

## **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD KOTA MALANG**

### **(Studi Kasus Tentang Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Dalam Menggunakan Program BPJS)**

**Ilma Nur Khamidah<sup>1</sup>, Slamet Muchsin<sup>2</sup>, Retno Wulan Sekarsari<sup>3</sup>**

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang  
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia  
E-mail: [Ilmanurhamidah23@gmail.com](mailto:Ilmanurhamidah23@gmail.com)*

#### **ABSTRAK**

*The rapid economic growth and the challenges of the trade era have led to increasingly intense competition in the business world, as well as businesses in health services, especially hospitals. the phenomenon of service quality at the Malang City Hospital in the dimension of responsiveness is not optimal because of the difficulty in finding hospital treatment rooms for BPJS patients and the slow handling of BPJS patients. This study aims to determine the implementation of health service quality in terms of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy at the Malang City Hospital, to know how to improve the satisfaction of BPJS patients at the Malang City Hospital, and to know how to overcome obstacles in providing quality services for BPJS patients at the Malang City Hospital so as to increase patient satisfaction. This research uses descriptive method with qualitative approach. Primary data sources in this study are the head of the supporting services section and health service facilities at the Malang City Hospital, hospital medical personnel including doctors and nurses and patients who seek treatment at the Malang City Hospital as many as 5 people. Based on the results of the study, it shows that in the context of implementing the quality of health services at the Malang City Hospital, there are various factors that contribute to efforts to improve patient satisfaction. Service quality dimensions such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have become the main focus in ensuring patients get the best care. In an effort to improve BPJS patient satisfaction, RSUD Malang City has adopted various strategies, including friendly and professional service, improved facilities, active patient role, participation in monitoring and improving service quality, holistic approach to care, good cooperation between the hospital and BPJS, and government support. RSUD Malang City is an example of a hospital that is committed to improving the quality of health services and meeting the expectations of patients, especially those with BPJS. With a holistic approach and continuous efforts to improve their services.*

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

#### **Pendahuluan**

Rumah sakit di Indonesia menghadapi tantangan dan peluang baru di era globalisasi (Agus, 2011). Seseorang dapat berpendapat bahwa produk dan layanan rumah sakit di Indonesia telah berkembang sebagai hasil dari era globalisasi. Sebaliknya, hal ini menyebabkan persaingan yang semakin sengit antara rumah sakit di dalam negeri dan rumah sakit di luar negeri (Purwaningrum, 2020). Bisnis, termasuk di bidang pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, telah mengalami persaingan yang semakin ketat sebagai akibat dari pertumbuhan ekonomi yang pesat dan dinamika era perdagangan yang sulit. Rumah sakit harus memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien selain pelayanan medis (Tjiptono, 2011).

Isu kesehatan saat ini telah menjadi salah satu keperluan utama bagi masyarakat. Seiring dengan peningkatan standar hidup, permintaan akan mutu kesehatan juga semakin meningkat (Amalia et al., 2022). Dalam situasi seperti ini,

penyedia layanan kesehatan, seperti rumah sakit, harus melakukan upaya yang lebih besar untuk meningkatkan standar pelayanan mereka untuk meningkatkan kualitas hidup pasien dan membuat mereka puas (Amelia & Betan, 2016). Menurut Robbins dan Luthan dalam Warda, Junaid, dan Fachlevy (2016), responsif petugas terhadap kebutuhan pasien dan tingkat komunikasi yang lancar antara petugas dan pasien adalah faktor yang lebih menentukan kualitas pelayanan bagi pengguna layanan kesehatan. Sebagai pengguna layanan rumah sakit, pasien menginginkan layanan yang sesuai dengan haknya, yaitu layanan yang berkualitas dan lengkap. Peran dokter, paramedis, dan staf non-medis sangat penting dalam mencapai tujuan yang berorientasi pada kepuasan pasien, selain fasilitas rumah sakit. Ini karena kinerja mereka akan memengaruhi persepsi dan pengalaman pelayanan pasien (Mazaya et al., 2020).

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah tingkat kesempurnaan layanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Layanan harus diberikan secara aman dan memuaskan, sesuai dengan norma, etika, hukum, dan budaya sosial, dan dengan memanfaatkan sumber daya secara wajar, efektif, dan efisien. Selain itu, mereka harus mempertimbangkan kemampuan dan keterbatasan pemerintah dan konsumen (Moniung et al., 2020). Menurut Astuti & Kustiyah (2014), kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan kesehatan yang menunjukkan tingkat kesempurnaan, dan tingkat kepuasan pasien terkait dengan kualitas layanan kesehatan tersebut. Kinerja yang optimal harus menjadi dasar layanan kesehatan agar masyarakat dapat mendapatkan apa yang mereka butuhkan, mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, dan memiliki pandangan yang lebih luas.

Memungkinkan peningkatan kualitas layanan rumah sakit dan operasional yang efektif, manajemen profesional diperlukan (Amatiria, 2016). Manajemen profesional juga membutuhkan kemampuan untuk mengatur seluruh kegiatan rumah sakit untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Setiawan & Supriyanto, 2020). Kualitas pelayanan yang diberikan di rumah sakit dipengaruhi oleh interaksi dan ketergantungan yang saling terkait antara komponennya (Sihaloho, 2020).

Teori Servqual didasarkan pada gagasan bahwa pelanggan membandingkan kinerja fitur jasa dengan standar ideal atau sempurna untuk masing-masing fitur. Jika kinerja fitur melebihi standar, pelanggan cenderung menganggap kualitas jasa secara keseluruhan meningkat, sedangkan jika tidak. Menurut Riandi dan Yuliawati (2018), dimensi kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien (Irmawati, 2017). Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah dibuat dengan cepat, akurat, dan memuaskan disebut keandalan. Fasilitas fisik, peralatan, staf, dan sarana komunikasi yang mendukung adalah tangible. Ketersediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang responsif dikenal sebagai responsivitas. Kesopanan, kemampuan, dan pengetahuan karyawan serta

Rumah sakit memenuhi standar yang tinggi dalam menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan layanan kesehatan. Layanan harus diberikan dengan aman dan memuaskan, sesuai dengan etika, norma, hukum, dan nilai-nilai budaya sosial yang berlaku, dan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara rasional, efisien, dan efektif (Moniung et al., 2020). Selain itu, layanan harus diberikan dengan mempertimbangkan keterbatasan dan kemampuan konsumen dan pemerintah (Moniung et al., 2020).

