



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

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

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi  
Publik



Oleh

**Ilma Nur Khamidah**

**NPM : 218.010.91.100**

**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**2024**

## RINGKASAN

Ilma Nur Khamidah, 2023, **Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kota Malang (Studi Kasus Tentang Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Dalam Menggunakan Program BPJS)**. Pembimbing 1 : Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si. Dosen Pembimbing II : Retno Wulan Sekarsari S.A.P.,M.Pol.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dan menganalisis upaya yang dilakukan oleh RSUD Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya terkait dengan kepuasan pasien yang menggunakan Program BPJS. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien, termasuk dimensi kualitas pelayanan seperti *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, menjadi fokus utama penelitian ini. Metode penelitian menggunakan pendekatan studi kasus, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUD Kota Malang telah berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung kepuasan pasien. Investasi dalam fasilitas fisik yang baik, keandalan pelayanan medis, respons cepat terhadap kebutuhan pasien, kepercayaan dan keamanan, serta penunjukkan empati kepada pasien, semuanya berkontribusi positif terhadap pengalaman pasien di rumah sakit ini. Dalam konteks pelayanan kesehatan BPJS, rumah sakit ini menerapkan strategi pelayanan yang ramah dan profesional, meningkatkan fasilitas, mendorong partisipasi aktif pasien, serta menjalin kerjasama yang baik dengan BPJS dan pemerintah. Meskipun dihadapkan pada hambatan seperti manajemen harapan pasien, keterbatasan perawat, dan tekanan dalam memberikan perawatan berkualitas, RSUD Kota Malang terus berupaya mengatasi tantangan ini. Komunikasi yang efektif, empati, komitmen terhadap perawatan berkualitas, serta pemanfaatan teknologi dan kolaborasi dengan pihak terkait menjadi strategi yang diterapkan. Kesimpulannya, RSUD Kota Malang adalah contoh rumah sakit yang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, terutama bagi pemegang BPJS. Dengan pendekatan holistik dan upaya berkelanjutan, rumah sakit ini diharapkan menjadi teladan bagi lembaga kesehatan lain dalam memberikan perawatan yang optimal.

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

## SUMMARY

*Ilma Nur Khamidah, 2023, Improvement of Healthcare Service Quality at Malang City General Hospital (A Case Study on Healthcare Services and Patient Satisfaction in Utilizing the BPJS Program). Supervisor I: Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si. Supervisor II : Retno Wulan Sekarsari S.A.P.,M.Pol.Sc*

---

*This research aims to investigate and analyze the efforts made by RSUD Kota Malang in improving the quality of healthcare services, specifically concerning the satisfaction of patients utilizing the BPJS Program. Factors contributing to increased patient satisfaction, , are the primary focus of this study. The research method employs a case study approach, with data collection through interviews, observations, and document analysis.*

*The results of the study indicate that RSUD Kota Malang has successfully created an environment that supports patient satisfaction. Investments in good physical facilities, the Reliability of medical services, prompt Responsiveness to patient needs, building trust and security, and demonstrating Empathy to patients all contribute positively to the patient experience in this hospital. In the context of BPJS healthcare services, the hospital implements friendly and professional service strategies, enhances facilities, encourages active patient participation, and establishes good collaboration with BPJS and the government. Despite facing obstacles such as managing patient expectations, nurse limitations, and pressure in delivering quality care, RSUD Kota Malang continues to strive to overcome these challenges. Effective communication, Empathy, commitment to quality care, and the utilization of technology and collaboration with relevant parties are strategies implemented. In conclusion, RSUD Kota Malang is an exemplary hospital committed to enhancing the quality of healthcare services, especially for BPJS beneficiaries. With a holistic approach and ongoing efforts, this hospital is expected to serve as a role model for other healthcare institutions in providing optimal care.*

**Keywords:** *Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi, rumah sakit yang beroperasi di Indonesia dihadapkan pada peluang dan tantangan bisnis baru. (Agus, 2011). Dari satu perspektif, era globalisasi telah mengembangkan pasar untuk produk dan layanan rumah sakit di Indonesia. Namun, di sisi lain, hal ini juga mengakibatkan persaingan yang semakin sengit baik antara rumah sakit domestik maupun dengan rumah sakit asing (Purwaningrum, 2020). Perkembangan ekonomi yang pesat dan dinamika era perdagangan yang penuh tantangan telah mengakibatkan persaingan bisnis semakin ketat, termasuk dalam sektor pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan yang tidak hanya terbatas pada aspek pelayanan medis semata (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).

