

# “PELAYANAN KLINIK BERBASIS GENDER DI KLINIK APEL RSUD K.R.M.T. WONGSONEGORO”

**Sisilia Rahma\*), Fitriyah\*\*), Puji Astuti\*\*), Bangkit Aditya Wiryawan\*\*),**

**Email: [sisiliarahma17@gmail.com](mailto:sisiliarahma17@gmail.com)**

**Departement Politik dan Ilmu Pemerintahan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

**Jl. Prof. Soedarto, SH., Tembalang, Semarang 50275, Kode Pos 1269**

**Website: <https://www.fisip.undip.ac.id/> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)**

## ABSTRACT

This research departs from gender differences between men and women occur through a long process and are formed due to several reasons, such as socio-cultural conditions, religious conditions, and state conditions. With this long process, gender differences are seen as God's provisions that are natural or biological in nature that cannot be changed. This has led to the beginning of gender injustice in society, one of which is discrimination. In Indonesia, the number of discrimination in the form of gender based violence (GBV) based on data from Komnas Perempuan, there has been a significant increase in cases of gender-based violence (GBV) against women. In 2020, there were 226,062 cases. Then in 2021, it will be 338,506 cases. To handle cases of discrimination against women, Semarang City has created an innovative place to protect and provide a sense of security, especially for vulnerable groups. This place is located inside the RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro called Klinik Apel (Children, Women, Elderly).

This study aims to analyse gender based services at the Apel Clinic of K.R.M.T. Hospital. Wongsonegoro Hospital. The method used in this research is descriptive qualitative. The theory used is gender based health services. The informants in this study were the Head of Outpatient Installation, Health Officer of the Apple Clinic, Administration of the Apple Clinic, and service users (women) of the Apple Clinic.

The results of this study indicate that, based on Mansour Fakhri (1996) on the requirements for the implementation of gender-based health services at the Apple Clinic, namely first, the Apple Clinic in terms of equal and fair access, the result is that service users have easy and equal access to both general patients and BPJS, moreover there is a My RSWN application that can shorten time. Second, gender responsive health services, the result is that the Apple Clinic has been gender responsive, this is reinforced by the availability of types of health services for women in Semarang City Regional Regulation Number 10 of 2023, adequate medical equipment, and supporting infrastructure. Third, policies and regulations that support gender justice in health, the result is that the Semarang City Government through Semarang City Regional Regulation Number 7 of 2023 has the authority and responsibility to protect and empower women. If referring to the regulation, the government has provided a place that can be accessed by vulnerable groups so that they are protected, namely the Apel Clinic, which is under the auspices of the K.R.M.T. RSUD. Wongsonegoro, a government-owned facility.

This research can be concluded that the Apple Clinic in terms of access has provided easy and equal access for both general patients and BPJS. In terms of gender-responsive health services, Apel Clinic has been gender responsive with the availability of types of health services for women, adequate medical equipment, and supporting facilities and infrastructure that are all available. In terms of policies and regulations that support gender justice in health, Apel Clinic, referring to Semarang City Regional Regulation No. 7 of 2023, has become a place that can protect vulnerable groups in accessing health services without any discrimination.

***Keywords: Gender differences, Gender based health services, Access, Gender responsive, Policies that support gender justice in health***

## **A. PENDAHULUAN**

Perbedaan gender antara pria dan wanita telah terbentuk melalui proses sosial, budaya, dan politik yang panjang, sering kali menyebabkan ketidakadilan gender, termasuk diskriminasi dalam pelayanan kesehatan. Data Komnas Perempuan menunjukkan peningkatan kasus kekerasan berbasis gender di Indonesia, dari 226.062 kasus pada tahun 2020 menjadi 338.506 kasus pada tahun 2021.

Di berbagai negara, pelayanan kesehatan yang tidak memperhatikan aspek gender sering kali mengakibatkan perempuan mengalami hambatan dalam mendapatkan layanan medis yang layak. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya fasilitas kesehatan yang aman dan nyaman bagi perempuan serta tenaga kesehatan yang memiliki pemahaman tentang isu-isu gender.

Pelayanan kesehatan berbasis gender bertujuan untuk menciptakan akses yang setara bagi laki-laki dan perempuan, dengan mempertimbangkan kebutuhan khusus yang berbeda. Di banyak negara maju, kebijakan pelayanan kesehatan berbasis gender telah diterapkan untuk memastikan perempuan mendapatkan perlakuan yang adil dalam fasilitas medis. Namun, di negara berkembang seperti Indonesia, tantangan dalam menerapkan pelayanan kesehatan berbasis gender masih

cukup besar, termasuk kurangnya regulasi yang jelas dan implementasi yang masih terbatas.