Menurut Astuti & Kustiyah (2014), kepuasan pasien dapat dikaitkan dengan kualitas layanan kesehatan yang mencerminkan tingkat kesempurnaan pelayanan. Tingkat kepuasan pasien terkait dengan kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

Penelitian berjudul “Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Malang (Studi kasus tentang pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien dalam menggunakan program BPJS)” menarik perhatian peneliti karena latar belakang tentang kualitas pelayanan kesehatan di atas. Tujuan pengukuran kepuasan pasien adalah untuk memperbaiki pelayanan kesehatan. Pengukuran ini menunjukkan apakah program memenuhi harapan pasien.

Dari latarbelakang diatas, permasalahan yang dibentuk pada riset tersebut yaitu: Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan di lihat dari *tangibles* (wujud nyata), *reliability* (kepercayaan), *responsiveness* (tangung jawab), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) di RSUD Kota Malang, Bagaimana meningkatkan kepuasan pasien BPJS RSUD Kota Malang, Bagaimana meningkatkan kepuasan pasien BPJS RSUD Kota Malang, Bagaimana cara yang dapat diambil untuk mengatasi hambatan dalam proses pelayanan di RSUD Kota Malang sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien, serta Apa saja tantangan yang dihadapi tenaga medis RSUD Kota Malang yang dapat menghambat dalam proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat di RSUD Kota Malang.

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan dalam mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan di lihat dari *tangibles* (wujud nyata), *reliability* (kepercayaan), *responsiveness* (tangung jawab), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) di RSUD Kota Malang, Mengetahui meningkatkan kepuasan pasien BPJS RSUD Kota Malang, Mengetahui cara mengatasi hambatan dalam memberikan pelayanan yang bermutu bagi pasien BPJS di RSUD Kota Malang sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien, serta Mengetahui apa saja tantangan yang dihadapi tenaga medis RSUD Kota Malang yang dapat menghambat dalam proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat di RSUD Kota Malang.

### **Manfaat Penulisan**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini memiliki manfaat signifikan dalam menyediakan data dan informasi mengenai mutu pelayanan kesehatan kepada pasien di RSUD Kota Malang. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan guna memastikan pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat

terhadap pelayanan yang berkualitas, serta menjaga citra rumah sakit di mata masyarakat dengan tetap mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi.

**2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi RSUD Kota Malang, sumber inspirasi atau bahan baku yang digunakan untuk menentukan kebijakan dan meningkatkan kinerja untuk pengembangan di masa depan dalam hal kualitas layanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.
- b. Bagi peneliti, sebagai alat pengajaran untuk mempraktekkan apa yang telah dipelajari tentang manajemen keperawatan yang didapat selama perkuliahan serta memperluas atau pengetahuan dan untuk meningkatkan pengetahuan tentang topik-topik seperti kebijakan publik dan pemberian perawatan kesehatan dasar kepada masyarakat luas.
- c. Bagi Penelitian Selanjutnya, penelitian ini bisa meneruskan bantuan pemikiran yang bisa dijadikan untuk bahan informasi atau referensi kepada pembaca dan penulis selanjutnya yang ingin mengembangkan serta dapat digunakan sebagai acuan untuk membandingkan dalam melaksanakan penelitian yang serupa.

## **Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian tersebut memakai metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian tersebut dilakukan di RSUD Kota Malang. Penelitian tersebut dilakukan selama 6 bulan masa pengerjaan skripsi.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah pemusatan fokus kepada intisari penelitian yang akan dilakukan. Hal tersebut dilakukan dengan cara eksplisit agar kedepannya dapat meringankan peneliti sebelum turun atau melakukan observasi. Dengan adanya fokus penelitian observasi dan analisis hasil peneliti akan menjadi lebih terarah. Maka yang dijadikan sebagai fokus pada Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan PDAM dan kepuasan pelanggan : Pemberian layanan yang tepat seperti informasi yang akurat, penyediaan pelayanan yang tepat, penanganan masalah konsumen. Perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan dan menanamkan kepercayaan pelanggan

- 2) Strategi penanggulangan aduan masyarakat: Memberi pelayanan cepat dan tanggap, Pelayanan prima pada pelanggan.
- 3) Kendala-kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan: Faktor pendukung : ketanggapan, kecepatan, kepekaan pegawai. Faktor penghambat: peralatan komunikasi, pelayanan tepat waktu, kesiapan karyawan membantu pelanggan.

### **Situs dan Latar Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Jalan Raya Semeru Selatan No. 19 Gunung Jati Dampit. Penulis mengambil lokasi penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum karena perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang bertanggungjawab dalam memberikan dan menyediakan pelayanan air bersih dan minum di Kecamatan Dampit. Situs penelitian ini pada Desa Pamotan (Dusun Ubalan, Dusun Dawuhan) Kecamatan Dampit Kabupaten Malang.

### **Sumber Data**

Dalam penelitian ini, kami menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer terdiri dari kepala seksi pelayanan penunjang dan sarana pelayanan kesehatan RSUD Kota Malang, tenaga medis rumah sakit terdiri dari dokter dan perawat, serta lima pasien yang menerima perawatan di rumah sakit tersebut. Sumber data sekunder terdiri dari buku-buku, skripsi, jurnal, dan dokumen-dokumen.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, interview dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi nonpartisipan, selanjutnya teknik interview yang dilakukan dengan menggunakan teknik interview atau wawancara terstruktur, dalam hal ini dilakukan wawancara kepada Pak Sholikin selaku Kepala Rawat Jalan RSUD Kota Malang, Ibu Elief Yuniarti selaku Dokter Poli Kulit, dan pasien RSUD Kota Malang.