Tingkat kesempurnaan layanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan dikenal sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Layanan harus diberikan secara aman dan memuaskan, sesuai dengan norma, etika, hukum, dan budaya sosial, dan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara wajar, efisien, dan efektif. Mereka juga harus mempertimbangkan keterbatasan dan kemampuan konsumen dan pemerintah (Moniung et al., 2020). Menurut Astuti & Kustiyah (2014), kualitas layanan kesehatan yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan dapat menyebabkan kepuasan pasien, dan tingkat kepuasan pasien terkait dengan kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Kualitas layanan kesehatan harus dimulai dengan kinerja yang optimal, sehingga masyarakat dapat memperoleh apa yang mereka perlukan dan mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, serta memiliki perspektif yang lebih luas.

Manajemen profesional memungkinkan peningkatan kualitas layanan rumah sakit dan operasional yang efektif (Amatiria, 2016). Manajemen profesional membutuhkan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan

pengendalian yang efektif, serta kemampuan untuk mengatur seluruh kegiatan rumah sakit untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Setiawan & Supriyanto, 2020). Interaksi dan ketergantungan yang saling terkait antara berbagai bagian sistem rumah sakit menentukan kualitas pelayanannya (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, sebagai penyedia memastikan kepuasan mereka terhadap mutu layanan yang diberikan (Nasyrah dan Darwis, 2017). Secara prinsip, pelayanan mutu (*service quality*) juga dikenal sebagai ekspektasi konsumen atau pelanggan, yang mengacu pada usaha yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam pandangan konsumen atau pelanggannya. Sementara itu, persepsi konsumen atau pelanggan merupakan tanggapan terhadap kinerja aktual yang diterima oleh konsumen atau pelanggan tersebut. Oleh karena itu, seorang konsumen atau pelanggan dianggap puas ketika persepsi terhadap

kinerja aktual sama dengan ekspektasinya.

Pada tahun 2021, RSUD Kota Malang adalah salah satu fasilitas kesehatan utama di Kota Malang, Jawa Timur, Indonesia. Rumah Sakit Umum Daerah ini memiliki peran yang sangat penting dalam menyediakan layanan medis dan perawatan kesehatan bagi penduduk Kota Malang dan sekitarnya. Namun, pada saat itu, RSUD Kota Malang menghadapi berbagai tantangan serius dalam mengatasi kebutuhan kesehatan masyarakat yang terus meningkat. Kapasitasnya terbatas, dan sering kali terjadi penumpukan pasien, terutama selama pandemi COVID-19 yang berkepanjangan. Fasilitas dan peralatan medis yang ada perlu ditingkatkan agar dapat mengatasi permintaan layanan kesehatan yang terus meningkat. Selain itu, sumber daya manusia, seperti dokter dan perawat, sering kali berada dalam tekanan besar untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien. Pemerintah dan otoritas kesehatan setempat diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan infrastruktur dan fasilitas kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Malang guna menghadapi tantangan kesehatan yang semakin kompleks di masa mendatang, serta memastikan akses perawatan kesehatan yang berkualitas bagi penduduk Kota Malang. Kepuasan pasien merupakan hasil dari berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Untuk memenuhi kepuasan pasien, penting bagi pelayanan medis untuk memperhatikan kebutuhan pasien. Namun, dalam prakteknya, RSUD Kota Malang terlihat kurang memperhatikan aspek-aspek pelayanannya, terutama pada pelayanan BPJS. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien RSUD Kota Malang memperoleh hasil bahwa terdapat

fenomena yang dirasakan pasien saat berobat di rumah sakit tersebut seperti kemampuan yang dimiliki oleh petugas RSUD dalam menghadirkan layanan yang cepat dan dapat dipercaya saat ini masih belum mencapai ekspektasi yang diharapkan oleh pasien yang sedang berobat.. Selain itu, petugas kurang mendengar keluhan yang diinginkan oleh pasien serta kurang mampu berkomunikasi yang baik.