Indonesia telah berupaya untuk mengurangi ketidakadilan gender dalam pelayanan kesehatan melalui berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2014 tentang Kesehatan Reproduksi. Namun, pada tingkat implementasi, masih banyak kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya fasilitas kesehatan yang ramah gender, serta stigma sosial yang masih melekat dalam masyarakat.

Untuk mengatasi diskriminasi dalam layanan kesehatan, Pemerintah Kota Semarang mendirikan Klinik Apel di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro. Klinik ini bertujuan memberikan layanan kesehatan yang aman dan nyaman bagi kelompok rentan seperti anak-anak, perempuan, dan lansia. Dengan adanya fasilitas ini, diharapkan terjadi peningkatan kualitas layanan kesehatan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan gender.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif, bertujuan menggambarkan pelayanan berbasis gender

di Klinik Apel RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro. Lokasi penelitian adalah Klinik Apel, dengan waktu pelaksanaan dari Januari hingga Maret 2025.

Informan penelitian terdiri dari perempuan pengguna layanan, petugas kesehatan, staf administrasi, dan kepala Instalasi Rawat Jalan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *snowball sampling*, dimana jumlah informan bertambah seiring proses penelitian.

Adapun sumber data yang digunakan peneliti meliputi data primer dan data sekunder. Data primer ini diperoleh dari wawancara langsung dengan responden. Sedangkan data sekunder peneliti menggunakan jurnal, ebook, artikel, serta dokumen-dokumen pendukung pada Klinik Apel.

Dengan hal ini, dapat menghasilkan gambaran komprehensif mengenai pelayanan berbasis gender di Klinik Apel.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini mengulas implementasi pelayanan kesehatan berbasis gender di Klinik Apel RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro, yang diperuntukkan bagi kelompok rentan seperti anak-anak, perempuan (khususnya ibu hamil), dan lansia. Tujuan utama pendirian Klinik Apel adalah memberikan pelayanan kesehatan yang aman, nyaman, dan bebas

diskriminasi, serta meningkatkan akses bagi kelompok rentan yang sering mengalami hambatan dalam mendapatkan layanan kesehatan.

Konsep pelayanan kesehatan pada penelitian ini berbasis gender yang mengacu pada teori Mansour Fakih (1996) dalam bukunya Analisis Gender dan Transformasi Sosial, yang menekankan bahwa sistem pelayanan harus mempertimbangkan aspek sosial, ekonomi, dan kebijakan yang mempengaruhi akses layanan kesehatan bagi perempuan dan kelompok rentan.

Beberapa regulasi yang menjadi dasar kebijakan Klinik Apel meliputi:

- 1) Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 7 Tahun 2023, yang mengatur tentang perlindungan perempuan dan kelompok rentan dalam layanan kesehatan.
- 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa kelompok rentan, termasuk ibu hamil dan lansia, harus mendapatkan prioritas dalam pelayanan kesehatan.
- 3) Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 20 Tahun 2022, yang menetapkan tarif layanan rumah sakit agar tetap terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.
- 4) Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2023, yang

mengatur standar pelayanan dan tarif retribusi di Klinik Apel.

Adapun Implementasi Pelayanan Berbasis Gender Di Klinik Apel meliputi sebagai berikut:

a) Akses yang Setara dan Adil

Klinik Apel menerapkan berbagai strategi untuk memastikan tidak ada diskriminasi dalam layanan kesehatan, termasuk:

- a. Lokasi klinik yang strategis di lantai 1 RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro, sehingga mudah diakses oleh kelompok rentan.
- b. Sistem antrean khusus bagi anak-anak, ibu hamil, dan lansia agar mereka tidak perlu menunggu lama.
- c. Pendaftaran digital melalui aplikasi My RSWN, yang memungkinkan pasien mendaftar dari rumah, menghindari antrean panjang, dan mendapatkan kode booking sebelum datang ke klinik.
- d. Terdapat mesin anjungan scan barcode yang mempercepat pengambilan nomor antrean.

Dari hal tersebut, dapat dibuktikan dengan adanya testimoni pasien sebagai berikut:

Nur Lailatul Zulfa (30 tahun, pasien BPJS): "Sekarang tidak perlu datang

pagi-pagi untuk antre, cukup daftar lewat aplikasi dari rumah."

Siti Hana (30 tahun, pasien umum): "Aplikasi ini praktis, tetapi kadang sistemnya lambat saat jam sibuk."