### **Teknik Analisis Data**

Pada penelitian ini, teknik analisis data termasuk reduksi data, penampilan data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Analisis data dilakukan dalam tiga tahap. Ini adalah 1) Pengumpulan Data (Data Collection), tahap pertama di mana peneliti mengumpulkan data kemudian memeriksa kelengkapan dan kejelasan data tersebut untuk memastikan bahwa data tersebut valid. 2) Reduksi Data (Data Reduction), tahap kedua di mana peneliti memilih data yang telah mereka peroleh dan menyusunnya secara urut dan tertata rapih. 3) Penyajian Data (Data Display), tahap ketiga di mana peneliti menyajikan data yang telah mereka

peroleh. 4) menarik kesimpulan dan verifikasi (Kesimpulan, Menggambar/Verifikasi), kemudian peneliti menganalisis data

#### **Keabsahan Data**

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas (*credibility*), uji transferabilitas (*transferability*), uji dependabilitas (*dependability*) dan terakhir uji obyektivitas (*confirmability*).

#### **Pembahasan**

##### **Kualitas Pelayanan Kesehatan di Lihat Dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy di RSUD Kota Malang**

Salah satu faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah elemen tangibles, yang meliputi fasilitas, peralatan medis, dan aspek fisik lainnya. Dalam rangka mengevaluasi pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Malang, kami melakukan wawancara dengan pasien-pasien yang telah mengalami pengalaman langsung di rumah sakit. Dalam hasil wawancara, pasien memberikan pandangan mereka terhadap aspek tangibles yang mencakup fasilitas dan peralatan medis di RSUD Kota Malang. Dalam wawancara tersebut, pasien memberikan pandangan positif sebagian besar pasien terkait dengan elemen tangibles di RSUD Kota Malang. Fasilitas yang bersih dan nyaman adalah faktor penting dalam memberikan perasaan aman dan kenyamanan kepada pasien. Pasien merasa bahwa rumah sakit ini telah memenuhi standar dalam hal kebersihan dan kenyamanan, yang berkontribusi pada kepercayaan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Keandalan pelayanan kesehatan di RSUD Kota Malang termanifestasi melalui keakuratan diagnosis, ketepatan waktu pemberian pengobatan, dan konsistensi perawatan yang memberikan kepercayaan kepada pasien untuk mendapatkan perawatan yang dapat diandalkan. Meskipun ada pandangan positif terkait dengan elemen tangibles di RSUD Kota Malang, tidak semua aspek kualitas pelayanan kesehatan terpenuhi dengan baik. Sebagai contoh, dalam wawancara terkait dengan kehandalan (*reliability*), seorang pasien mengungkapkan ketidakpuasannya terkait dengan sistem pengambilan nomor antrian. Respons negatif pasien terhadap *reliability* di RSUD Kota Malang mencakup masalah pada aplikasi mobile yang sering mengalami gangguan dan kesulitan berurusan dengan petugas, serta tantangan dalam mendapatkan pelayanan langsung tanpa menggunakan aplikasi.

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Malang, dengan fokus pada aspek *responsiveness*, menggambarkan bahwa sebagian besar pasien memiliki pengalaman positif dalam menerima

informasi terkait prosedur medis dan tindakan yang akan dilakukan. keseluruhan hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUD Kota Malang telah mencapai standar yang baik dalam responsivitasnya terhadap pasien, terdapat ruang untuk peningkatan yang dapat memperkuat hubungan komunikasi dan kualitas pelayanan kesehatan di masa mendatang.

RSUD Kota Malang memberikan jaminan kualitas pelayanan melalui keahlian dan profesionalisme staf medis, penyampaian informasi yang jelas dan akurat kepada pasien, serta memberikan kepercayaan bahwa pasien berada dalam perawatan yang aman dan terjamin. Di sisi lain, elemen *tangibles* juga mencakup aspek kepercayaan (*assurance*). Hal ini mencerminkan pentingnya memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada pasien sebelum melakukan prosedur medis. Pasien merasa yakin dan tenang ketika mereka memahami apa yang akan terjadi selama perawatan mereka.

Aspek empati dalam pelayanan kesehatan di RSUD Kota Malang tercermin melalui sikap pengertian, perhatian, dan kepedulian staf terhadap kebutuhan fisik dan emosional pasien, menciptakan hubungan yang empatik dan mendukung dalam proses penyembuhan. Terakhir, elemen tangibles juga mencakup aspek empati (*empathy*). Hal ini menekankan pentingnya kehadiran empati dalam pelayanan kesehatan. Petugas kesehatan yang peduli dan berempati dapat menciptakan hubungan yang lebih baik antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, yang pada gilirannya dapat memengaruhi pengalaman pasien secara keseluruhan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Malang, perlu ada perhatian yang serius terhadap elemen tangibles, seperti fasilitas peralatan medis, sistem pengambilan nomor antrian, informasi medis yang jelas, dan kehadiran empati. Dengan perbaikan yang sesuai pada aspek-aspek ini, RSUD Kota Malang dapat terus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memenuhi harapan pasien.

##### **Upaya Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Malang**

Hasil wawancara dengan beberapa pasien dan perawat di RSUD Kota Malang memberikan gambaran tentang berbagai upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah lingkungan fisik rumah sakit. Pasien perlu merasa nyaman dan aman selama masa perawatan mereka. Kebersihan dan keteraturan kamar perawatan adalah aspek penting yang menciptakan lingkungan yang menyenangkan bagi pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pasien dihargai sebagai individu dan mendapatkan perawatan yang memperhatikan aspek kemanusiaan mereka. Selain menjaga kebersihan dan memberikan perawatan

yang ramah, RSUD Kota Malang juga berkomitmen untuk memberikan informasi yang jelas kepada pasien tentang perawatan mereka. Dukungan psikologis juga penting dalam mengatasi stres dan kecemasan yang mungkin dialami pasien selama perawatan mereka. Semua upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa pasien merasa aman dan tenang selama berada di rumah sakit. Peran perawat dalam meraih kepuasan pasien sangatlah penting.

RSUD Kota Malang berusaha untuk meningkatkan fasilitasnya agar dapat memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik. Meskipun terdapat kendala terkait dengan keterbatasan sumber daya dan birokrasi, rumah sakit ini tetap berusaha memberikan perawatan berkualitas kepada pasien dengan sumber daya yang tersedia. Dalam menghadapi tantangan ini, RSUD Kota Malang terus mengembangkan strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien. Upaya ini mencakup pemeliharaan kebersihan dan kenyamanan lingkungan fisik, memberikan perawatan yang ramah dan empati, memberikan informasi yang jelas kepada pasien, memberikan dukungan psikologis, dan berkomunikasi dengan transparansi. Semua ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman perawatan yang positif bagi pasien BPJS di RSUD Kota Malang.