Sedangkan fenomena kualitas pelayanan pada RSUD Kota Malang pada aspek responsivitas, belum tercapai optimalitas karena kesulitan dalam menemukan ruangan perawatan yang tersedia bagi pasien BPJS serta lambatnya proses penanganan mereka. Sementara itu, aspek bukti fisik yang terdapat di rumah sakit masih belum optimal, dimana ruang rawat inap yang masih berbentuk semi permanen dan kurang memadai dari segi luasnya, membuat pasien BPJS tidak merasa nyaman. Fenomena di atas didukung pendapat mengenai kualitas pelayanan dari pasien yang berkunjung ke RSUD Kota Malang sebagai berikut:

1. Penanganan pasien yang diberikan oleh pihak rumah sakit sangat lambat (Navis Refa, 2023).
2. Dokter yang bertugas tidak hadir tepat waktu sesuai jadwal yang ditentukan, sehingga pasien menunggu dengan waktu yang cukup lama (Eka Satria, 2023).
3. Alur pendaftaran berubah-ubah setiap bulan sehingga prosesnya semakin rumit sehingga lebih lambat dan tidak efisien (Andri Awan, 2023).
4. Pelayanan yang diberikan dokter kepada pasien kurang ramah (Suprih

Firman, 2022).

5. Kurangnya sopan santun pegawai terhadap pasien seperti cara berbicara yang kurang baik, tidak ramah, kurang memperhatikan pasien sehingga dengan biaya berobat yang cukup mahal memberikan hasil pelayanan yang tidak memuaskan (Tara Choirin, 2022).
6. Pelayanan administrasi sangat buruk, dalam pendaftaran pasien harus antri dengan waktu yang cukup lama sehingga tidak efektif untuk pasien yang membutuhkan tindakan yang segera (Dina Sri Islamiah, 2022).

Dari beberapa ulasan pasien di atas selaras dengan penelitian Nasdir et al. (2022) beberapa fakta terjadi terlantarnya pasien BPJS kesehatan saat mencari pengobatan di puskesmas ataupun rumah sakit, lambatnya pelayanan penanganan terhadap pasien BPJS kesehatan, sulitnya mencari ruangan perawatan rumah sakit. Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitian Rosa (2019) bahwa adanya keluhan beberapa petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan, kurangnya rasa simpati petugas terhadap pasien, dan tidak sesuai ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila kondisi tersebut tidak diperbaiki secara seksama, akan memberikan dampak pada pelayanan kesehatan yang akan tambah menjadi lebar kesenjangan (gap) pelayanan, bahkan berpotensi menjadi layanan kesehatan yang semakin mahal, lamban, tidak transparan (Tarigan & Saragih, 2022).

Studi pertama (2020) menemukan bahwa dimensi empati dan jaminan berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan pelanggan. Studi ini menggunakan Model Persamaan Struktural (SEM) dengan sampel data dari 369 pasien yang

berinteraksi dengan berbagai layanan.

Aldamen et al. (2017) melakukan penelitian kedua, "Kualitas layanan kesehatan dan dampaknya terhadap kepuasan pasien dari Rumah Sakit Al-Bashir." Hasil studi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan; keandalan memiliki dampak terbesar, dengan empati dan jaminan mengikuti setelahnya. Hasil ini memberikan dasar untuk berbagai saran yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Penelitian ketiga berjudul "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW- UMI" yang ditulis oleh Rivai et.al (2020). Hasil analisis kuesioner menggunakan uji korelasi Spearman menunjukkan bahwa dari delapan dimensi mutu pelayanan yang diamati, enam di antaranya, yakni kompetensi teknis, efektivitas, efisiensi, kesinambungan pelayanan, keamanan, dan hubungan interpersonal, memiliki korelasi yang signifikan dengan kepuasan pasien.