Namun, beberapa pasien lansia mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi My RSWN, sehingga diperlukan pendampingan dan sosialisasi lebih lanjut.

b) Pelayanan Kesehatan yang Responsif Gender

Pelayanan kesehatan yang responsif gender meliputi berbagai kriteria:

1. Jenis Layanan Medis di Klinik Apel Klinik Apel, khususnya Klinik Obgyn Gynekolog, menyediakan berbagai layanan kesehatan reproduksi yang dibutuhkan perempuan, di antaranya:

<b>Kategori</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Tarif (Rp)</b>
Tindakan Kecil	Fetal Phone (monitor DJJ). Tampon Vagina, Inspekulo	50.000
Tindakan Sedang	Biopsi serviks kecil, lepas IUD, Resusitasi syok obstetri	200.000
Tindakan Besar	Eksisi kondiloma akuminata besar, pasang tampon	300.000 – 400.000

	hidrotubasi, pungsi kista	

Sumber: Peraturan Daerah Kota Semarang  
Nomor 10 Tahun 2023

Adapun menurut wawancara dengan Frita Lily (Bidan di Klinik Apel):

"Kami melayani jenis layanan yang dibutuhkan perempuan hamil dan memastikan semua pasien, baik BPJS maupun umum, mendapatkan pelayanan yang sama."

Sedangkan testimoni Pasien terhadap jenis pelayanan yang diberikan di klinik apel:

Ayu Syarofah (30 tahun, pasien wanita hamil): "Layanan di sini cukup lengkap dan sesuai kebutuhan saya."

Fajar Kartika Rahma (21 tahun, pasien wanita hamil): "Saya mendapatkan semua layanan yang saya butuhkan, termasuk konsultasi dan pemeriksaan rutin."

Selain dari testimoni yang baik, tentunya ada beberapa pasien mengeluhkan keterlambatan dokter dalam menangani pasien:

Sunarni (51 tahun): "Estimasi pemeriksaan saya jam 08.48, tetapi jam 9 lebih saya belum dipanggil."

Haryati (45 tahun): "Menunggu dokter cukup lama, agak membosankan."

## 2. Fasilitas Pendukung bagi Kelompok Rentan

Selain layanan medis, Klinik Apel juga menyediakan fasilitas tambahan, seperti:

- 1) Ruang laktasi yang diperuntukkan

bagi ibu menyusui, terletak di lantai satu dekat loket pendaftaran.

- 2) Kursi roda gratis untuk pasien lansia atau perempuan pasca melahirkan.
- 3) Toilet ramah disabilitas dan ibu hamil, dilengkapi pegangan khusus.
- 4) Pintu masuk yang mudah diakses, berlokasi dekat dengan lobi utama rumah sakit.

Adapun untuk testimoni dari pasien terkait dengan fasilitas yang ada:

Mei Hariyati (42 tahun): "Lokasi Klinik Apel sangat mudah diakses dari pintu masuk rumah sakit."

Sumarti (67 tahun): "Kursi roda yang disediakan sangat membantu saya untuk berpindah tempat."

## c) Kebijakan dan Regulasi yang Mendukung Keadilan Gender

Pemerintah Kota Semarang memastikan implementasi pelayanan kesehatan berbasis gender dengan menetapkan kebijakan seperti:

- 1) Perlindungan kelompok perempuan rentan dalam Pasal 18 Ayat (2) Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 7 Tahun 2023.
- 2) Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 20 Tahun 2022 yang menetapkan jenis layanan kesehatan rawat jalan, termasuk Klinik Apel.
- 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 yang menegaskan bahwa kelompok rentan harus mendapat prioritas dalam pelayanan publik.

Menurut Indah Noer Farida (Kepala Instalasi Rawat Jalan RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro):

"Kami ingin memastikan bahwa anak-anak, perempuan, dan lansia mendapatkan pelayanan yang nyaman dan tidak terdiskriminasi."

#### **D. KESIMPULAN**

Penelitian ini menemukan bahwa Klinik Apel telah memberikan akses layanan kesehatan yang setara bagi pengguna umum maupun pasien BPJS, tanpa diskriminasi. Aplikasi My RSWN juga mempermudah pendaftaran layanan secara online.

Dari aspek responsivitas gender, Klinik Apel telah menyediakan layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan perempuan, terutama dalam bidang kebidanan dan kandungan. Jenis layanan dan tarifnya transparan, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2023. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien dan tenaga medis menilai pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna, didukung oleh fasilitas medis yang memadai.

Dukungan kebijakan dari Pemerintah Kota Semarang, seperti Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2023 dan Peraturan Wali

Kota Nomor 20 Tahun 2022, turut memperkuat perlindungan hak kesehatan perempuan dan kelompok rentan.