Upaya meningkatkan kepuasan pasien BPJS di RSUD Kota Malang melibatkan berbagai aspek, mulai dari pelayanan yang ramah hingga fasilitas pelayanan yang ditingkatkan. Pasien dan perawat sama-sama berperan dalam menciptakan lingkungan perawatan yang nyaman dan mengedepankan kepercayaan pasien. Meskipun terdapat kendala, rumah sakit ini tetap berkomitmen untuk memberikan perawatan yang berkualitas dan memastikan bahwa pasien merasa dihargai dan aman selama perawatan mereka.

#### **Upaya Mengatasi Hambatan dalam Proses Pelayanan di RSUD Kota Malang Sehingga Dapat Meningkatkan Kepuasan Pasien**

RSUD Kota Malang, sebagai penyedia layanan kesehatan yang melayani pasien BPJS, menghadapi beberapa hambatan yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang mereka berikan. Hasil wawancara dengan perawat dan staf medis di rumah sakit ini mengungkapkan sejumlah tantangan yang dihadapi dalam proses pelayanan, seperti kurangnya sumber daya medis, beban kerja yang tinggi, birokrasi dalam sistem perawatan kesehatan, konflik etis, interaksi dengan keluarga pasien, dan perubahan dinamika pasien. Namun, rumah sakit ini memiliki berbagai strategi untuk mengatasi hambatan ini dan meningkatkan kepuasan pasien. Salah satu hambatan yang dihadapi oleh RSUD Kota Malang adalah kurangnya sumber daya dan peralatan medis yang cukup. Ketika sumber daya dan peralatan medis

terbatas, hal ini dapat memengaruhi kualitas perawatan yang dapat diberikan kepada pasien. Selain itu, birokrasi dalam sistem perawatan kesehatan juga dapat menjadi hambatan, seperti proses administrasi yang kompleks dan pengaturan biaya yang rumit. Dalam situasi di mana sumber daya terbatas, RSUD Kota Malang terkadang harus menghadapi konflik etis dalam pengambilan keputusan perawatan.

Tantangan lain yang diungkapkan oleh perawat adalah beban kerja yang tinggi, terutama saat situasi padat atau keterbatasan staf perawat. Situasi ini dapat mengganggu perawatan yang bersifat individual dan menyebabkan kelelahan. Interaksi dengan keluarga pasien yang memiliki ekspektasi yang berbeda juga bisa menjadi tantangan. Selain itu, perubahan dinamika pasien, terutama saat perubahan kondisi yang cepat, memerlukan tanggap dan keputusan cepat. Meskipun hambatan-hambatan ini ada, perawat dan staf medis di RSUD Kota Malang selalu berusaha untuk memberikan perawatan yang aman dan empatik kepada pasien mereka. Dalam upaya mengatasi hambatan-hambatan ini, RSUD Kota Malang telah mengimplementasikan sejumlah strategi. Dengan mengutamakan prioritas, RSUD Kota Malang dapat memastikan bahwa pasien yang membutuhkan perawatan segera mendapatkan perhatian yang tepat. Selain itu, mereka bekerja secara efisien dan berkolaborasi dengan tim perawatan mereka, yang membantu dalam mengatasi beban kerja yang tinggi. Peningkatan komunikasi antara tim juga membantu dalam mengatasi tantangan-tantangan yang berkaitan dengan interaksi dengan keluarga pasien dan perubahan dinamika pasien.

Dengan berbagai strategi, RSUD Kota Malang berusaha untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada dalam proses pelayanan mereka dan meningkatkan kepuasan pasien. Dalam keseluruhan, RSUD Kota Malang telah mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam pelayanan kesehatan mereka dan telah mengambil langkah-langkah konkret untuk mengatasinya. Melalui kolaborasi tim perawatan, pendekatan berbasis bukti, prioritasasi pasien, efisiensi, dan komunikasi yang baik, rumah sakit ini berusaha untuk memastikan bahwa pasien BPJS mereka mendapatkan perawatan yang optimal dan merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Dengan tekad dan komitmen yang kuat, RSUD Kota Malang berharap dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan mencapai tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

#### **Tantangan yang Dihadapi Tenaga Medis**

Tenaga medis di RSUD Kota Malang menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan perawat dan tenaga medis di rumah sakit ini mengungkapkan beberapa tantangan utama yang mereka hadapi, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas perawatan yang mereka berikan. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh tenaga medis di RSUD Kota Malang adalah mengelola harapan pasien dan keluarganya. Sebagian besar pasien dan keluarganya memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap perawatan kesehatan yang mereka terima. Meskipun tenaga medis di RSUD Kota Malang berupaya sebaik mungkin untuk memberikan perawatan terbaik, mereka harus menghadapi situasi di mana hasil perawatan mungkin tidak selalu sesuai dengan yang diharapkan. Komunikasi yang baik dan empati menjadi kunci untuk mengatasi tantangan ini. Mengelola harapan pasien dan keluarganya memerlukan keterampilan komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik ini membantu mengurangi ketidakpuasan pasien dan keluarganya, serta menciptakan pemahaman yang lebih baik tentang situasi medis. Tantangan ini menunjukkan bahwa pekerjaan tenaga medis tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis dalam perawatan medis, tetapi juga kemampuan komunikasi yang sangat penting.

