

ANALISIS PERSPEKTIF PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KINERJA PELAYANAN RUMAH SAKIT BELLEZA KEDATON BANDAR LAMPUNG

Ratna Dewi Puspita Sari^{1*}, Rifda Wulansari², Mulyadi Muchtiar³, Dicky Budiman⁴, JM Seno Adjie⁵, Muslikh⁶, Dian Novita⁷

¹⁻⁷Master of Hospital Management, Yarsi University Jakarta, Indonesia

Email Korespondensi: ratnadps@gmail.com

Disubmit: 31 Januari 2025

Diterima: 04 Maret 2025

Diterbitkan: 01 April 2025

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v5i4.19405>

ABSTRACT

Belleza Kedaton Hospital Bandar Lampung faces challenges in ensuring the quality of health services in the midst of its transformation into a general hospital and the implementation of a partnership with BPJS Health since 2024. This study aims to examine the relationship between service quality dimensions (Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) with patient satisfaction, and its impact on hospital operational performance. This study uses quantitative with a Cross Sectional approach. The sample was 100 general patient respondents and 100 BPJS patients, with a Stratified Random Sampling technique. Data were collected through SERVQUAL (Service Quality) questionnaire and numeric scale for satisfaction and analyzed using Univariate. The results showed the gap score of attributes - attributes of statements based on the SERVQUAL dimension in patients before BPJS in 2023 the highest gap score was at attribute statement number 27 "The nurse informs and explains the actions to be taken" of 1.75. While the lowest gap score is on statement attribute number 41 "Ease and speed of the administrative process" of 0.06. In 2024, the highest gap score is on statement attribute number 31 "Patient administration procedures are easy and straightforward" by 2.17. While the lowest gap score is on statement attribute number 41 "The appearance of health workers and personnel (doctors, nurses) is clean and neat" by 0.17. Based on the results of the study, it can be seen that the analysis of customer perspectives based on the empathy dimension decreased satisfaction in 2023 respondents who stated that they were satisfied by 71 people (71.0%) and decreased in 2024 to 47 people (47.0%), the Tangible dimension found a decrease in satisfaction in 2023 respondents who stated they were satisfied by 65.0% and decreased in 2024 to 49.0%, the reliability dimension of service performance satisfaction decreased satisfaction in 2023 respondents who stated they were satisfied by 77.0% and decreased in 2024 to 46.0%, the assurance dimension of service performance satisfaction decreased satisfaction in 2023 respondents who expressed satisfaction of 74.0% and decreased in 2024 to 42.0%, the responsiveness dimension of service performance satisfaction decreased satisfaction in 2023 respondents who expressed satisfaction of 70.0% and decreased in 2024 to 40.0%. Based on the analysis of service performance satisfaction, it can be seen that there was a decrease in satisfaction in 2023 respondents who stated that they were very satisfied by 46.0% and decreased in 2024 to 14.0%.

Keywords: Customer Perspective, Satisfaction, Service Performance

ABSTRAK

Rumah Sakit Belleza Kedaton Bandar Lampung menghadapi tantangan dalam memastikan mutu pelayanan kesehatan di tengah transformasi menjadi rumah sakit umum dan penerapan kemitraan dengan BPJS Kesehatan sejak 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara dimensi mutu pelayanan (*Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dengan kepuasan pasien, serta dampaknya terhadap kinerja operasional rumah sakit. Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Sampel yaitu sebanyak 100 responden pasien umum dan 100 orang pasien BPJS, dengan teknik sampel *Stratified Random Sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner *SERVQUAL (Service Quality)* dan skala *numeric scale* untuk kepuasan dan dianalisis menggunakan *Univariat*. Hasil penelitian menunjukkan gap skor atribut - atribut pernyataan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* pada pasien sebelum BPJS tahun 2023 gap skor yang paling tinggi ada pada atribut pernyataan nomor 27 "*Perawat menginformasikan dan menjelaskan tindakan yang akan dilakukan*" sebesar 1,75. Sedangkan gap skor yang paling rendah ada pada atribut pernyataan nomor 41 "*Kemudahan dan kecepatan proses administrasi*" sebesar 0,06. Tahun 2024 gap skor yang paling tinggi ada pada atribut pernyataan nomor 31 "*Prosedur administrasi pasien mudah dan tidak berbelit-belit*" sebesar 2,17. Sedangkan gap skor yang paling rendah ada pada atribut pernyataan nomor 41 "*Penampilan petugas dan tenaga kesehatan (dokter, perawat) bersih dan rapi*" sebesar 0,17. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui analisis perspektif pelanggan berdasarkan dimensi *emphaty* terjadi penurunan kepuasan tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 71 orang (71,0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 47 orang (47,0%), dimensi *Tangible* didapati terjadi penurunan kepuasan tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 65,0% dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 49,0%, dimensi *reliability* terhadap kepuasan kinerja pelayanan terjadi penurunan kepuasan tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 77.0% dan menurun di tahun 2024 menjadi 46,0%, dimensi *assurance* terhadap kepuasan kinerja pelayanan terjadi penurunan kepuasan tahun 2023 responden yang menyatakan puas 74.0% dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 42,0%, dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan kinerja pelayanan terjadi penurunan kepuasan tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 70.0% dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 40,0%. Berdasarkan analisis kepuasan kinerja pelayanan dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan tahun 2023 responden yang menyatakan puas sekali sebesar 46,0% dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 14,0%.

Kata Kunci: Perspektif pelanggan, kepuasan, kinerja pelayanan

PENDAHULUAN

Rumah sakit memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan masyarakat dan peningkatan derajat kesehatan secara keseluruhan (Alfani *et al.*, 2023). Dalam konteks ini, rumah sakit dituntut untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi standar dan dapat diakses oleh seluruh lapisan

masyarakat (Nugraha *et al.*, 2023). Dengan pesatnya perkembangan dunia kesehatan dan meningkatnya harapan masyarakat, rumah sakit harus terus berinovasi agar pelayanan tidak hanya berkualitas tetapi juga efisien serta sesuai dengan kebutuhan yang beragam (Simamora *et al.*, 2019).

