

# Rekonstruksi Kebijakan Layanan Publik di Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Hukum Administrasi Negara untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien

J. Suleman<sup>1</sup>, Y. Y. Suleman<sup>2</sup>, W. A. Dunga<sup>3</sup>, L. Djaafar<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia  
e-mail: [dokter.icko47@yahoo.com](mailto:dokter.icko47@yahoo.com)<sup>1</sup>, [nanang010170@gmail.com](mailto:nanang010170@gmail.com)<sup>2</sup>, [wenyad@ung.ac.id](mailto:wenyad@ung.ac.id)<sup>3</sup>,  
[lucy.djaafar@ung.ac.id](mailto:lucy.djaafar@ung.ac.id)<sup>4</sup>

## Abstrak

Pelayanan kesehatan di rumah sakit pemerintah merupakan bagian penting dari layanan publik yang harus memenuhi prinsip-prinsip hukum administrasi negara, seperti transparansi dan akuntabilitas. Namun, kebijakan yang ada sering kali belum mampu menjawab ekspektasi pasien, sehingga berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan. Penelitian ini bertujuan merekonstruksi kebijakan layanan publik di rumah sakit dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip hukum administrasi negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode yuridis normatif dan empiris. Data dikumpulkan melalui studi literatur, analisis kebijakan, dan wawancara dengan pasien, keluarga pasien, staf medis serta pihak manajemen rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelemahan kebijakan layanan publik terletak pada kurangnya transparansi dalam penyampaian informasi, mekanisme pengaduan yang tidak efektif, dan penerapan prinsip akuntabilitas yang belum optimal. Penelitian ini menghasilkan model kebijakan baru yang mencakup penguatan hak pasien, mekanisme pengawasan transparan dan pelibatan pasien serta keluarga dalam proses pelayanan. Implementasi model ini diharapkan dapat menjawab kesenjangan antara regulasi dan realitas pelayanan, meningkatkan kualitas layanan berbasis kebutuhan pasien, serta menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara rumah sakit dan masyarakat.

**Kata Kunci:** *Rekonstruksi Kebijakan, Hukum Administrasi Negara, Pelayanan Publik, Kepuasan Pasien.*

## Abstract

Healthcare services in government hospitals are an essential part of public services that must adhere to the principles of administrative law, such as transparency and accountability. However, existing policies often failed to meet patient expectations, resulting in low levels of satisfaction. This study aimed to reconstruct public service policies in hospitals by integrating the principles of administrative law to improve service quality and patient satisfaction. The approach used was qualitative research with normative and empirical juridical methods. Data were collected through literature studies, policy analysis, and interviews with patients, patients' families, medical staff, and hospital management. The results show that the weaknesses in public service policies lie in the lack of transparency in delivering information, ineffective complaint mechanisms, and suboptimal implementation of accountability principles. This study produces a new policy model that includes strengthening patient rights, establishing transparent oversight mechanisms, and involving patients and their families in the service process. The implementation of this model is expected to address the gaps between regulations and the realities of service delivery, improve patient-centered service quality, and create a more harmonious relationship between hospitals and the community.

**Keywords:** *Policy Reconstruction, Administrative Law, Public Services, Patient Satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud konkret dari kewajiban negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan. Berbagai kebijakan pada

fasilitas pelayanan kesehatan bersumber dari tuntutan terhadap mutu pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pasien (Ferreira D et al., 2023). Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan fasilitas kesehatan dan hal ini sudah menjadi isu global, sehingga industri pelayanan kesehatan bertransformasi selama dekade terakhir untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien yang semakin meningkat (Asamrew et al., 2020). Perubahan dan peningkatan pada sistem pelayanan Kesehatan, perlu untuk dievaluasi terutama terkait kepuasan pasien sebagai penerima layanan kesehatan. (Ferreira D et al., 2023).

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik, memiliki peran strategis dalam menjamin aksesibilitas dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Kinerja dari sistem pelayanan kesehatan menurut *World Health Organization (WHO)*, berhubungan langsung dengan kondisi pasien dan tingkat kesejahteraan masyarakat, dimana tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penilaian dari sistem pelayanan kesehatan (Dulău et al., 2022). Bidang Kesehatan sebelumnya dikendalikan oleh pasar yang berfokus pada produsen, dimana pelayanan kesehatan diberikan tanpa memperhatikan kebutuhan spesifik pasien dan keluarga, namun saat ini sistem manajemen pelayanan kesehatan di rumah sakit, lebih berfokus pada kepuasan pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi (Rauf et al., 2024).

