagala dkk. (2024) juga menjelaskan bahwa peningkatan komunikasi, koordinasi, dan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi pelayanan BPJS Kesehatan.

4. Kesimpulan

Penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan pada Dokter Praktik Perorangan (DPP) dr. Linda Auliyaur Rahma dengan dukungan Apotek Muslimat NU 01 Surabaya telah dilaksanakan melalui prinsip akuntabilitas, partisipasi, transparansi, dan supremasi hukum. Akuntabilitas diwujudkan melalui pelaksanaan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pembagian tugas yang jelas, partisipasi terlihat dari komunikasi antara petugas dengan peserta BPJS Kesehatan serta pemberian kesempatan untuk menyampaikan masukan, transparansi diterapkan melalui penyampaian informasi pelayanan secara terbuka, sedangkan supremasi hukum diwujudkan melalui kepatuhan terhadap ketentuan BPJS Kesehatan dan peraturan yang berlaku. Secara umum, implementasi *Good Governance* telah mendukung penyelenggaraan pelayanan yang tertib, efektif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan. Implementasi *Good Governance* didukung oleh koordinasi antarpetugas, penerapan SOP, keterbukaan informasi, dan pelayanan kefarmasian yang terintegrasi. Adapun faktor penghambat meliputi keterbatasan pemahaman peserta terhadap prosedur pelayanan, meningkatnya jumlah pasien, serta kendala pelayanan obat. Oleh karena itu, peningkatan edukasi kepada peserta, penguatan koordinasi pelayanan, dan optimalisasi penyampaian informasi perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan.

References

- [1] Undang-Undang Nomor 24 Tahun, "Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial," 2011, [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Search?keywords=Undang-Undang+Nomor+24+Tahun+2011+tentang+BPJS&tentang=&nomor=>
- [2] Undang-Undang Nomor 25 Tahun, "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," vol. 2012, no. 215, 2009, [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Search?keywords=Undang-Undang+Nomor+25+Tahun+2009+tentang+Pelayanan+Publik&tentang=&nomor=Undang-Undang+Nomor+25+Tahun+2009+tentang+Pelayanan+Publik>
- [3] M. Y. Alkayyis, "Implementation of the National Health Insurance Programme in Achieving Universal Health Coverage in Indonesia," vol. 4, no. 2, pp. 85–95, 2024.
- [4] L. M. Dasopang *et al.*, "Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs);," vol. 4, no. 5, pp. 453–461, 2024.
- [5] M. E. Hamdi *et al.*, "Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Kesehatan Di Indonesia : Studi Literatur Pada Aspek Implementation of Good Governance in Indonesian Health Services : A Literature Study on Accountability , Transparency , and Responsivity," vol. 8, no. April, pp. 40–46, 2026.
- [6] A. Musdzalifah, E. K. Setianingrum, and B. Hartono, "Literatur Review : Implementasi Kebijakan Program," vol. 6, pp. 1497–1506, 2025.
- [7] C. Rosika and A. Frinaldi, "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang Application of Good Governance Principles in BPJS Health Services in Padang Cit," *Conserv. Junal Penelit. dan Pengabd. Masy.*, vol. 2, no. 09, pp. 1902–1908, 2023, doi: 10.36418/comserva.v2i09.587.
- [8] A. Rizkika, "Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik : Studi Kasus di Puskesmas Ciketing Udik," vol. 1, no. 2, pp. 226–237, 2025.
- [9] A. N. Sulfiani, "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo," *COMSERVA Indones. J. Community Serv. Dev.*, vol. 2, no. 09, pp. 1902–1908, 2023, doi: 10.59141/comserva.v2i09.587.
- [10] D. Triyanto *et al.*, "Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Application Of Good Governance Principles In Public Services At The Betungan Community Health Center , Bengkulu City," 2023.
- [11] J. D. C. John W. Creswell, *Fifth Edition Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 2021. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=335ZDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT16&dq=Creswell+and+Creswell+2021+Research+Design+Qualitative+Quantitative+and+Mixed+Methods+Approaches&ots=YEyPKLyPuN&sig=IXOMPmZ57zSm8cNNsVm yqUQFPi8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false