Selain tantangan dalam mengelola harapan pasien dan keluarganya. Keterbatasan sumber daya manusia juga dapat memengaruhi waktu yang bisa dihabiskan tenaga medis untuk setiap pasien. Dalam situasi padat, waktu yang tersedia untuk berinteraksi dengan pasien dan keluarganya bisa terbatas. Hal ini dapat mengurangi kemampuan tenaga medis untuk membangun hubungan yang kuat dengan pasien dan memberikan perhatian pribadi yang diperlukan. Meskipun begitu, tenaga medis tetap berusaha untuk memberikan perawatan yang terbaik sesuai dengan kondisi yang ada. Dalam keseluruhan, RSUD Kota Malang menghadapi sejumlah tantangan yang memengaruhi proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Mengelola harapan pasien dan keluarganya serta menghadapi keterbatasan jumlah perawat adalah beberapa tantangan utama yang dihadapi oleh tenaga medis. Namun, melalui komunikasi yang baik, empati, dan komitmen untuk memberikan perawatan berkualitas, RSUD Kota Malang terus berupaya mengatasi tantangan ini. Tantangan ini juga mengingatkan kita akan pentingnya mendukung sistem kesehatan dengan sumber daya yang memadai untuk menghadapi berbagai situasi yang muncul dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

#### **Kualitas Pelayanan Kesehatan di Lihat Dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* di RSUD Kota Malang**

Hasil penelitian tentang kualitas kinerja staf pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima menunjukkan bahwa:

Pertama, aspek yang dapat dilihat. *Tangibles* mencakup elemen fisik dan visual fasilitas kesehatan, seperti perlengkapan, tampilan, dan kerapian. RSUD Kota Malang menyadari pentingnya hal ini dan telah membangun fasilitas yang nyaman dan ramah pasien. Ini menciptakan tempat yang bersih, aman, dan ramah pasien. Faktor tangensial di RSUD Kota Malang dapat dianggap memenuhi standar yang tinggi karena karyawan medis dan administratif mengenakan seragam yang rapi dan bersih.

Kedua, faktor kepercayaan. Kepercayaan menunjukkan kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan konsisten. RSUD Kota Malang berusaha semaksimal mungkin untuk menjamin keandalan layanan kesehatan (Lestari et al., 2022). Prosedur medis yang dilakukan di rumah sakit ini sesuai dengan pedoman dan standar internasional yang telah terbukti berhasil. Akibatnya, pasien dapat yakin bahwa mereka akan mendapatkan perawatan yang konsisten dan berkualitas tinggi di RSUD Kota Malang. Meskipun rumah sakit ini telah melakukan banyak upaya untuk meningkatkan keandalan layanan kesehatan, ada beberapa masalah yang mungkin perlu diperbaiki terkait dengan sistem pengambilan nomor antrian. RSUD Kota Malang dapat melakukan investasi dalam teknologi manajemen antrian kontemporer untuk meningkatkan keandalan.

Ketiga, faktor responsifitas. Seberapa responsif rumah sakit terhadap kebutuhan dan keinginan pasien didefinisikan sebagai responsif (Hartati, 2020). RSUD Kota Malang memiliki sistem penerimaan pasien yang efektif, yang mencakup layanan darurat yang tersedia 24 jam sehari. Selain itu, mereka memiliki prosedur pengaduan yang efektif, sehingga pasien dapat dengan mudah mengajukan keluhan atau saran jika perlu. Selain itu, karyawan medis dan administratif rumah sakit ini dididik untuk berkomunikasi dengan pasien secara efektif, mendengarkan keluhan pasien, dan memberikan tanggapan yang cepat.

Keempat, aspek keyakinan. Aspek kepercayaan dan keamanan dalam pelayanan kesehatan termasuk keamanan. RSUD Kota Malang telah berusaha keras untuk membuat lingkungan pasien aman dan terpercaya. Pasien tidak perlu khawatir tentang risiko penularan penyakit karena mereka memiliki prosedur pengendalian infeksi yang ketat. Rumah sakit ini juga memiliki staf medis dan administratif yang berkualitas tinggi dan terus menerima pelatihan dan pengembangan diri. Pasien dapat yakin bahwa mereka akan menerima perawatan dari dokter berkualitas tinggi. Selain itu, hak pasien untuk privasi dan kerahasiaan medis dilindungi oleh RSUD Kota Malang.

Kelima, dimensi empati. Kemampuan karyawan medis atau administratif untuk merasakan dan memahami kebutuhan dan perasaan pasien disebut sebagai empathy (Sinaga & Ritonga, 2022). RSUD Kota Malang telah memprioritaskan aspek ini. Staf rumah sakit ini dididik untuk mendengarkan dengan baik dan membantu pasien. Mereka berusaha untuk membangun hubungan yang hangat dan ramah karena mereka menyadari bahwa pasien seringkali datang dengan kecemasan dan ketakutan. Selain itu, RSUD Kota Malang memiliki program pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan komunikasi dan empati antara karyawan medis dan pasien.

Secara keseluruhan, RSUD Kota Malang telah berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi semua lima dimensi SERVQUAL dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas. Rumah sakit ini memiliki fasilitas yang baik, pelayanan yang andal, responsif terhadap kebutuhan pasien, memberikan kepercayaan dan keamanan, dan menunjukkan empati kepada pasien, sehingga pasien merasa puas dengan pengalaman mereka di sana.

#### **Upaya Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Malang**

Tugas yang sulit dan penting dalam konteks pelayanan kesehatan di Indonesia adalah meningkatkan kepuasan pasien BPJS di RSUD Kota Malang. Rumah Sakit Umum Daerah, juga dikenal sebagai RSUD, adalah tempat banyak pasien bergantung pada layanan medis, terutama mereka yang memiliki BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit sangat penting untuk menilai kepuasan pasien. Kualitas pelayanan adalah komponen utama dalam meningkatkan kepuasan pasien (Saputra, 2023). Untuk membuat pasien merasa aman dan nyaman, pelayanan yang ramah dan profesional sangat penting. Pasien cenderung lebih puas dengan pengalaman mereka di RSUD Kota Malang ketika mereka merasa diperlakukan dengan hormat dan peduli oleh staf medis dan administratif. Oleh karena itu, instruksi Pelatihan karyawan, terutama perawat dan staf medis, tentang komunikasi dan etika profesional sangat penting. Mereka harus mendengarkan dengan baik, memberi pasien dukungan emosional, dan memberikan informasi yang jelas (Hairudin, 2022).