Kebijakan layanan publik di rumah sakit idealnya diatur dan dijalankan berdasarkan prinsip hukum administrasi negara, seperti transparansi, akuntabilitas, non-diskriminasi, dan kepastian hukum. Prinsip supremasi hukum tercermin dalam kewajiban hukum administrasi serta jaminan perlindungan hukum yang efektif (Ruscheimer & Hondrich, 2024). Prinsip-prinsip ini tidak hanya menjamin penyelenggaraan pelayanan yang efektif, tetapi juga melindungi hak-hak pasien sebagai penerima layanan.

Kebijakan administratif bersifat hierarkis dalam kelembagaan dan diikat oleh regulasi, sedangkan prinsip supremasi hukum diwujudkan dalam kewajiban hukum administrasi serta jaminan perlindungan hukum yang efektif (Joy, 2006; Ruschemeier & Hondrich, 2024). Namun, dalam praktiknya, implementasi prinsip hukum administrasi negara seringkali mengalami tantangan, terutama dalam memastikan bahwa kebijakan tersebut sejalan dengan kebutuhan dan harapan pasien. Konsekuensi dari implementasi prinsip hukum administrasi adalah pertanggungjawaban yang dapat berupa pidana atau administratif, apabila terbukti merugikan pasien, baik secara fisik, finansial, emosional atau kerugian lainnya (Syafuruddin et al., 2020). Menurut Akademi Administrasi Publik Nasional, keadilan sosial mencakup, "Pengelolaan yang adil, setara, dan tidak memihak dari semua lembaga yang melayani masyarakat, baik secara langsung maupun melalui kontrak. Selain itu, kesetaraan sosial juga mencakup distribusi layanan publik yang adil dan merata, penerapan kebijakan publik yang berlandaskan keadilan, serta komitmen untuk mempromosikan keadilan, kesetaraan, dan kejujuran dalam pembentukan kebijakan publik." (Wright & Merritt, 2020).

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa banyak pasien mengeluhkan layanan yang tidak optimal, seperti komunikasi yang tidak transparan dan jarang, waktu tunggu yang lama, kurangnya pertanggungjawaban dalam menangani pengaduan, biaya perawatan, pelayanan dari staf yang buruk dan lingkungan layanan medis yang buruk (Shah et al., 2021). Fenomena ini juga mencerminkan kesenjangan antara kebijakan formal yang diatur dalam regulasi dengan realitas operasional pelayanan di rumah sakit. Selain itu, survei kepuasan pasien seringkali mengungkap rendahnya tingkat kepercayaan terhadap sistem pelayanan rumah sakit, meskipun telah ada standar operasional yang diterapkan. Kondisi ini diperburuk oleh keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur, yang kerap menjadi alasan utama tidak terpenuhinya standar pelayanan minimum. Di sisi lain, pasien sebagai pengguna layanan seringkali tidak mendapatkan perlindungan hukum yang memadai saat hak-haknya terabaikan. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih holistik dan berbasis hukum dalam merancang kebijakan pelayanan publik di rumah sakit.

Secara teoritis, pentingnya penelitian ini terletak pada upaya menjembatani kesenjangan antara teori hukum administrasi negara dan praktik pelayanan kesehatan, terutama dalam konteks rumah sakit sebagai penyelenggara layanan publik. Penelitian ini menawarkan solusi baru berupa rekonstruksi kebijakan layanan publik di rumah sakit yang lebih menekankan pada penerapan prinsip hukum administrasi negara. Penekanan pada pendekatan ini diharapkan dapat memberikan kerangka kebijakan yang lebih adaptif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model kebijakan layanan publik berbasis prinsip hukum administrasi negara yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan rancangan kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif dan empiris untuk mengeksplorasi penerapan prinsip hukum administrasi negara dalam kebijakan layanan publik di rumah sakit. Pendekatan normative dengan metode empiris, komitmen utamanya terletak pada kelengkapan, rekursivitas, inklusi epistemologis dan akuntabilitas epistemik, komitmen utama ini saling melengkapi seperti halnya konsep normatif lainnya yang bersifat deskriptif dan evaluative (Ackerly et al., 2024).