Secara keseluruhan, Klinik Apel telah menerapkan prinsip keadilan gender dalam pelayanan kesehatan. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan, seperti terbatasnya waktu wawancara karena jadwal pemeriksaan pasien, pembatasan akses lokasi penelitian, serta keterbatasan dalam berinteraksi dengan kelompok rentan seperti penyandang disabilitas.

#### **E. SARAN**

Klinik Apel RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro telah memberikan layanan yang cukup baik dan memuaskan bagi masyarakat. Namun, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan agar rumah sakit mempertahankan dan meningkatkan mutu layanan guna menjaga kepuasan pasien.

Beberapa saran khusus untuk Klinik Apel meliputi:

- 1) Meningkatkan efisiensi pelayanan dokter spesialis, misalnya dengan menambah jumlah dokter pada jam sibuk atau memperluas ruang konsultasi.
- 2) Meningkatkan infrastruktur untuk mendukung kenyamanan dan efektivitas pelayanan.
- 3) Memperkuat sosialisasi layanan melalui media sosial, website resmi,

dan brosur agar masyarakat lebih memahami layanan yang tersedia.

Untuk penelitian selanjutnya, beberapa aspek yang dapat dikembangkan antara lain:

- 1) Pengembangan variabel penelitian, termasuk mempertimbangkan faktor sosial-ekonomi, usia, dan tingkat pendidikan dalam akses layanan berbasis gender.
- 2) Evaluasi implementasi kebijakan, dengan meneliti kesesuaian kebijakan layanan berbasis gender dengan standar nasional dan global.
- 3) Pengukuran kepuasan pasien secara lebih spesifik, misalnya dengan survei berbasis skala Likert.
- 4) Studi komparatif dengan rumah sakit lain untuk mengidentifikasi keunggulan dan tantangan dalam penerapan layanan berbasis gender.
- 5) Analisis dampak layanan berbasis gender, termasuk pengaruhnya terhadap kepatuhan pasien terhadap pengobatan dan efektivitas komunikasi dengan tenaga medis.
- 6) Pemanfaatan teknologi, seperti telemedicine dan rekam medis elektronik (EMR), untuk mendukung layanan yang lebih inklusif dan responsif gender.

Dengan mempertimbangkan saran ini, penelitian selanjutnya dapat memberikan kontribusi lebih luas dalam pengembangan

layanan kesehatan berbasis gender di Indonesia.

## BIBLIOGRAPHY

Alfikri. (2017). *Analisa Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Keluarga Kita Menggunakan Metode Servqual. Skripsi. Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri Jakarta*

Amraeni, Y. & M. Nirwan. (2021). *Sosial Budaya Kesehatan dan Lingkungan Masyarakat Pesisir dan Tambang. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.*

Astari, R. Y. (2020). *Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan. Yogyakarta: CV. Budi Utama.*

Azisah, S., dkk. (2023). *Kontekstualisasi Gender, Islam dan Budaya. UIN Alauddin Makassar.*

Butarbutar, D. E. (2022). *Perempuan Dengan Disabilitas Dalam Mengakses Pelayanan Kesehatan. Jurnal Studi Gender Dan Anak, 7 (2).*

Dewi, N. L. H. , dkk. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Oleh Ibu Hamil Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Dua Klinik Kecamatan Denpasar Selatan. Jurnal Kesehatan Terpadu, 3 (2).*

Editor 2. (2023). *Dugaan Pelecehan Seksual, Operasional Klinik Omega di Cikupa Terancam Dicabu.* Diakses melalui <https://kabar6.com/dugaan-pelecehan-seksual-operasional-klinik-omega-di-cikupa-terancam-dicabut/> pada tanggal 5 Oktober 2023.