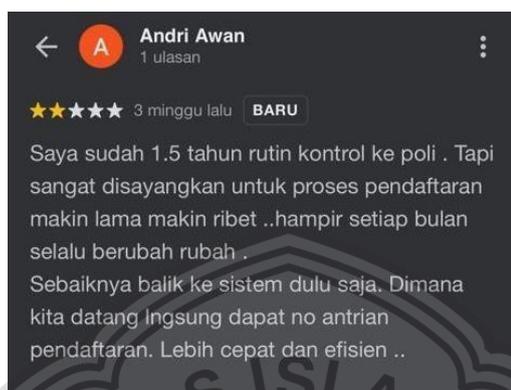
Dapat dipahami bahwa *gap* atau pun kesenjangan yang terjadi di RSUD Kota malah adalah kekecewaan yang dirasakan oleh para pasien karena beberapa hal seperti Penanganan yang lambat, dokter yang hadir tidak tepat waktu, alur pendaftaran yang berubah-ubah, pelayanan yang kurang ramah, pegawai yang kurang sopan, dan administrasi yang kurang baik. Hal inilah yang menurut pasien menyebabkan adanya kesenjangan antara pihak rumah sakit dan pasien. Dengan kata lain ini terjadi karena komitmen terhadap kualitas layanan yang rendah, penetapan tujuan yang tidak jelas, standarisasi

tugas-tugas yang kurang, dan kurangnya persepsi terhadap kelayakan.

Pasien yang tidak puas biasanya akan menyampaikan keluhan mereka kepada rumah sakit. Jika keluhan tersebut tidak segera ditangani, hal ini dapat menyebabkan pasien kurang puas dengan layanan kesehatan rumah sakit. (Sari, 2017. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam diskursus bisnis dan manajemen. (Syah, 2021). Setiap kelembagaan ataupun pengada jasa tentunya ingin memberi kesan yang berarti kepada para pelanggan, khususnya rumah sakit, pastilah mereka ingin meningkatkan banyak kualitas dari segala aspek agar para pasien merasa nyaman dengan keadaan ataupun fasilitas yang ada di rumah sakit.

Pelayanan rumah sakit terhadap pasien seharusnya tidak membedakan, namun pada implementasinya terdapat beberapa kasus yang membuat para pasien BPJS di nomor dua kan (Romero et al., 2023). Ironisnya, setelah kapasitas ruang perawatan penuh, staf rumah sakit malah mengajukan opsi kepada pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan untuk mengupgrade kelas perawatan. Dampaknya, pasien diharuskan membayar tambahan biaya sebagai konsekuensi dari naik kelas tersebut. Dalam pelaksanaan penyedia jasa kesehatan seharusnya rumah sakit lebih memikirkan secara professional tentang bagaimana cara yang efektif dalam memfasilitasi para pasien sehingga memberikan harapan serta *feedback* pelayanan yang baik tanpa harus membedakan kasta dari pasien. Banyak keluhan yang dialami oleh pasien ataupun masyarakat atas pelayanan yang kurang layak di RSUD Kota Malang, hal ini ditandai dengan banyaknya komentar negatif dan keluhan yang dialami

oleh mereka karena menganggap kurangnya pelayanan di RSUD tersebut yang ada pada halaman *Google Maps* mereka. Berikut salah satu contoh dari ulasan kekecewaan yang dirasakan pasien kepada RSUD Kota Malang.



**Gambar 1. 1 Review Keluhan Pasien di RSUD Kota Malang**

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.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan di lihat dari *Tangibles* (wujud nyata), *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (tanggung jawab), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) di RSUD Kota Malang?
2. Bagaimana meningkatkan kepuasan pasien BPJS RSUD Kota Malang?
3. Bagaimana cara yang dapat diambil untuk mengatasi hambatan dalam proses pelayanan di RSUD Kota Malang sehingga dapat meningkatkan

kepuasan pasien?

4. a saja tantangan yang dihadapi tenaga medis yang dapat menghambat dalam proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat di RSUD Kota Malang?

### C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan di lihat dari *Tangibles* (wujud nyata), *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (tanggung jawab), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) di RSUD Kota Malang.
2. Mengetahui meningkatkan kepuasan pasien BPJS RSUD Kota Malang
3. Mengetahui cara mengatasi hambatan dalam memberikan pelayanan yang bermutu bagi pasien BPJS di RSUD Kota Malang sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.
4. Mengetahui tantangan yang dihadapi tenaga medis RSUD Kota Malang yang dapat menghambat dalam proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat di RSUD Kota Malang.