Sebagai institusi penyedia layanan kesehatan, rumah sakit memberikan pelayanan yang mencakup rawat jalan, rawat inap, hingga pelayanan gawat darurat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, 2024, 2023). Sesuai dengan UUD 1945 Pasal 28H ayat (1), setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, 2024, 2023). Dalam rangka memenuhi tujuan ini, rumah sakit memerlukan dukungan pendanaan yang memadai, tenaga profesional yang kompeten, serta peralatan medis berkualitas tinggi. Dukungan ini menjadi landasan penting bagi rumah sakit untuk memastikan kualitas dan kinerja yang sesuai dengan standar pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Belleza Kedaton Bandar Lampung adalah rumah sakit swasta tipe C yang beroperasi sejak 29 Februari 2016. Awalnya, rumah sakit ini berfokus pada layanan kesehatan ibu dan anak, namun pada 27 Januari 2021, statusnya berubah menjadi rumah sakit umum. Sejak awal tahun 2024, Rumah Sakit Belleza Kedaton menjalin kemitraan dengan BPJS Kesehatan dan berbagai fasilitas kesehatan. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan merespons kebutuhan masyarakat, sesuai dengan laporan evaluasi kinerja yang menunjukkan peningkatan jumlah kunjungan pasien yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya (Rumah Sakit Belleza Bandar Lampung, 2024).

Rumah Sakit Belleza Kedaton Bandar Lampung adalah rumah sakit swasta tipe C yang beroperasi sejak 29 Februari 2016. Awalnya, rumah sakit ini berfokus pada layanan kesehatan ibu dan anak, namun pada 27 Januari 2021, statusnya berubah

menjadi rumah sakit umum. Sejak awal tahun 2024, Rumah Sakit Belleza Kedaton menjalin kemitraan dengan BPJS Kesehatan dan berbagai fasilitas kesehatan. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan merespons kebutuhan masyarakat, sesuai dengan laporan evaluasi kinerja yang menunjukkan peningkatan jumlah kunjungan pasien yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya (Rumah Sakit Belleza Bandar Lampung, 2024).

Dalam pelaksanaan program BPJS di rumah sakit, ternyata masih ditemukan adanya ketimpangan dalam pelayanan yang dikeluhkan oleh peserta diantaranya adalah pelayanan kesehatan yang dianggap kurang memuaskan atau tidak memenuhi standar, sistem administrasi yang lama, masalah ketersediaan obat dan pelayanannya, kapasitas kamar yang belum tercukupi, waktu tunggu yang cukup panjang, pemeriksaan terkesan terburu-buru sehingga pasien merasa tidak cukup waktu untuk berkonsultasi dengan dokter (Muninjaya, 2015). Selain itu ada juga pembatasan pemberian obat yang membuat pasien tidak nyaman, karena peserta BPJS Kesehatan harus bolak-balik antri berobat. Adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh peserta JKN dalam mendapatkan mutu pelayanan pada tingkat pelayanan di rumah sakit yang tidak sesuai dengan harapan yang selama ini kita dengar dan telah memberikan kritik yang tajam terhadap pelayanan kesehatan (Widiantari, 2016).

Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir pengobatan, tetapi juga oleh proses pelayanan yang mereka alami, termasuk interaksi dengan tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, kecepatan layanan, dan aksesibilitas obat-obatan. Pasien akan merasa

puas jika harapan mereka terhadap pelayanan sesuai atau bahkan melebihi kenyataan yang mereka terima (Pratiwi *et al.*, 2024; Sesrianty *et al.*, 2024). Ketika harapan ini tidak terpenuhi, seperti dalam kasus keterbatasan obat, waktu tunggu lama, atau komunikasi yang terburu-buru, maka akan muncul ketidakpuasan yang berdampak pada persepsi negatif terhadap program JKN. Oleh karena itu, pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan pasien dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan dan efektivitas program JKN.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Unit Rawat Jalan RSBK Bandar Lampung, didapat 8 dari 10 pasien pasien tersebut menggunakan jaminan umum, berubah menjadi jaminan BPJS karena memang menjadi peserta BPJS, mengatakan bahwa pasien merasa lebih repot karena harus mengambil rujukan FKTP, dan penggunaan Mobile JKN yang belum terbiasa menjadi kendala. Selama ini pasien saat menggunakan jaminan umum hanya mendaftar melalui media Whatsapp tanpa membawa rujukan, merasa agak “ribet” karena menggunakan rujukan FKTP. Terbatasnya jumlah pasien yang dilayani berdasarkan kuota jam layanan juga membuat pasien merasa kurang nyaman karena terbiasa dengan mengantri tanpa kuota. Beberapa hal ini menjadi keluhan pelanggan yang sebelumnya menggunakan jaminan umum dan berubah dengan menjadi menggunakan BPJS merasakan perubahan layanan.

Mengacu pada pelayanan RS yang paripurna tanpa membedakan jenis jaminan yang digunakan pasien seyogyanya menjadi dasar bahwa RS sebagai pemberi layanan kesehatan mengutamakan pelayanan yang

prima. Sesuai dengan motto RSBK Bandar Lampung bahwa “Kesehatan adalah cermin keindahan”, maka evaluasi terhadap layanan pengguna jaminan JKN BPJS perlu dilakukan sebagai salah satu indikator kinerja RS berdasarkan evaluasi kepuasan pelanggan. Belum pernah dilakukannya evaluasi kepuasan pasien sebelum dan sesudah adanya peserta jaminan JKN BPJS, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait hubungan dimensi kepuasan pasien dengan mutu pelayanan di RSBK Bandar Lampung. Hasil analisis ini dilakukan dengan membandingkan antara harapan dan persepsi pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di RSBK Bandar Lampung dan kemudian hasil tersebut dapat digunakan oleh RS untuk mendeteksi kesenjangan dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja rumah sakit.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya (Nabella, 2021).

Ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Kreitner dan Kinicki (2001) yaitu sebagai berikut:

1. Pemenuhan kebutuhan
Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.
2. Perbedaan
Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.
3. Pencapaian nilai
Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.
4. Keadilan
Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.
5. Komponen genetik
Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik

lingkungan pekerjaan (Sinurat, 2017).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan pendekatan potong lintang (*Cross Sectional*), dimana peneliti ingin menganalisis perspektif pelanggan terhadap kepuasan kinerja pelayanan RS Belleza Kedaton Bandar Lampung sebelum dan setelah layanan BPJS. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan metode survey menggunakan kuesioner yang pengisiannya berdasarkan pada jawaban yang diberikan oleh responden. Pendekatan kuantitatif ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran kesesuaian antara harapan dan kenyataan pasien sebelum dan sesudah adanya JKN diberlakukan di RS Belleza Kedaton Bandar Lampung dan mendapatkan hasil pemetaan faktor-faktor apa saja yang masih perlu untuk dilakukan perbaikan dengan adanya gap yang dikaitkan dengan kinerja RS Belleza Kedaton.

Tempat Penelitian adalah RS Belleza Kedaton Bandar Lampung. Waktu penelitian adalah bulan November sampai dengan Desember 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang berkunjung dan memperoleh pelayanan baik di UGD, Rawat jalan, maupun di Unit rawat inap sebanyak 15.275 sebelum BPJS dan 15.558 setelah BPJS

$$\frac{15275}{1 + 15275 \times (0,01)^2} = 99,34$$

Pembulatan dengan drop out 10%, jadi sampel 100 pelanggan sebelum BPJS.

$$\frac{15558}{1 + 15558 \times (0,01)^2} = 99,36$$

Pembulatan dengan drop out 10%, jadi sampel 100 pelanggan sesudah BPJS

Teknik pengambilan sampel menggunakan Stratified *Random Sampling*. Untuk variable - variabel pada perspektif pelanggan, jenis data yang digunakan adalah data primer, dalam hal ini penulis menggunakan instrumen kuesioner. Data primer ini diperoleh langsung dari responden berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Analisa data dilakukan menggunakan analisa SERVQUAL dan univariat.

HASIL PENELITIAN

Analisa SERVQUAL

1. Gap skor *SERVQUAL (Service Quality)* sebelum BPJS

Berdasarkan hasil penelitian gap skor atribut - atribut pernyataan berdasarkan dimensi *SERVQUAL (Service Quality)* pada pasien sebelum BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023 dapat diketahui hasil pengolahan kuesioner dari 50 atribut pernyataan dengan gap skor yang paling tinggi ada pada atribut pernyataan nomor 27 "*Perawat*

menginformasikan dan menjelaskan tindakan yang akan dilakukan" sebesar 1,75. Sedangkan gap skor yang paling rendah ada pada atribut pernyataan nomor 41 "*Kemudahan dan kecepatan proses administrasi*" sebesar 0,06.

2. Gap skor *SERVQUAL (Service Quality)* setelah BPJS

Berdasarkan hasil penelitian gap skor atribut - atribut pernyataan berdasarkan dimensi *SERVQUAL (Service Quality)* pada pasien setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2024 dapat diketahui hasil pengolahan kuesioner dari 50 atribut pernyataan dengan gap skor yang paling tinggi ada pada atribut pernyataan nomor 31 "*Prosedur administrasi pasien mudah dan tidak berbelit-belit*" sebesar 2,17. Sedangkan gap skor yang paling rendah ada pada atribut pernyataan nomor 41 "*Penampilan petugas dan tenaga kesehatan (dokter, perawat) bersih dan rapi*" sebesar 0,17.

Tabel 1. *Emphaty*

<i>Emphaty</i>	Kepuasan pasien sebelum BPJS (Tahun 2023)		Kepuasan pasien setelah BPJS (Tahun 2024)	
	n	%	n	%
Kurang puas	29	29,0	53	53,0
Puas	71	71,0	47	47,0
Total	100	100,0	100	100,0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan terhadap *emphaty* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023

dan 2024, tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 71 orang (71,0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 47 orang (47,0%).

Table 2. *Tangible*

<i>Tangible</i>	Kepuasan pasien sebelum BPJS (Tahun 2023)		Kepuasan pasien setelah BPJS (Tahun 2024)	
	n	%	n	%
Kurang puas	35	35,0	51	51,0
Puas	65	65,0	49	49,0
Total	100	100,0	100	100,0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan terhadap *tangible* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023

dan 2024, tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 65 orang (65,0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 49 orang (49,0%).

Tabel 3. *Assurance*

<i>Assurance</i>	Kepuasan pasien sebelum BPJS (Tahun 2023)		Kepuasan pasien setelah BPJS (Tahun 2024)	
	n	%	n	%
Kurang puas	35	35,0	51	51,0
Puas	65	65,0	49	49,0
Total	100	100,0	100	100,0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan terhadap *assurance* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023

dan 2024, tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 74 orang (74,0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 42 orang (42,0%).

Table 4. *Reliability*

<i>Reliability</i>	Kepuasan pasien sebelum BPJS (Tahun 2023)		Kepuasan pasien setelah BPJS (Tahun 2024)	
	n	%	n	%
Kurang puas	23	23,0	54	54,0
Puas	77	77,0	46	46,0
Total	100	100,0	100	100,0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan terhadap *reliability* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023

dan 2024, tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 77 orang (77,0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 46 orang (46,0%).