Subjek penelitian mencakup pasien, keluarga pasien, staf medis dan manajemen rumah sakit, sementara objek penelitian berfokus pada kebijakan dan implementasi layanan publik dalam konteks rumah sakit pemerintah, dalam hal ini RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Instrumen penelitian meliputi panduan wawancara semi-terstruktur, dokumen kebijakan layanan publik, serta alat rekam untuk mendokumentasikan wawancara dan observasi. Strategi analisis yang digunakan adalah analisis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola utama dalam data kualitatif, yang dipadukan dengan kajian dokumen hukum dan kebijakan untuk menilai kesesuaian antara regulasi formal dan praktik pelayanan publik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip hukum administrasi negara dalam kebijakan layanan publik di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, masih menghadapi berbagai kendala. Penyelenggaraan pelayanan publik di rumah sakit sangat mempengaruhi mutu pelayanan, dimana konsep kepuasan pasien biasanya berfokus pada penilaian terhadap mutu pelayanan, proses perawatan pada pasien, juga harapan dan pengalaman nyata dari pasien ketika mendapatkan pelayanan di rumah sakit (Mutiarasari et al., 2021)

Prinsip transparansi sering kali tidak terlaksana secara optimal, terutama dalam penyampaian informasi kepada pasien mengenai hak dan kewajiban mereka. Salah satu elemen penting dari pelayanan medis adalah persetujuan berdasarkan informasi, pasien dan keluarganya perlu diberikan informasi tentang prosedur, tujuan, dan dampak dari tindakan yang akan dilakukannya (Syafuruddin et al., 2020). Penerapan sistem manajemen elektronik dalam birokrasi sangat penting untuk meningkatkan tata Kelola pemerintahan yang baik dengan indikator transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektif (Abdou, 2021). Akuntabilitas dalam menangani pengaduan pasien juga masih rendah, ditandai dengan minimnya mekanisme pengawasan yang efektif. Pengalaman pasien dan keluarganya dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bersifat komprehensif, mulai dari intrapersonal hingga kebijakan publik. Minimnya dukungan dan informasi yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien dan keluarganya membuat mereka semakin cemas, hal ini dapat diatasi dengan membangun komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien dan keluarganya, sehingga mereka dapat beradaptasi dengan tekanan dalam situasi tersebut (Jamil, 2015). Rumah sakit harus mampu menerjemahkan perspektif holistik dan terpadu untuk menilai pengalaman pasien sehingga mampu mengembangkan intervensi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Guan et al., 2024).

Analisis mendalam mengungkap bahwa kelemahan ini sebagian besar disebabkan oleh ketidaksesuaian antara kebijakan formal dan pelaksanaan operasional di lapangan. Penerapan kebijakan dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya, kekurangan sumber daya baik manusia maupun fasilitas rumah sakit, sangat mempengaruhi bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan (James & Miza, 2015). Data wawancara menunjukkan bahwa pasien dan keluarga sering merasa tidak dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan yang mereka terima. Di sisi lain, manajemen rumah sakit mengakui keterbatasan sumber daya sebagai faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip hukum administrasi negara secara menyeluruh.

Sebagai respons terhadap temuan ini, peneliti merekomendasikan model kebijakan baru yang mengintegrasikan transparansi melalui sistem informasi berbasis teknologi dan peningkatan

akuntabilitas dengan penguatan mekanisme pengaduan. Model ini diharapkan dapat menjembatani kesenjangan antara regulasi dan realitas, sekaligus meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Mekanisme saluran protes yang tepat dan transparan dalam pengelolaan respons publik tersebut akan dapat mempengaruhi pembuatan keputusan dalam pelayanan public. Pada penelitian tentang kepuasan pasien di rumah sakit umum vs. rumah sakit swasta menunjukkan bahwa, penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada rumah sakit swasta lebih banyak menyediakan kotak saran di beberapa titik pelayanan penting seperti di instalasi gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap serta menyediakan petunjuk arah yang jelas menuju ruang penanganan pengaduan dan jaraknya tidak terlalu jauh dari pusat pelayanan di rumah sakit (Mutiarasari et al., 2021).

Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya penerapan prinsip hukum administrasi negara dalam kebijakan layanan publik untuk mengatasi tantangan mendasar yang dihadapi RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo. Ketidakefektifan dalam penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas menunjukkan bahwa rumah sakit masih beroperasi dalam kerangka kebijakan yang kurang adaptif terhadap kebutuhan pasien. Fakta bahwa pasien sering kali tidak mendapatkan informasi yang memadai mengenai hak dan kewajiban mereka menunjukkan adanya celah dalam mekanisme komunikasi institusional. Hal ini berdampak langsung pada persepsi pasien terhadap kualitas layanan, di mana transparansi memainkan peran kunci dalam membangun kepercayaan antara pengguna layanan dan penyelenggara.