### D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian penelitian, manfaat yang diharapkan:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki manfaat signifikan dalam menyediakan data dan informasi mengenai mutu pelayanan. 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.

## E. Sistematika Penulisan

Berdasarkan garis besar pada skripsi ini, maka terdapat 5 bab dan setiap babnya dibagi menjadi beberapa sub bab, sehingga bisa diuraikan, mencakup :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan ini, peneliti mengemukakan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

## **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab kajian pustaka ini, peneliti mengemukakan mengenai penelitian terdahulu, teori-teori terkait penelitian serta kerangka pemikiran.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab metode penelitian ini, peneliti mengemukakan mengenai jenis penelitian, metode pengumpulan data, waktu dan tempat penelitian, dan prosedur analisis data.

## **BAB IV : GAMBARAN SETTING PENELITIAN**

Pada Bab 4, penelitian dimulai dengan penyajian gambaran setting penelitian. Hal ini mencakup konteks tempat dan waktu penelitian dilakukan, serta latar belakang permasalahan yang diangkat. Semua informasi ini dihadirkan untuk memberikan pemahaman menyeluruh terhadap kondisi penelitian dan konteks di mana penelitian ini berlangsung..

## **BAB V : TEMUAN PENELITIAN**

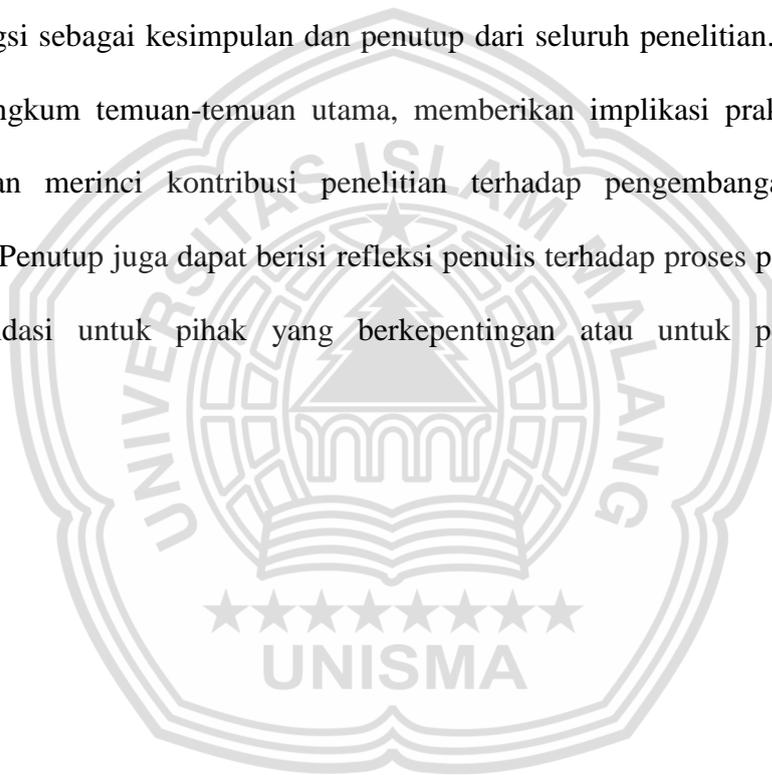
Bab 5 membahas temuan penelitian yang diperoleh setelah melalui proses analisis data. Setiap hasil penelitian, baik itu temuan utama maupun temuan tambahan, diuraikan secara sistematis. Seluruh data yang relevan direpresentasikan dalam bentuk grafik, tabel, atau diagram agar dapat memberikan gambaran visual yang jelas.

## **BAB VI : PEMBAHASAN**

Bab 6 adalah bagian di mana penelitian dianalisis lebih mendalam. Pembahasan melibatkan interpretasi mendalam terhadap temuan-temuan penelitian, hubungannya dengan teori atau konsep-konsep yang telah dijelaskan sebelumnya, serta perbandingan dengan penelitian-penelitian sebelumnya

## **BAB VII : PENUTUP**

Bab 7 berfungsi sebagai kesimpulan dan penutup dari seluruh penelitian. Di sini, penulis merangkum temuan-temuan utama, memberikan implikasi praktis atau kebijakan, dan merinci kontribusi penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan. Penutup juga dapat berisi refleksi penulis terhadap proses penelitian dan rekomendasi untuk pihak yang berkepentingan atau untuk penelitian berikutnya.