Tabel 5. *Responsiveness*

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan pasien sebelum BPJS (Tahun 2023)		Kepuasan pasien setelah BPJS (Tahun 2024)	
	n	%	n	%
Kurang puas	30	30,0	60	60,0
Puas	70	70,0	40	40,0
Total	100	100,0	100	100,0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan terhadap *responsiveness* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun

2023 dan 2024, tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 70 orang (70,0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 40 orang (40,0%).

Table 6. Kepuasan kinerja pelayanan

Kepuasan	Kepuasan pasien sebelum BPJS (Tahun 2023)		Kepuasan pasien setelah BPJS (Tahun 2024)	
	n	%	n	%
Kurang puas	30	30,0	77	77,0
Puas	70	70,0	23	23,0
Total	100	100,0	100	100,0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan kinerja pelayanan pada pasien sebelum BPJS tahun 2023 dan dan setelah BPJS tahun 2024 di RSBK

Bandar Lampung, pada tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 70 orang (70,0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 23 orang (23,0%).

PEMBAHASAN

Analisis Perspektif Pelanggan Berdasarkan Dimensi *Empathy* Terhadap Kepuasan Kinerja Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan terhadap *emphaty* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023 dan 2024, tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 71 orang (71,0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 47 orang (47,0%).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Pramita, dkk (2019) tentang pengaruh empati dan

keandalan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih Tahun 2019. Hasil analisis data secara univariat diketahui dari 135 responden pasien peserta BPJS sebanyak 51,9% responden kurang puas terhadap pelayanan, sebanyak 50,4% responden mengatakan kehandalan petugas rumah sakit kurang baik dan sebanyak 56,3% responden mengatakan empati petugas rumah sakit kurang baik Menurut Kotler dalam Purwani dan Wahdiniwaty (2017) yang menyatakan salah satu indikator kualitas pelayanan adalah

empati yaitu perhatian individual terhadap pelanggan yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen dalam bentuk perhatian pribadi dan kemudahan untuk melakukan komunikasi. Evaluasi pelanggan terhadap empati purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya empati sama atau empati melampaui harapan pelanggan akan menimbulkan kepuasan pelanggan sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila empati yang didapat tidak memenuhi harapan.

Menurut peneliti terjadi penurunan kepuasan terhadap *emphaty* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023 dan 2024, disebabkan karena sejak RSBK Bandar Lampung bekerjasama dengan BPJS tahun 2024 maka rujukan pasien BPJS dari faskes tingkat pertama semakin meningkat dan berkorelasi dengan kunjungan pasien baik pasien rawat jalan, rawat inap dan IGD juga semakin meningkat dibanding tahun 2023 sebelum bekerjasama dengan BPJS.

Meningkatnya kunjungan pasien akan menyebabkan beban kerja petugas kesehatan semakin meningkat, sementara sampai saat ini manajemen RSBK Bandar Lampung belum melakukan *Workload Indicator Staffing Need (WISN)* atau metode perhitungan kebutuhan sumber daya manusia berdasarkan beban kerja yang dilaksanakan oleh SDM kesehatan pada tiap unit kerja di bagian fasilitas pelayanan kesehatan rumah sakit. Beban kerja yang meningkat dapat menyebabkan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan semakin menurun atau kurang maksimal yang menyebabkan petugas kesehatan kurang memperhatikan pasien dari segi *emphaty*, kondisi pasien yang sedang

sakit menyebabkan secara psikis maupun emosional pasien membutuhkan perhatian dari petugas kesehatan. Hal ini menuntut petugas kesehatan bukan hanya membantu pasien dalam rangka pemulihan secara fisik akan tetapi turut membantu memperhatikan keluhan yang pasien utarakan dan kebutuhan yang pasien harapkan. Perilaku *caring* yang diberikan petugas kesehatan akan membuat pasien merasa puas, tak hanya akan sembuh dari masalah kesehatannya tetapi juga pasien akan merasakan nyaman dan senang karena merasa lebih diperhatikan. Pada dasarnya empati merupakan kemampuan seorang petugas kesehatan dalam memahami pasien dengan seolah-olah masuk ke dalam diri orang lain sehingga bisa merasakan dan mengalami sebagaimana yang dirasakan dan dialami oleh pasien. Hal ini penting karena manfaat dari empati agar petugas kesehatan dapat membantu pasien untuk mengidentifikasi dan mengeksplorasi keluhan yang pasien dan kebutuhan yang pasien harapkan dalam mendukung kesembuhan. Pelayanan petugas kesehatan yang kurang *empathy* dapat menyebabkan pasien merasa kecewa dan tidak puas terhadap pelayanan yang didapat karena terjadi kesenjangan antara harapan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang baik tidak sebanding dengan kenyataan pelayanan yang diterima.

Menurut peneliti, pasien di RSBK Bandar Lampung yang mendapat pelayanan kurang *emphaty* dari petugas kesehatan ditandai petugas kurang memberi perhatian dan peduli dengan masalah yang sedang dialami responden dengan menunjukkan sikap tidak siap membantu, kurang perhatian dengan menunjukkan sikap kurang mau mendengar, kurang menanggapi dengan baik dan

kurang memberikan solusi atas masalah yang sedang dialami responden, kurang membina hubungan dengan menunjukkan sikap menjaga jarak saat berinteraksi serta kurang ramah dan kurang sopan saat menyapa dan berbicara dengan responden. *Empathy* yang kurang baik tersebut akan menyebabkan responden yang merupakan pasien secara emosi dan psikologis merasa kurang nyaman dan kurang tenang untuk berinteraksi dengan petugas kesehatan karena responden merasa petugas kesehatan kurang peduli terhadap masalah yang dihadapi sehingga menyebabkan responden merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima, selain tidak puas responden juga dapat melakukan komunikasi *Word Of Mouth* yang negatif dimana pasien cenderung akan membicarakan hal yang negatif dari di RSBK Bandar Lampung serta tidak merekomendasikan di RSBK Bandar Lampung kepada saudara dan teman.