Pasien lebih bahagia dengan layanan yang lebih baik. RSUD Kota Malang harus terus membeli peralatan medis dan infrastruktur yang canggih. Pasien akan merasa yakin bahwa mereka akan mendapatkan perawatan terbaik yang mungkin dengan fasilitas yang memadai dan terawat dengan baik. Meningkatkan kepuasan pasien bukan hanya tanggung jawab staf medis dan administratif; itu juga tanggung jawab pasien sendiri. Pasien juga bertanggung jawab untuk

membuat lingkungan perawatan yang nyaman bagi pasien dan membangun kepercayaan mereka. Mereka harus memahami hak dan kewajiban pasien mereka, termasuk hak untuk mendapatkan informasi tentang diagnosa dan perawatan mereka. Pasien juga harus aktif berkomunikasi dengan tim medis tentang riwayat kesehatan mereka, alergi obat, dan reaksi mereka terhadap perawatan tertentu.

Pasien juga perlu menghormati waktu dan aturan yang berlaku di RSUD Kota Malang. Keterlambatan dan ketidakpatuhan terhadap aturan dapat mengganggu alur pelayanan dan mempengaruhi kualitas perawatan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi pasien untuk datang tepat waktu ke rumah sakit dan mengikuti panduan yang diberikan oleh staf medis dan administratif. Selanjutnya, partisipasi aktif pasien dalam pemantauan dan peningkatan kualitas pelayanan juga merupakan aspek yang tidak boleh diabaikan. Pasien dapat memberikan umpan balik tentang pengalaman mereka di RSUD Kota Malang, baik yang positif maupun negatif. Umpan balik ini dapat membantu rumah sakit dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan membuat perbaikan yang diperlukan. Dengan berpartisipasi dalam proses perbaikan ini, pasien merasa bahwa suara mereka didengar dan bahwa rumah sakit peduli terhadap kepuasan mereka. Pendekatan yang bersifat holistik terhadap perawatan pasien juga dapat berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Ini berarti tidak hanya fokus pada aspek fisik penyakit, tetapi juga memperhatikan aspek emosional, sosial, dan psikologis pasien. Perawatan yang holistik dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien dan membantu mereka dalam proses penyembuhan.

Dalam kesimpulan, upaya meningkatkan kepuasan pasien BPJS di RSUD Kota Malang melibatkan berbagai aspek yang saling berhubungan. Pelayanan yang ramah dan profesional, fasilitas yang ditingkatkan, peran aktif pasien, partisipasi dalam pemantauan dan peningkatan kualitas pelayanan, pendekatan holistik dalam perawatan, kerjasama yang baik antara rumah sakit dan BPJS, serta dukungan pemerintah adalah elemen-elemen kunci dalam mencapai tujuan ini.

#### **Upaya Mengatasi Hambatan dalam Proses Pelayanan di RSUD Kota Malang Sehingga Dapat Meningkatkan Kepuasan Pasien**

Proses pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Malang sangat penting untuk memastikan bahwa masyarakat menerima perawatan kesehatan berkualitas tinggi. Namun, RSUD Kota Malang, seperti banyak rumah sakit di seluruh dunia, menghadapi beberapa tantangan untuk memberikan layanan yang memuaskan bagi pasien, terutama bagi mereka yang memiliki

asuransi kesehatan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Rumah sakit ini telah menggunakan berbagai strategi untuk mengatasi tantangan dalam proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien. Strategi-strategi ini termasuk efisiensi, komunikasi yang baik, prioritas pasien, kolaborasi tim perawatan, dan pendekatan berbasis bukti (Wahyudi et al., 2023). Dokter, perawat, administrasi, dan staf medis lainnya harus bekerja sama untuk memberikan perawatan yang koheren dan terpadu kepada pasien. Tim perawatan yang bekerja sama dapat mengidentifikasi dan mengatasi masalah pasien dengan lebih efektif, yang menghasilkan perawatan yang lebih baik. Dalam konteks BPJS, kolaborasi tim perawatan juga memungkinkan rumah sakit untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan manfaat maksimal dari program ini, dengan menjaga agar prosedur medis yang diperlukan tidak terlewatkan.

Pendekatan berbasis bukti dapat membantu rumah sakit mengelola sumber daya dengan lebih baik untuk memberikan perawatan terbaik bagi pasien BPJS. Meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Kota Malang berfokus pada prioritas pasien. Sangat penting untuk memprioritaskan pasien yang membutuhkan perawatan mendesak karena sumber daya dan jumlah pasien yang terbatas. Rumah sakit telah membuat sistem triase yang efektif untuk mengukur tingkat kegawatan pasien dan mengatur urutan pelayanan yang tepat. Dengan cara ini, pasien yang membutuhkan perawatan segera dapat dirawat segera, sementara pasien dengan kebutuhan yang lebih rendah tetap mendapatkan perawatan yang memadai, mungkin sedikit tertunda. Untuk meningkatkan efisiensi operasional, RSUD Kota Malang mengelola waktu dan sumber.

RSUD Kota Malang telah berhasil mengatasi tantangan dalam proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien, terutama pasien BPJS, dengan menggabungkan berbagai strategi ini. Pasien merasa mendapatkan perawatan yang optimal yang didasarkan pada bukti ilmiah, dengan prioritas yang pantas, efisien, dan didukung oleh komunikasi yang baik.

#### **Tantangan yang Dihadapi Tenaga Medis**

Tenaga medis di RSUD Kota Malang menghadapi tantangan utama dalam mengelola harapan pasien dan keluarganya. Tenaga medis seringkali menghadapi tekanan dan stres karena pasien dan keluarga mereka seringkali memiliki ekspektasi yang tinggi dari perawatan yang mereka terima. Pasien datang ke rumah sakit dengan harapan mendapatkan perawatan terbaik. Mereka berharap penyakit atau kondisi kesehatan mereka segera dan efektif disembuhkan. Sebaliknya, keluarga pasien memiliki harapan yang sama. Mereka berharap anggota keluarga mereka sembuh

dengan cepat. Meskipun demikian, memenuhi semua harapan ini tidak selalu mungkin, terutama dalam kasus penyakit yang serius atau kompleks. Mereka yang bekerja di RSUD Kota Malang harus menghadapi tekanan ini setiap hari.