Elsam.or.id. (2014). *Kesehatan Sebagai*

- Hak Asasai Manusia*. Diakses melalui <https://referensi.elsam.or.id/wp-content/uploads/2014/12/KESEHATAN-SEBAGAI-HAK-ASASI-MANUSIA.pdf> pada tanggal 2 November 2023.
- Fakih, M. (1996). Analisis Gender dan Transformasi Sosial. Yogyakarta: INSISPress.
- Indra dan Ika Cahyaningrum. (2019). Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Izza, N. C., dkk. (2023). Metodologi Penelitian Kesehatan: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif. Padang: Get Press Indonesia.
- Kemenpppa.go.id. (2014). *Glosary Perlindungan Perempuan*. Diakses melalui <https://www.kemenpppa.go.id/index.php/page/glosary/23/S> pada tanggal 31 Oktober 2023.
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. (2018). *Pembangunan Manusia Berbasis Gender 2019*. Jakarta: KPP dan PA dan BPS.
- Kemenkeu.go.id. (2022). *Mengenal Lebih Dekat Kebutuhan Pengguna Layanan*. Diakses melalui <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14768/Mengenal-Lebih-Dekat-Kebutuhan-Pengguna-Layanan.html> pada tanggal 1 Oktober 2024.
- Kholifah, S., dkk. (2021). *Pengantar Sosiologi*. Universitas Brawijaya Press.
- Kumpara.com. (2023). *Diskriminasi Gender: Pengertian, Faktor Penyebab, Dan Bentuk-bentuknya*. Diakses melalui <https://kumpara.com/sejarah-dan-sosial/diskriminasi-gender-pengertian-faktor-penyebab-dan-bentuk-bentuknya->
- [1zvhoV70OXd/full](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14768/Mengenal-Lebih-Dekat-Kebutuhan-Pengguna-Layanan.html) pada tanggal 29 Oktober 2023.
- LPM Opini Online. (2022). *Aksi International Women's Day Semarang 2022: Bebas Merdeka Tanpa Diskriminasi dan Penindasan*. Diakses melalui <https://lpmopini.online/aksi-international-womens-day-semarang-2022-bebas-merdeka-tanpa-diskriminasi-dan-penindasan/> pada tanggal 1 November 2023.
- Lukman, S. dkk., (2021). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Menlhk.go.id. (2022). *Buku Modul Dan Bahan Ajar Konsep Gender Dalam Bidang Penegak Hukum Lingkungan Hidup Dan Kehutanan*.
- Mu'ah. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Muhlisoh, E. S. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik BASMALAH*. *Skripsi*. Universitas Pakuan.
- Nilamsari, N. (2014). *Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif*. *Wacana*. XIII (2). Diakses dari <https://www.journal.moestopo.ac.id/index.php/wacana/article/download/143/88> pada tanggal 16 Desember 2023.
- Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak dari Tindak Kekerasan
- Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 123 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Rumah Sakit Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro Kota



- Semarang Kota Semarang
- Peraturan Walikota Kota Semarang Nomor 20 Tahun 2022 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Pada Rumah Sakit Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang
- Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 7 tahun 2023 tentang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan
- Putri, I. (2023). *Bamsoet: Diskriminasi Terhadap Perempuan di RI Masih Mengkhawatirkan*. Diakses melalui <https://news.detik.com/berita/d-6525879/bamsoet-diskriminasi-terhadap-perempuan-di-ri-masih-mengkhawatirkan> pada tanggal 31 Oktober 2023.
- Rahmadana, M. F., dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis Press
- Ramadhan, I. H. dan Sandi Eka Suprajang. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3 (2).
- Rhendi, U. (2023). *Seorang Mahasiswa Diduga Jadi Korban Pelecehan di Laboratorium Pelayanan Kesehatan Swasta di Manado*. Diakses melalui <https://manado.tribunnews.com/2023/06/05/seorang-mahasiswa-diduga-jadi-korban-pelecehan-di-laboratorium-pelayanan-kesehatan-swasta-di-manado> pada tanggal 5 Oktober 2023.
- Rokhmansyah, A. (2016). *Pengantar Gender Dan Feminisme: Pemahaman Awal Kritik Sastra Feminisme*. Yogyakarta: Garudhawaca.
- Rusandi dan Muhammad Rusli. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, 2 (1).
- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Ramadhan.
- Sapitri, R. dkk. (2024). Kualitas Pelayanan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Pada Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1 (2).
- Semarangkota.co.id. (2018). Luncurkan Klinik “APEL”, Wali Kota Hendi Komit Lindungi Anak Dan Lansia. Diakses melalui <https://semarangkota.go.id/p/170/luncurkan-klinik-%E2%80%9Capel%E2%80%9D,-wali-kota-hendi-komit-lindungi-anak-dan-lansia> pada tanggal 10 Mei 2024.
- Sim, E. N. D. R. dan Petrus Atong. (2023). Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal.unka.ac.id*, 21 (1).
- Suryawati, S. dan Masyhuri. (2021). *Pemikiran guru besar Universitas Gadjah Mada menuju Indonesia maju, 2045: Bidang Kesehatan*. Gadjah Mada University Press.
- Tim Dosen. (2022). *Modul Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Universitas Indonesia Maju.
- Wijaya, H. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Uniekkaswarganti.com. (2021). Smart Hospital RSUD Wongsonegoro Semarang Makin Nyaman. Diakses dari <https://www.uniekkaswarganti.com/2021/10/smart-hospital-rsud-wongsonegoro-semarang-makin-nyaman-dan-praktis.html> pada tanggal 26 Maret 2025.