Analisis Perspektif Pelanggan Berdasarkan Dimensi *Tangible* Terhadap Kepuasan Kinerja Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan terhadap *tangible* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023 dan 2024, tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 65 orang (65,0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 49 orang (49,0%).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Zumria, dkk (2020) tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. Besar sampel 88 orang masing-masing terdiri atas 44 orang pasien BPJS dan non BPJS yang diambil dengan teknik *quota*

sampling. Hasil penelitian menunjukkan pasien BPJS yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan pada dimensi *tangible* sebanyak 18 orang (40,9%) dan pasien non BPJS yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan pada dimensi *tangible* sebanyak 19 orang (43,2%).

Hasil ini didukung teori Al-Borie & Damanhoury dalam Rizal dkk (2021) yang menyatakan dimensi *tangible* atau bukti fisik mampu menjadi daya tarik tertinggi dibandingkan dengan dimensi lain. Aspek ini meliputi penampilan dari staf rumah sakit, sarana prasarana dan kenyamanan sehingga dimensi tersebut signifikan terhadap kepuasan pasien pada saat menggunakan jasa pelayanan. Selain itu, persepsi yang baik dibentuk oleh kondisi lingkungan yang bersih dan fasilitas yang lengkap, alasan tersebut yang menjadi faktor penting bahwa *tangible* yang memiliki kualitas baik akan memiliki pengaruh yang baik pula terhadap tingkat kepuasan pasien.

Menurut peneliti terjadi penurunan kepuasan terhadap *tangible* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023 dan 2024, disebabkan karena ada kaitan dengan beberapa indikator *tangible* yang tidak memuaskan diantaranya : semakin meningkatnya rujukan pasien BPJS dari faskes menyebabkan kondisi lahan parkir yang belum di tambah atau diperluas tidak mampu menampung volume kendaraan yang semakin meningkat, kebersihan dan kerapian ruang tunggu, ruang pemeriksaan poliklinik dan ruang toilet menjadi kurang baik akibat meningkatnya jumlah pasien akan tetapi tidak diimbangi dengan berambahnya jumlah petugas kebersihan sehingga aktifitas pasien diruang tunggu yang menghasilkan sampah atau kotoran ataupun bahan

habis pakai di ruang pemeriksaan poliklinik serta toilet menjadi penyebab kebersihan dan kerapian kurang terjaga. Meningkatnya jumlah pasien BPJS juga menyebabkan kebutuhan akan kursi di ruang tunggu dan ruang WC semakin meningkat akan tetapi keterbatasan dana operasional menyebabkan pengadaan kursi belum mampu menampung kebutuhan seluruh pasien, hasil observasi peneliti terutama di poli rawat jalan ada sebagian pasien yang tidak mendapatkan kursi saat di ruang tunggu dan jumlah toilet yang terbatas menyebabkan pasien harus antri yang lama untuk menunggu giliran.

Meningkatnya jumlah kunjungan pasien BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2024 juga menyebabkan bertambah kompleksnya jumlah penyakit yang harus ditangani dan diobati secara medis, akan tetapi keterbatasan alat-alat medis yang lengkap dan modern menjadi kendala bagi pasien BPJS sehingga pasien tidak dapat dilayani dengan baik sehingga harus dirujuk ke RS lain yang memiliki fasilitas yang lebih lengkap ditambah lagi ketersediaan obat - obatan di instalasi farmasi yang kurang lengkap untuk terapi bagi kesembuhan pasien menyebabkan pasien harus membeli obat - obatan di luar rumah sakit. Beberapa permasalahan diatas dapat menyebabkan pasien BPJS kurang puas terhadap pelayanan *tangible* di RSBK Bandar Lampung.

Faktor lainnya, menurut peneliti menurunnya kepuasan pasien BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2024 adalah ketidaksiapan manajemen dalam melengkapi faktor pendukung pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS dimana ruang tunggu dan ruang perawatan baik di poli rawat jalan maupun rawat inap yang tidak di perluas padahal jumlah pasien BPJS

semakin meningkat. Menurut Armansyah (2020) fasilitas adalah alat pendukung yang disediakan oleh penyedia jasa dengan tujuan untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan secara maksimal. Sarana prasarana kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang mendukung berlangsungnya sistem pelayanan kesehatan. Rumah Sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan kepada masyarakat dituntut untuk bertanggung jawab terhadap keandalan, keakurasian, dan keamanan sarana dan prasarana yang digunakan. Sesuai perkembangannya maka pengelolaan mutu fasilitas sarana dan prasarana menjadi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Analisis Perspektif Pelanggan Berdasarkan Dimensi Assurance Terhadap Kepuasan Kinerja Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan terhadap *assurance* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023 dan 2024, tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 74 orang (74.0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 42 orang (42,0%).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Geofani, dkk (2023) tentang analisis penyebab ketidakpuasan pasien BPJS Poliklinik di Rumah Sakit Tk. III Dr. Reksodiwiryono Padang. Berdasarkan hasil penelitian didapat sebesar 73,7% pasien BPJS Poliklinik di Rumah Sakit Tk. III Dr. Reksodiwiryono Padang menyatakan kurang puas terhadap dimensi *responsiveness*. Menurut Eman dan Lena (2017) *assurance* didefinisikan suatu kegiatan menjaga kepastian atau menjamin keadaan dari apa yang

dijamin atau suatu pernyataan atau indikasi yang menimbulkan rasa kepercayaan : garansi (jaminan) sehingga *ansurance* lebih kepada perilaku yang dipercayai atau diyakini. Jaminan (*ansurance*) dalam pelayanan rumah sakit adalah mencakup kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para tenaga kesehatan, agar pasien bebas dari bahaya atau risiko.