Kegagalan dalam menerapkan prinsip akuntabilitas juga menjadi isu sentral, terutama dalam mekanisme pengelolaan pengaduan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak pasien merasa keluhan mereka tidak ditindaklanjuti dengan serius, menciptakan kesan bahwa suara mereka tidak dihargai dalam proses pengambilan keputusan. Di sisi lain, manajemen rumah sakit sering kali mengaitkan kendala ini dengan keterbatasan sumber daya, baik dalam hal personel maupun sistem pendukung. Namun, alasan ini tidak dapat sepenuhnya diterima, mengingat prinsip akuntabilitas seharusnya menjadi pilar utama dalam sistem pelayanan publik yang bertanggung jawab.

Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi teori dan praktik hukum administrasi negara dalam konteks pelayanan kesehatan. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat argumen bahwa hukum administrasi negara memiliki potensi besar untuk menjadi kerangka konseptual yang mengarahkan pengelolaan pelayanan publik ke arah yang lebih responsif dan manusiawi. Hukum administrasi terdiri dari aturan, nilai, dan proses yang dengannya pengambilan keputusan pemerintah dan peraturan tunduk pada pemantauan, peninjauan, dan akuntabilitas administrative, hukum memengaruhi pelayanan kesehatan masyarakat dalam dua cara yaitu melalui desain, kewenangan, dan proses lembaga yang menegakkan hukum administrasi dan melalui aturan substantif hukum administrasi (Thomson, 2024)

Secara praktis, rekomendasi model kebijakan yang diusulkan, seperti penguatan sistem informasi berbasis teknologi dan mekanisme pengaduan yang lebih transparan, memberikan peluang nyata untuk memperbaiki kesenjangan antara regulasi dan praktik di lapangan. Model ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan reputasi rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik yang bertanggung jawab.

Dengan temuan ini, penting bagi pembuat kebijakan dan manajemen rumah sakit untuk melihat bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya bergantung pada alokasi sumber daya, tetapi juga pada integrasi prinsip-prinsip hukum administrasi negara dalam setiap aspek kebijakan. Pendekatan holistik yang mengutamakan transparansi dan akuntabilitas, tidak hanya akan memenuhi harapan pasien, tetapi juga memperkuat legitimasi rumah sakit sebagai penyelenggara layanan publik yang profesional dan terpercaya.

## **SIMPULAN**

Penelitian ini berhasil merumuskan model kebijakan layanan publik di rumah sakit yang berbasis prinsip hukum administrasi negara untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam kebijakan pelayanan publik masih perlu diperkuat. Model kebijakan yang diusulkan berfokus pada mekanisme informasi yang transparan dan sistem pengelolaan pengaduan yang akuntabel, sehingga mampu menjembatani kesenjangan antara kebijakan formal dan praktik operasional di lapangan.

Dalam konteks layanan publik, rumah sakit memiliki tanggung jawab besar untuk mencerminkan prinsip hukum administrasi negara yang mengutamakan perlindungan hak dan kebutuhan pasien. Penelitian ini menegaskan bahwa tantangan utama dalam pelayanan rumah sakit bukan hanya soal teknis medis, tetapi juga bagaimana institusi tersebut menerapkan prinsip-prinsip hukum yang memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada pasien.

Namun, fakta di lapangan mengungkapkan adanya kendala dalam penerapan prinsip-prinsip ini. Transparansi sering kali terabaikan dalam penyampaian informasi penting kepada pasien, sementara akuntabilitas dalam penanganan pengaduan sering dianggap sebagai formalitas belaka. Temuan ini menggambarkan kesenjangan mendasar yang membutuhkan pendekatan kebijakan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan pasien dan keluarganya.

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam memperkaya literatur tentang penerapan hukum administrasi negara di sektor pelayanan kesehatan, khususnya dalam membangun model kebijakan yang adaptif dan berbasis prinsip-prinsip hukum. Selain itu, rekomendasi praktis yang dihasilkan, seperti penguatan sistem informasi dan mekanisme pengaduan, berpotensi menjadi panduan bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara komprehensif.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama dalam hal cakupan wilayah penelitian yang berfokus hanya pada RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, sehingga generalisasi hasilnya memerlukan studi lanjutan dengan cakupan lebih luas. Keterbatasan ini membuka peluang bagi penelitian berikutnya untuk menguji model kebijakan yang diusulkan dalam konteks yang lebih beragam dan representatif.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini tidak akan terwujud tanpa dukungan, bimbingan, dan kontribusi dari berbagai pihak yang telah berperan penting dalam proses pelaksanaannya. Dengan rasa syukur dan penghargaan yang mendalam, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing, yang telah memberikan arahan, masukan berharga, dan motivasi selama proses penelitian. Pihak Manajemen RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, yang telah memberikan izin dan akses bagi penulis untuk melakukan penelitian di lingkungan rumah sakit. Para Petugas Rumah Sakit, yang dengan sabar meluangkan waktu untuk berbagi pengalaman. Para Pasien dan Keluarga, yang bersedia meluangkan waktu dan berbagi pengalaman mereka dengan tulus. Perspektif Anda memberikan dimensi manusiawi yang sangat penting dalam memahami kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan kesehatan.