## BAB VII

### PENUTUP

#### A. 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.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien BPJS, RSUD Kota Malang telah mengadopsi berbagai strategi, termasuk 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. Dengan berbagai upaya ini, RSUD Kota Malang berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat.

Meskipun ada berbagai hambatan dalam proses pelayanan di RSUD Kota

Malang, termasuk mengelola harapan pasien, keterbatasan jumlah perawat, dan tekanan dalam memberikan perawatan yang berkualitas, rumah sakit ini terus berupaya mengatasi tantangan ini. Mereka mengedepankan komunikasi yang baik, empati, dan komitmen untuk memberikan perawatan berkualitas. RSUD Kota Malang juga mempertimbangkan penggunaan teknologi dan kolaborasi dengan berbagai pihak untuk meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, RSUD Kota Malang adalah contoh rumah sakit yang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan memenuhi harapan pasien, terutama mereka yang memiliki BPJS. 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.

## **B. 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.

Dengan mengimplementasikan saran-saran di atas, RSUD Kota Malang dapat mencapai peningkatan signifikan dalam kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat serta akan mengatasi terjadinya kesenjangan atau pun *gap* antara pasien dan pihak rumah sakit. Hal ini akan membantu membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan reputasi rumah sakit dalam memberikan perawatan kesehatan yang terbaik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustianti, R., Nussifera, L., Angelianawati, L., Meliana, I., Sidik, E. A., Nurlaila, Q., ... & Hardika, I. R. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. Tohar Media.
- 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 Idrus, S., & MM, M. A. (2021). Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- 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 (Ikm) 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).
- Anggito. & Setiawan. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi: CV Jejak.
- Aprihatiningrum Hidayati, M. M., Sifatu, 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.
- Ariga, R. A. (2020). Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan. Deepublish.
- 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.
- Astutik, E. E. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 8(2), 158-163.
- Ayalew, M. B., Taye, K., Asfaw, D., Lemma, B., Dadi, F., Solomon, H., ... & Tsega, B. (2017). Patients'/Clients' Expectation Toward And Satisfaction From Pharmacy Services. *Journal Of Research In Pharmacy Practice*, 6(1), 21. Bandung
- Besterfield, D. H. (2012). *Quality Control*. Pearson Education.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incidents. *The Journal of Marketing*, 71
- 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.
- Di Universitas Swasta Di Diy. ., 1-17.
- Edris, M., & Lusianti, D. (2016). Analisis Operasional Bpjs Kesehatan Terhadap Prinsip Ekonomi Syariah.
- Efendi. J.. & Ibrahim. J. (2021). *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*.
- European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- 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.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Deepublish.
- Febriani. Nufian S. Dan Wayan Weda Asmara Dewi. (2018). *Teori Dan Praktis: Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Malang: UB Press.

- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality management for organizational excellence*. Pearson Education.
- Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications*.
- Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: teori dan praktik*. Bumi Aksara.
- 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.
- Hairudin, H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Diagram Kartesius di Rawat Inap Rumah Sakit RSUD Bima Tahun 2021. *Jurnal Medika Utama*, 3(03 April), 2718-2738.
- Handayani, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Handayani, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- 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.
- Hilfida, N. H., Miftahussurur, M., & Nihayati, H. E. (2023). Konsep Kompetensi Keperawatan dalam Praktik Telenursing. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(1), 771-786.
- 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.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746-12752.
- 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.
- Mansoor, A. (2017). A Study On Impact Of Gender Differences On Customer Satisfaction, Case Of Educational Sphere. *Journal Of International Business Research And Marketing*, 3(1), 14-18.
- Marjun, M., Said, I. M., Ningsih, K., & Tahali, A. (2019). Pengaruh Di Mensi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan Center Rumah Sakit Umum Daerah Anutapura. *Jurnal Ekonomi Trend*, 7(1), 12-26.
- Marjun, M., Said, I. M., Ningsih, K., & Tahali, A. (2019). Pengaruh Di Mensi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs

- Kesehatan Center Rumah Sakit Umum Daerah Anutapura. *Jurnal Ekonomi Trend*, 7(1), 12-26.
- 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.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Moleong, Lexy J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remajarosdakarya
- Moleong, Lexy J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- 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 Penyelenggara 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.
- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). *Metode penelitian kualitatif*. Solo: Cakra Books, 1(1), 3-4.
- Paraskevas, A., & Arendell, B. (2007). Evaluating service quality performance in the hospitality industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 17(4), 361-376
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of

- service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory And Practice*. Sage Publications.
- Permata Medika Semarang Tahun 2014. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.
- Pohan, I. S. (2015). *Health Service Quality Assurance (Jaminan Mutu Layanan Kesehatan)*. Jakarta: EGC.
- Pratiwi, D. (2013). *Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Di Rumah Sakit Swasta X Jakarta)* (Doctoral Dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- 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 Padangsidempuan*.
- Riandi, R., & Yulawati, 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.
- Ruditya, A. N., & Chalidyanto, D. (2015). Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3(2), 108-117.
- Rukajat, Ajat. (2018) Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Deepublish.
- Rukhmana, T., Darwis, D., IP, S., Alatas, A. R., SE, M., Tarigan, W. J., ... & ST, M. M. (2022). Metode Penelitian Kualitatif. CV Rey Media Grafika.
- 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, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit" X". *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151- 158.
- Sari, I. R., & Suar, H. P. N. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Militer. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(05), 416-431.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach*. John Wiley & Sons.
- 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.
- Subagiyo, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) Di Pt. Bprs Mitra Mandiri Sukses Di Gresik. *Perisai: Islamic Banking And Finance Journal*, 1(1), V1i1-231.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono.(2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: 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.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Umsida Press, 1-182.
- 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 2016*.

- Jurnal Kesehatan Masyarakat, 4(4), 32-42.
- Syah, A. (2021). Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan. Penerbit Widina.
- 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.
- Tarjo. T. (2019). Metode Penelitian Sistem 3x Baca. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, F., & Arief, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Kartu Perdana XI Pada Pt. XI Axiata Tbk Cabang Muaro Bungo (Doctoral Dissertation, Manajemen).
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, F. (2016). Service, Quality & satisfaction.
- Ulinuha, F. E. (2014). Kepuasan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (Urj) Rumah Sakit United States: Pearsoneducation.
- Utomo, S. B., & Riswanto, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka. Syntax, 1(6).
- 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.
- Windasuri, H. (2017). Excellent Service. Gramedia Pustaka Utama. Yogyakarta. Andi
- Yustisia, T. P. (2014). Panduan resmi memperoleh jaminan kesehatan dari BPJS. VisiMedia.
- Zulfiani, E. (2020). Kesadaran Hukum Peserta Mandiri Bpjs Kesehatan Dalam Pemenuhan Kewajiban Membayar Iuran. Jurnal Fakultas Ilmu Kesehatan

Kuningan, 1(1), 15-22.

Adhi & khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukarno (ed.); 1st ed.).

Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.

Darmanita, Z., & Yusri, M. (2020). Pengoperasian Penelitian Naratif dan Etnografi; Pengertian, Prinsip-Prinsip, Prosedur, Analisis, Interpretasi, dan Pelaporan Temuan. *As-Shaff: Jurnal Manajemen Dan Dakwah*, 1(1), 24–34. <https://jurnal.staiddimakassar.ac.id/index.php/asjmd/article/view/75>

Purnamasari, A., & Afriansyah, E. A. (2021). Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa SMP pada Topik Penyajian Data di Pondok Pesantren. *Plusminus: Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(2), 207–222. <https://doi.org/10.31980/plusminus.v1i2.1257>

Romero, A. N., Sri Ratna Suminar, & Zakiran, A. H. (2023). Pemenuhan Hak Pasien BPJS dalam Mendapatkan Pelayanan Antidiskriminasi Dihubungkan dengan UU Rumah Sakit. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 31–36. <https://doi.org/10.29313/jrih.v3i1.2121>

Sulistyowati, W. (2018). *Buku ajar kualitas layanan* (F. Megawati (ed.); 1st ed.). UMSIDA Press.