Menurut peneliti terjadi penurunan kepuasan terhadap *assurance* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023 dan 2024 disebabkan karena bertambahnya kunjungan pasien BPJS menyebabkan beban kerja yang semakin meningkat, hal ini dapat menyebabkan secara emosional baik dokter maupun perawat kurang memperhatikan keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan baik medis maupun pelayanan keperawatan kepada pasien. hal ini juga terjadi pada petugas administrasi, keterbatasan jumlah petugas yang tidak sebanding dengan jumlah pasien yang dilayani menyebabkan pasien kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Semakin meningkatnya jumlah pasien juga berkorelasi dengan semakin meningkatnya kebutuhan terhadap pelayanan keperawatan dari masing - masing pasien terutama di ruang rawat inap, keterbatasan jumlah perawat menyebabkan tindakan pelayanan keperawatan terkesan terburu - buru dan terkesan kurang hati - hati dan pasien menganggap pelayanan yang diberikan kurang nyaman dan tidak sesuai sesuai Standar Asuhan Keperawatan (SAK). Meningkatnya aktifitas pelayanan keperawatan juga dapat menyebabkan perawat tidak memberikan informasi secara rinci dan lengkap terhadap tindakan yang diberikan kepada pasien. Beberapa permasalahan diatas dapat

menyebabkan pasien BPJS kurang puas terhadap pelayanan *assurance* di RSBK Bandar Lampung.

Analisis Perspektif Pelanggan Berdasarkan Dimensi *Reliability* Terhadap Kepuasan Kinerja Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan terhadap *reliability* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023 dan 2024, tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 77 orang (77.0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 46 orang (46,0%).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Ramadhani, dkk (2024) tentang studi komparasi antara pasien peserta BPJS dan NON-BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari tahun 2024. Hasil penelitian didapat distribusi frekuensi kepuasan pasien BPJS terhadap dimensi *reliability* (kehandalan) ditemukan bahwa dari 167 peserta BPJS yang diwawancarai, sebesar 53,3% menyatakan tidak puas terhadap dimensi *reliability*, di sisi lain dari jumlah yang sama responden Non-BPJS, sebesar 58,1% mengaku puas dengan *reliability* layanan kesehatan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Leonard dalam Shelton (2018) *reliability* adalah kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan harapan pasien yang berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan dan dengan akurasi tinggi. Dimensi *Reliability* menyangkut dua hal pokok, yaitu kinerja (*performance*) adalah kemampuan perawat untuk melaksanakan segala tugas yang diberikan dan hasilnya sesuai dengan standar yang sudah

ditetapkan dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) atau melaksanakan layanan yang dijanjikan secara menyakinkan dan akurat untuk mengatasi masalah pasien

Menurut peneliti terjadi penurunan kepuasan terhadap *reliability* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023 dan 2024 disebabkan karena aturan administrasi BPJS berbeda dengan pasien umum menyebabkan pasien BPJS menganggap prosedur administrasi pasien sulit dan berbelit-belit, dokter yang tidak hanya praktik di RSBK Bandar Lampung juga menyebabkan pasien kurang puas terhadap jam praktik dokter yang tidak sesuai dengan jadwal yang dijanjikan. Jumlah kunjungan pasien BPJS yang meningkat menyebabkan informasi tata tertib dan alur pelayanan yang diberikan petugas kurang rinci dan lengkap.

Semakin meningkatnya jumlah pasien juga berkorelasi dengan semakin meningkatnya kebutuhan terhadap pelayanan dari masing-masing pasien terutama di ruang rawat inap, keterbatasan jumlah perawat dan dokter menyebabkan tindakan pelayanan medis dan keperawatan terkesan tidak sesuai dengan kebutuhan pasien dan kurang mampu mengatasi keluhan yang dirasakan pasien. Selain itu, pasien juga menganggap dokter kurang cekatan dan kurang teliti dalam memberikan pelayanan. Beberapa permasalahan diatas dapat menyebabkan pasien BPJS kurang puas terhadap pelayanan *reliability* di RSBK Bandar Lampung.

Analisis Perspektif Pelanggan Berdasarkan Dimensi *Responsive Ness* Terhadap Kepuasan Kinerja Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan terhadap *responsiveness* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023 dan 2024, tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 70 orang (70,0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 40 orang (40,0%).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Zumria, dkk (2020) tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. Besar sampel 88 orang masing-masing terdiri atas 44 orang pasien BPJS dan prosedur administrasi pasien BPJS non BPJS yang diambil dengan teknik *quota sampling*. Hasil penelitian menunjukkan pasien BPJS yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan pada dimensi *responsiveness* sebanyak 17 orang (38,6%) dan pasien non BPJS yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan pada dimensi *responsiveness* sebanyak 20 orang (45,5%).

Menurut Foster (2004) dalam Fakhriani & Rimiayati (2016) *responsiveness* berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Pada pelayanan rumah sakit mengacu pada kecepatan pelayanan saat masuk rumah sakit, efisien dalam menghadapi masalah, ketulusan dalam pemecahan masalah, tanggap terhadap permintaan pasien).

Menurut peneliti terjadi penurunan kepuasan terhadap

responsiveness pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023 dan 2024 disebabkan karena aturan administrasi BPJS berbeda dengan pasien umum menyebabkan pasien BPJS menganggap menjadi lebih lambat, meningkatnya jumlah kunjungan pasien BPJS menyebabkan antrian di pendaftaran, konsultasi dokter, tindakan, dan pengambilan obat menjadi lebih lama.