RSUD Kota Malang menghadapi tantangan lain selain mengelola harapan pasien dan keluarganya. Di seluruh dunia, sebagian besar rumah sakit, termasuk RSUD Kota Malang, menghadapi masalah kekurangan perawat. Jumlah perawat yang terbatas dapat memengaruhi waktu tunggu pasien dan akses ke perawatan medis yang tepat. Pasien mungkin harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan perawatan yang mereka butuhkan, yang dapat berdampak negatif pada hasil kesehatan mereka. Tenaga medis di RSUD Kota Malang harus bijak mengelola sumber daya dan memprioritaskan kasus yang paling penting.

Jumlah perawat yang terbatas dapat memengaruhi waktu tunggu pasien dan akses ke perawatan medis yang tepat. Pasien mungkin harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan perawatan yang mereka butuhkan, yang dapat berdampak negatif pada hasil kesehatan mereka. Tenaga medis di RSUD Kota Malang harus bijak mengelola sumber daya dan memprioritaskan kasus yang paling penting. Meskipun demikian, RSUD Kota Malang terus berusaha untuk mengatasi masalah ini. Rumah sakit ini melakukan langkah penting dengan meningkatkan komunikasi dengan pasien dan keluarga mereka. Proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat dipengaruhi oleh berbagai masalah yang dihadapi RSUD Kota Malang. Tenaga medis di rumah sakit ini menghadapi beberapa tantangan utama, termasuk mengelola harapan pasien dan keluarga mereka, serta mengatasi kekurangan perawat.

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dipaparkan di atas bahwa, dalam konteks pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Malang, ditemukan berbagai faktor yang berkontribusi terhadap upaya meningkatkan kepuasan pasien. Dimensi kualitas pelayanan seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy telah menjadi fokus utama dalam memastikan pasien mendapatkan perawatan yang terbaik. RSUD Kota Malang telah berinvestasi dalam fasilitas fisik yang baik, menjaga keandalan pelayanan medis, merespons kebutuhan pasien dengan cepat, menciptakan kepercayaan dan keamanan, serta menunjukkan empati kepada pasien. Ini menciptakan lingkungan yang baik bagi pasien untuk menerima perawatan kesehatan yang berkualitas dan merasa puas dengan pengalaman mereka di rumah sakit ini. Oleh karena itu, RSUD Kota Malang adalah contoh rumah sakit yang berdedikasi untuk meningkatkan

pelayanan kesehatan dan memenuhi harapan pasien, terutama mereka yang memiliki BPJS Kesehatan.

.Dengan pendekatan yang holistik dan upaya terus-menerus untuk memperbaiki pelayanan mereka, rumah sakit ini berharap dapat menjadi panutan bagi rumah sakit lain dalam memberikan perawatan yang berkualitas.

## **Saran**

Berdasarkan pembahasan permasalahan kualitas pelayanan RSUD Kota Malang , maka peneliti berharap agar direkomendasikan sebagai berikut:

1. Meningkatkan Ketersediaan Tenaga Medis dan Peralatan Medis. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, RSUD Kota Malang perlu memastikan ketersediaan tenaga medis yang memadai, seperti dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya. Selain itu, perlu diperbarui dan diperluas peralatan medis serta teknologi medis terkini untuk memungkinkan diagnosis yang lebih tepat dan pengobatan yang lebih efektif.
2. Pelatihan dan Pengembangan Tenaga Kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan juga bergantung pada peningkatan kompetensi tenaga medis. RSUD Kota Malang harus memberikan pelatihan dan pengembangan berkelanjutan kepada tenaga kesehatan untuk menjaga mereka selalu terupdate mengenai perkembangan medis, etika, dan pelayanan pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan mutu pelayanan.
3. Peningkatan Sistem Informasi dan Komunikasi. Sistem informasi yang efisien dan komunikasi yang baik antara pasien, keluarga, dan tim medis merupakan elemen penting dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. RSUD Kota Malang perlu meningkatkan sistem informasi pasien, rekam medis elektronik, dan komunikasi dengan pasien untuk memastikan informasi yang akurat dan akses yang mudah. Ini juga dapat membantu dalam pemantauan kondisi pasien dan perencanaan perawatan yang lebih baik

## **Daftar Pustaka**

Akbar, M. I. (2020). Survey tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan rsud Kabupaten Buton Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(04), 1-8.

Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality And Its Impact On Patient Satisfaction "Case Of Al-Bashir Hospital".

Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. (2016). Linking Service Quality, Patients' Satisfaction And Behavioral Intentions: An Investigation On Private Healthcare In

Malaysia. *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 224, 141-148.

Amalia, R., Yusuf, M., & Rachmah, R. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikmm) Terhadap Pelayanan Kesehatan Selama Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala. *Idea Nursing Journal*, 13(3).

Amatiria, G. (2016). Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Metode Tim Pada Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 8(2), 142-147.

Amelia, R., & Betan, A. B. (2016). Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dara'kabupaten Polewali Mandar. *Journal Of Islamic Nursing*, 1(2), 1-15.

Andi Prastowo. (2012). Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif.

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).

Aprihatiningrum Hidayati, M. M., Sifat, W. O., Maddinsyah, A., Sunarsi, D., Mm, C., & Jasmani, S. E. (2021). *Loyalitas Dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Cipta Media Nusantara (Cmn).

Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)* (Doctoral Dissertation, Brawijaya University).

Ariani, S. (2023). Analisis Keberhasilan Implementasi Rekam Medis Elektronik Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Mutu Pelayanan. *Jurnal Kesehatan dan Kedokteran*, 2(2), 7-14.

Arisandi, M. Z. (2021). Mekanisme Pengawasan Terhadap Peserta Bpjs Ditinjau Dari Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Journal Of Law (Jurnal Ilmu Hukum)*, 7(1), 127-139.

Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614-3747.

Astuti, S. I., Kadarusman, D. J., Syahidin, Y., & Hidayati, M. (2022). Perancangan Sistem Informasi Kelengkapan Persyaratan Klaim BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(1), 141-149.

Budi, R. H., Suryanto, S., & Anjarwati, A. (2019). Hambatan pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tugurejo Semarang. *Journal of Health Studies*, 3(1), 47-53.