Semoga kontribusi dari semua pihak tidak hanya membawa manfaat bagi penelitian ini, tetapi juga mendorong perbaikan nyata dalam pelayanan kesehatan di masa depan. Penulis menghargai kepercayaan dan kerja sama yang telah diberikan sepanjang perjalanan penelitian ini.

## REFERENCES

- Abdou, A. M. (2021). Good governance and COVID-19: The digital bureaucracy to response the pandemic (Singapore as a model). *Journal of Public Affairs*, 21(4), 1–10. <https://doi.org/10.1002/pa.2656>
- Ackerly, B., Cabrera, L., Forman, F., Johnson, G. F., Tenove, C., & Wiener, A. (2024). Unearthing grounded normative theory: practices and commitments of empirical research in political theory. *Critical Review of International Social and Political Philosophy*, 27(2), 156–182. <https://doi.org/10.1080/13698230.2021.1894020>
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Dulău, D., Craiut, L., Tit, D. M., Buhas, C., Tarce, A. G., & Uivarosan, D. (2022). Effects of Hospital Decentralization Processes on Patients' Satisfaction: Evidence from Two Public Romanian Hospitals across Two Decades. *Sustainability (Switzerland)*, 14(8). <https://doi.org/10.3390/su14084818>
- Ferreira D, Vieira I, Pedro M, Caldas P, & Varela M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and

- a Bibliometric Analysis. Healthcare (Switzerland) [revista en Internet] 2023 [acceso 8 de octubre de 2023]; 11(5): 1-31. *Healthcare Review*, 21(2), 693. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10001171/pdf/healthcare-11-00639.pdf>
- Guan, T., Chen, X., Li, J., & Zhang, Y. (2024). Factors influencing patient experience in hospital wards: a systematic review. *BMC Nursing*, 23(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02054-0>
- James, S., & Miza, T. M. (2015). Perceptions of professional nurses regarding introduction of the Batho Pele principles in State hospitals. *Curationis*, 38(1), 1–9. <https://doi.org/10.4102/curationis.v38i1.1128>
- Jamil, M. (2015). Studi Fenomenologi: Pengalaman Keluarga Pasien dalam Berkomunikasi dengan Perawat di Prioritas 2 (P2) Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 3, 44–53.
- Joy, nkwanzi finella. (2006). School of Law — копия. *Sharda.Ac.In*, 2(February), 6150. [https://www.sharda.ac.in/attachments/course\\_programme\\_curricula/BA\\_LL\\_B\\_Hons.\\_\(2021-22\)2.pdf](https://www.sharda.ac.in/attachments/course_programme_curricula/BA_LL_B_Hons._(2021-22)2.pdf)
- Mutiarasari, D., Demak, I. P. K., Bangkele, E. Y., Nur, R., & Setyawati, T. (2021). Patient satisfaction: Public vs. private hospital in Central Sulawesi, Indonesia. *Gaceta Sanitaria*, 35, S186–S190. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.07.012>
- Rauf, A., Muhammad, N., Mahmood, H., & Yen, Y. Y. (2024). The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan. *Heliyon*, 10(18), e37506. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e37506>
- Ruscheimer, H., & Hondrich, L. J. (2024). Automation bias in public administration – an interdisciplinary perspective from law and psychology. *Government Information Quarterly*, 41(3), 101953. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101953>
- Shah, A. M., Yan, X., Tariq, S., & Ali, M. (2021). What patients like or dislike in physicians: Analyzing drivers of patient satisfaction and dissatisfaction using a digital topic modeling approach. *Information Processing and Management*, 58(3). <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2021.102516>
- Syafruddin, Rohman, A., & Ilyas, A. (2020). Informed consent: Criminal impact in negligence of medical action. *Enfermeria Clinica*, 30, 258–263. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.06.059>
- Thomson, S. (2024). Administrative law as a determinant of public health. *Canadian Journal of Public Health*, 115(1), 168–172. <https://doi.org/10.17269/s41997-023-00826-w>
- Wright, J. E., & Merritt, C. C. (2020). Social Equity and COVID-19: The Case of African Americans. *Public Administration Review*, 80(5), 820–826. <https://doi.org/10.1111/puar.13251>