Semakin meningkatnya jumlah pasien juga berkorelasi dengan semakin meningkatnya kebutuhan terhadap pelayanan dari masing - masing pasien terutama di ruang rawat inap, keterbatasan jumlah perawat dan dokter menyebabkan tindakan pelayanan medis dan keperawatan terkesan kurang responsive karena harus membagi waktu dan memberikan pelayanan berdasarkan urutan prioritas pasien. Hal ini menyebabkan pasien merasa bahwa pelayanan yang didapat baik medis dan keperawatan lambat sehingga tidak dapat menyelesaikan keluhan dengan cepat. Beberapa permasalahan diatas dapat menyebabkan pasien BPJS kurang puas terhadap pelayanan *responsiveness* di RSBK Bandar Lampung.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan gap skor atribut - atribut pernyataan berdasarkan dimensi SERVQUAL pada pasien sebelum BPJS tahun 2023 gap skor yang paling tinggi ada pada atribut pernyataan nomor 27 "*Perawat menginformasikan dan menjelaskan tindakan yang akan dilakukan*" sebesar 1,75. Sedangkan gap skor yang paling rendah ada pada atribut pernyataan nomor 41 "*Kemudahan dan kecepatan proses administrasi*" sebesar 0,06. Tahun 2024 gap skor yang paling tinggi ada pada atribut pernyataan nomor 31

"*Prosedur administrasi pasien mudah dan tidak berbelit-belit*" sebesar 2,17. Sedangkan gap skor yang paling rendah ada pada atribut pernyataan nomor 41 "*Penampilan petugas dan tenaga kesehatan (dokter, perawat) bersih dan rapi*" sebesar 0,17

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan terhadap *emphaty* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023 dan 2024, tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 71 orang (71,0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 47 orang (47,0%). Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan terhadap *tangible* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023 dan 2024, tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 65 orang (65,0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 49 orang (49,0%).

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan terhadap *assurance* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023 dan 2024, tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 74 orang (74,0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 42 orang (42,0%). Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan terhadap *reliability* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar Lampung tahun 2023 dan 2024, tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 77 orang (77,0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 46 orang (46,0%).

Dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan terhadap *responsiveness* pada pasien sebelum dan setelah BPJS di RSBK Bandar

Lampung tahun 2023 dan 2024, tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 70 orang (70,0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 40 orang (40,0%). Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terjadi penurunan kepuasan pada pasien sebelum BPJS tahun 2023 dan setelah BPJS tahun 2024 di RSBK Bandar Lampung, pada tahun 2023 responden yang menyatakan puas sebesar 70 orang (70,0%) dan menurun di tahun 2024 menjadi sebesar 23 orang (23,0%).

DAFTAR PUSTAKA

- Alfani, S., Widjanarko, B., & Sriatmi, A. (2023). Analisis Bauran Pemasaran Jasa Dengan Keputusan Pembelian Layanan. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 6(2), 2100-2108.
- Ariyanti, A., Sabilu, Y., & Sety, L. O. M. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas tahun 2024. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 807-825.
- Aziz, N., & Dewanto, I. J. (2022). Model Penilaian Kinerja Karyawan dengan Personal *Balanced Scorecard*: (Studi Kasus Universitas Tangerang Raya). *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(2), 168-177. <https://doi.org/10.55123/ma men.v1i2.218>
- Azzahrah, S. F., & Yamini, E. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD Labuang Baji, Kota Makasar, Sulawesi Selatan). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.61930/jurbisman.v1i2.172>
- Donabedian, A. (1988). The Quality of Care How Can It Be Assessed? *JAMA*, 260(12).
- Dwiputra, M. J. (2018). *Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung Tahun 2017* [Thesis]. Universitas Indonesia.
- Fahmi, I. (2010). *Manajemen Kinerja*. Alfabeta.
- Faiturohmi, R., & Pramudyo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tempel I Sleman. *Prima Ekonomi*, 1(2).
- Fischer, E., & Arnold, S. J. (1994). Sex, gender identity, gender role attitudes, and consumer behavior. *Psychology & Marketing*, 11(2), 163-182. <https://doi.org/10.1002/mar.4220110206>
- Garrison, R. H., Noreen, E. W., & Brewer, P. C. (2012). *Managerial Accounting -12/E*. McGraw-Hill Irwin. <https://onsearch.id/Author/Home?author=Ray+H+Garrison%2C+Eric+W.+Noreen%2C+Peter+C.+Brewer>
- Gerson, R. F. (2004). *Mangukur Kepuasan Pelanggan*. PPM.
- Iacobucci, D., & Ostrom, A. (1993). Gender differences in the impact of core and relational aspects of services on the evaluation of service encounters. *Journal of Consumer Psychology*, 2(3), 257-286. [https://doi.org/10.1016/S1057-7408\(08\)80017-4](https://doi.org/10.1016/S1057-7408(08)80017-4)
- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3), 389-396.

- <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Indrayani, T. I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Rahmah. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.31869/me.v4i2.692>
- Kaplan, R. S., & Norton, David P. (1996). *Balanced scorecard: Menerapkan strategi menjadi aksi* (1st ed, Vol. 1). Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1* (13th ed.). Erlangga. <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=20080>
- Kotler, P., Shalowitz, J., & Stevens, R. J. (2008). *Strategic Marketing for Health Care Organizations: Building a Customer-Driven Health System*. Jossey-Bass.
- Kristiyanti, M. (2012). Peran Indikator Kinerja Dalam Mengukur Kinerja Manajemen. *Majalah Ilmiah Informatika*, 3(3).
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.22146/jkes.vo.30327>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Menna, A. D., & Temesvari, N. A. (2022). Application of the *Balanced Scorecard* as a Benchmark for Hospital Performance: Systematic review. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), Article 1. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v10i1.379>
- Mittal, V., & Kamakura, W. A. (2001). Satisfaction, repurchase intent, and repurchase behavior: Investigating the moderating effect of customer characteristics. *Journal of Marketing Research*, 38(1), 131-142. <https://doi.org/10.1509/jmkr.38.1.131.18832>
- Munayang, O. H., Parmita, R., & Nurhajra, A. (2017). Analisis pengukuran kinerja rumah sakit dengan pendekatan *Balanced Scorecard* pada rumah sakit daerah madani palu tahun 2015. *Jurnal Riset Akuntansi Mercuri Buana*, 3(1). <https://doi.org/10.26486/jramb.v3i1.405>
- Muninjaya, G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2* (2nd ed.). Jakarta: Buku Kedokteran EGC. [//library.stieykp.ac.id/Findex.php?Fp%3Dshow_detail%26id%3D1409](http://library.stieykp.ac.id/Findex.php?Fp%3Dshow_detail%26id%3D1409)
- Nabella, S. D., & Syahputra, R. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Unit Usaha Hunian, Gedung, Agribisnis Dan Taman Badan Usaha Fasilitas Dan Lingkungan Pada Badan Pengusahaan