- Busti, M. F., & Rivai, H. A. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Resiliensi terhadap Job Burnout dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 632-640.
- Cahyono, M. D. (2023). *Wanwacarita: kesejarahan desa-desa kuno di Kota Malang*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Christasani, P. D., & Satibi, S. (2016). Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains Dan Komunitas (Journal Of Pharmaceutical Sciences And Community)*, 13(1), 28-34.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.
- Dewi, R. S. (2020). Perlindungan Hukum terhadap Peserta BPJS Kesehatan dalam Pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Focus hukum upmi*, 1(2), 74-79.
- Fajriansyah, M., Muchsin, S., & Suyeno, S. (2022). Implementasi Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Studi Kasus Tentang Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Unisma Malang). *Respon Publik*, 16(9), 85-92.
- Febriani, Nufian S. Dan Wayan Weda Asmara Dewi. (2018). *Teori Dan Praktis: Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Malang: UB Press.
- Gunawan, Y. I., Saragih, M., & Bogor, K. G. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), 33-42.
- Hartati, C. S. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Cepu. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(4), 607-620.
- Irmawati, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Katalogis*, 5(1).
- Irwanto, E. P. (2020). Dinamika Ekonomi Politik dalam Kebijakan Pertanian dan Pangan. *Masyarakat Indonesia*, 45(2), 236-242.
- Juita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 49-56.
- Kitapci, O., Akdogan, C., & Dortyol, I. T. (2014). The Impact Of Service Quality Dimensions On Patient Satisfaction, Repurchase Intentions And Word-Of- Mouth Communication In The Public Healthcare Industry. *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 148, 161-169.
- Kosnan, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerahkabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akutansi*, 21(04), 1-11.
- Kotler, Philip Dan Kevin L. Keller. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition.
- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kusmayadi, R. C. R., & Fauzi, A. (2020). Pengaruh Keberadaan Desa Wisata terhadap Kondisi Sosial dan Lingkungan Masyarakat:(Studi di Desa Gubugklakah Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang). *Jurnal Pusaka*, 8(1), 42-55.
- Lestari, F. I., Zaman, M. K., & Zulkarnaini, Z. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Puri Husada Tembilahan. *JOMIS (Journal of Midwifery Science)*, 6(2), 128-136.
- Mazaya, A. A., Muchsin, S., & Sekarsari, R. W. (2020). Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Pada Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang). *Respon Publik*, 14(1), 19-24.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*.
- Moniung, K., Kimbal, M., & Pangemanan, F. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Poli Anak Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Eksekutif*, 2(5).
- Murdiyanto. E. (2020). *Penelitian Kualitatif (Teori Dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal)*.
- Nabawi, H. (2020). Pengaruh Jumlah Penduduk, Tingkat Pendidikan dan PDRB terhadap Kemiskinan di Kota Malang. *OECONOMICUS Journal of Economics*, 4(2), 104-117.
- Nasdir, A. I., Rahim, S., & Riskasari, R. (2022). Etika Birokrasi Pada Badan Peyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (Kimap)*, 3(4), 1201-1213.
- Novianto, W., & Zebua, A. M. (2022). Marketing Strategy in Managing Hospital Patient Satisfaction. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(6), 947-966.
- Purwaningrum, R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin

- Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1), 357-367.
- Rian Pohan, M. (2020). Hubungan respon Time Yang Diberikan Perawat Igd Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidimpuan.
- Riandi, R., & Yuliawati, R. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wonorejo Samarinda Tahun 2018.
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Yw-Umi.
- Riyanto, A. (2009). Pengolahan Dan Analisis Data Kesehatan. *Yogyakarta: Nuha Medika*, 45-9.
- Rizqy, R. R., Warso, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Pt. Graha Service Indonesia Cabang Semarang). *Journal Of Management*, 2(2).
- Rosa, V. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar. *Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar*.
- Ryandini, T. P., & Hakim, L. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Jurnal Keperawatan Florence Nightingale, Vol. 4, No. 1, Juni 2021: Pp. 14-19
- Salil, G. (2023). Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien di UPTD. Puskesmas Maritaing: Quality of Nursing Services and Its Relationship with Patient Satisfaction at UPTD. Maritaing Community Health Center. *Journal of Nursing Education and Practice*, 3(1), 335-347.
- Saputra, A. S. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kinerja Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Panti Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia*, 2(10), 23-32.
- Sari, I. R., & Suar, H. P. N. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Militer. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(05), 416-431.
- Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya. Penerbit Qiara Media.
- Setyawan, F. E. B., & Supriyanto, S. (2020). *Manajemen Rumah Sakit*. Zifatama Jawa.
- Sihaloho, A. A. (2020). Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit.
- Sinaga, P. N., & Ritonga, A. (2022). Analysis of Service Quality on Patient Satisfaction Using the Importance Performance Analysis (IPA) Method (Case Study: UPT Puskesmas Stabat Lama). *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(6), 1199-1220.
- Stevani, H., Putri, A. N., & Side, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi*, 14(1), 1-7.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhermana, J., & Mulyanah, D. (2022). Pengaruh Kompetensi Kerja, Beban Kerja, Dan Semangat Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Pada Rumah Sakit Umum Proklamasi Karawang. *Jurnal Bisnis Dan Teknologi*, 14(1), 65-80.
- Supriyanto, I., & Yudha, M. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RSUD kota Cimahi. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 19(2), 116-123.
- Susan, F. O., Arso, S. P., & Wigati, P. A. (2016). Analisis Administrasi Klaim Jaminan Kesehatan Nasional Rawat Jalan RSUD Kota Semarang Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(4), 32-42.
- Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Widina. Syahputra, R. (2017). Tinjauan Terhadap Pelaksanaan Bpjs Kesehatan Bagi Pekerja
- Tarigan, R. F., & Saragih, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Uptd Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo. *Kukima: Kumpulan Karya Ilmiah Manajemen*, 56-67.
- Tjiptono, F., & Arief, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Kartu Perdana Xl Pada Pt. Xl Axiata Tbk Cabang Muaro Bungo* (Doctoral Dissertation, Manajemen).
- Tjiptono, F., & Chandra, F. (2016). Service, Quality & satisfaction.
- Wahyudi, A., Rumintjap, F. M., & Yuwanto, L. (2023). Accreditation Surveyor and Patient Safety: Learning from World Patient Safety Day 2023 (Literature Review). *Formosa Journal of Science and Technology*, 2(9), 2279-2304.