- Batam. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(1), 30-38.
- Nilamsari, D. P. (2018). Pengukuran Kinerja Tenaga Profesional Pada Organisasi Jasa (Studi Kasus Kotabahaya Salatiga). *JEMAP*, 1(1), 129. <https://doi.org/10.24167/jemap.v1i1.1588>
- Notoatmodjo, S. (2010). *Ilmu perilaku kesehatan* (Jakarta). Rineka Cipta. [//opac.poltekkestasikmalaya.ac.id%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D557](http://opac.poltekkestasikmalaya.ac.id%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D557)
- Nugraha, A., Idayanti, S., & Rahayu, K. (2023). Penerapan Konsep “Quality of Care” Dalam. *Pancasakti Law Journal (PLJ)*, 1(2).
- Pan, L., Lu, L., & Zhang, T. (2021). Destination gender: Scale development and cross-cultural validation. *Tourism Management*, 83, 104225. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104225>
- Paterson, D. W. (1997, May 1). Petroleum system of the Kutei basin, Kalimantan, Indonesia. *Proceedings of an International Conference on Petroleum Systems of SE Asia and Australasia*. International Conference on Petroleum Systems of SE Asia and Australasia. <https://doi.org/10.29118/IPA.1141.709.726>
- Putro, S. W., Samuel, H., Karina, R., & Brahmana, B. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Ridwan, M., & Mus'id, M. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK (Studi Empiris Pada Dinas-Dinas Di Kota Jambi). *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 12(2), 222. <https://doi.org/10.35448/jrat.v12i2.6164>
- Safitri, S., Prastiwi, D., & Setianto, B. (2022). Analisis kinerja rumah sakit dengan pendekatan *Balanced Scorecard* pada RSI surabaya. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(11), 5148-5156. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i11.1912>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2024). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Perintis Health Journal*, 6(2), 116-126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Setiawannie, Y., & Rahmania, T. (2019). Pengukuran Kinerja Rumah Sakit “X” Dengan Metode SWOT *Balanced Scorecard*. *Talenta Conference Series: Energy and Engineering (EE)*, 2(3). <https://doi.org/10.32734/ee.v2i3.697>
- Setyaningriani, E. D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Penumpang Shuttle PO. Sumber Alam Jurusan Semarang-Cilacap). *Diponegoro Journal of Social and Politic Science*.
- Shalini, S., & Venkatesh, S. (2022). Study on impact of *Balanced Scorecard* perspectives on performance of it companies in Bengaluru City. *International Journal of Health Sciences*. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6nS1.7782>

- Simamora, R. H., Purba, J. M., Bukit, E. K., & Nurbaiti, N. (2019). Penguatan Peran Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Melalui Pelatihan Layanan Prima. *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 3(1), 25-31.
- Small, L., Melnyk, B. M., & Sidora-Arcoleo, K. (2009). The effects of gender on the coping outcomes of young children following an unanticipated critical care hospitalization. *PubMed*, 14(2), 112-122. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6155.2009.00184.x>
- Suwardi, L., & Prima, B. A. (2008). *Step by step in cascading Balanced Scorecard to functional scorecards*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Trianggirani, S. A., Wahyuni, S., & Tuah, U. H. (2024). Kolaborasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Mobile Jkn Di Rumah Sakit Siti Khodijah. *Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan*, 9(9).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, 2024. (2023). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 109*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Usman, A., Ansar, A. D. A., Utami, A. P., & Putri, I. (2022). Manfaat Pengimplementasian *Balanced Scorecard*: Sebuah Literatur. *Economics and Digital Business Review*, 3(2).
- Vildayanti, R. A., Hidayat, R. S., Jusmansyah, M., Jayanti, Y. D. N., & Sriyanto, A. (2024). Pengaruh Faktor Biaya, Faktor Pelayanan Dan Efektifitas Operasional Terhadap Performa Manajemen Logistik Perusahaan. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 4(1), 141-153. <https://doi.org/10.51903/jup.ea.v4i1.2286>
- Widiantari, A. P. (2016). *Evaluasi kualitas pelayanan rawat inap peserta BPJS di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta = Evaluation of service quality of hospitalization rsupn in the BPJS Participants Dr. Cipto Mangunkusumo in Jakarta*. Universitas Indonesia Library. <https://lib.ui.ac.id>
- Yesinda, I. S., & Murnisari, R. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 3(2), Article 2.
- Yoon, C., Cole, C. A., & Lee, M. P. (2009). Consumer decision making and aging: Current knowledge and future directions. *Journal of Consumer Psychology*, 19(1), 2-16. <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2008.12.002>
- Zagladi, A. N. (2021). Persepsi Mahasiswa Terhadap Penyampaian Pelayanan Petugas Akademik: Analisis Core Service Delivery Dan Relational Service Delivery. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 5(1). <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpeka/article/view/10227>