

# Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Madani Provinsi Sulawesi Tengah

Yusnitha, Muhammad Irfan Mufti\*, Nasrullah

Universitas Tadulako

**Abstrak:** Tujuan dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan pasien BPJS rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Madani Provinsi Sulawesi Tengah. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data, terdiri atas observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif dan analisis SWOT. Hasil penelitian, yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Madani menurut lima Aspek SERVQUAL yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, telah terimplementasi dalam pelayanan RSUD Madani dengan tingkat yang bervariasi. Aspek reliability dan assurance menjadi aspek yang paling menonjol, karena tenaga medis telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP, menjunjung profesionalitas, serta menciptakan rasa aman dan kepercayaan bagi pasien. Aspek empathy juga terlihat kuat melalui sikap ramah, kesabaran, dan kemauan tenaga medis untuk mendengarkan keluhan pasien. Sementara itu, tangibles dan responsiveness masih memerlukan peningkatan terutama pada kelengkapan fasilitas dan efisiensi waktu pelayanan menunjukkan kinerja yang cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Selain itu, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Madani telah mampu menyeimbangkan antara aspek teknis dan aspek humanis dalam pelayanan, dengan menjaga kompetensi tenaga medis sekaligus memperhatikan kebutuhan emosional pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v7i1.370>

\*Correspondence: Muhammad Irfan

Mufti

Email: [irfanmufti66@gmail.com](mailto:irfanmufti66@gmail.com)

Received: 03-01-2026

Accepted: 20-02-2026

Published: 13-03-2026



**Copyright:** © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** The research method used was qualitative with a descriptive type. Data collection techniques consisted of observation, interviews, and documentation. Data analysis used an interactive model and SWOT analysis. The results of the study, namely the Madani Regional General Hospital (RSUD) according to the five SERVQUAL Aspects namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, have been implemented in the services of Madani Regional General Hospital with varying levels. The reliability and assurance aspects are the most prominent aspects, because medical personnel have provided services in accordance with SOPs, upholding professionalism, and creating a sense of security and trust for patients. The empathy aspect is also seen strongly through the friendly attitude, patience, and willingness of medical personnel to listen to patient complaints. Meanwhile, tangibles and responsiveness still need improvement, especially in the completeness of facilities and efficiency of service time, showing quite good performance, although there are still some aspects that need to be improved. In addition, the Madani Regional General Hospital (RSUD) has been able to balance between technical aspects and humanistic aspects in services, by maintaining the competence of medical personnel while paying attention to the emotional needs of patients.

**Keywords:** Service Quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

## Pendahuluan

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Madani Provinsi Sulawesi Tengah sebagai rumah sakit rujukan tingkat Provinsi, memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan medis yang berkualitas, termasuk layanan rawat jalan di bagian poli. Rumah sakit ini tidak hanya melayani pasien umum, tetapi juga menjadi tempat rujukan bagi pasien dari kabupaten dan kota lain di Sulawesi Tengah, sehingga memiliki tingkat kunjungan yang cukup tinggi setiap harinya.

Terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi antara pasien umum dan pasien BPJS. Perbedaan tersebut dilihat pada dimensi keandalan, responsivitas, dan jaminan dalam kualitas pelayanan pada pasien BPJS dan Pasien umum di Rumah Sakit Kabupaten Bekasi. Oleh karena itu, perlunya perbaikan dalam sistem pelayanan kesehatan yang dapat membuat mekanisme layanan menjadi adil dan berjalan baik, (Prakoso, 2023).

Hasil penelitian lainnya, menunjukkan bahwa kategori kepuasan baik mendominasi seluruh dimensi pelayanan. Tingginya tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Prof. dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo, tidak terlepas dari pelayanan yang baik, ramah, dan maksimal yang diberikan oleh para tenaga kesehatan. Kinerja tenaga kesehatan yang profesional, komunikatif, dan mampu memberikan kenyamanan menjadi faktor utama yang membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Sehingga, kualitas pelayanan kesehatan yang optimal sangat berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien BPJS dalam memanfaatkan layanan kesehatan, (Lianti Tui et al., 2023).

Pelayanan rawat jalan yang jumlahnya terus meningkat setiap tahunnya, (Data Rawat Jalan), mengindikasikan bahwa kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan menjadi sangat dibutuhkan. Oleh karena itu, pihak RSUD Madani harus terus membenahi pelayanan di bagian Poli agar semakin berkualitas. Saat ini, terdapat 14 Poliklinik rawat jalan, termasuk klinik penyakit dalam, jiwa, anak, dan lain sebagainya. Selain itu, layanan Poliklinik sudah terintegrasi ke layanan online melalui aplikasi si Melon, atau dapat dilakukan melalui via SMS. Namun, masih saja Pasien melakukan pendaftaran secara manual di loket pendaftaran. Data kunjungan pasien BPJS untuk rawat jalan pada tahun 2024 dengan rata-rata yaitu 27,6 pasien per hari, (Sumber: RSUD Madani SULTENG, 2025).

RSUD Madani telah melakukan berbagai upaya pengembangan fasilitas dan peningkatan sumber daya manusia untuk menunjang mutu pelayanan. Namun demikian, berdasarkan pengamatan awal masih ditemukan beberapa tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan rawat jalan di bagian Poliklinik rumah sakit ini. Beberapa di antaranya seperti tidak ada ketentuan batas waktu pemeriksaan, hal ini terjadi saat pasien sedang menunggu giliran untuk masuk ke ruang Poliklinik dan harus menunggu lama sekitar 20-30 menit bahkan terkadang lebih dari itu.

Permasalahan lainnya, yaitu pasien merasa tidak dijelaskan secara rinci mengenai alur pemeriksaan, penggunaan obat, atau jadwal kontrol lanjutan, serta respon terhadap pertanyaan pasien cenderung singkat dan tidak solutif. Selain itu, pasien mengeluh ruang tunggu penuh sesak, ventilasi kurang baik, serta minimnya kursi untuk lansia atau pasien dengan kebutuhan khusus.

Pihak RSUD Madani juga masih disulitkan dengan status Dokter Tetap, di mana sebagian besar Dokter yang bertugas hanya sebagai asisten Dokter. Sehingga, membuat waktu pelayanan cukup lama akibat menunggu Dokter yang biasanya masih bertugas di tempat lain, bahkan sedang melakukan operasi. Selain itu, waktu pelayanan saat di bagian Apotek telah berulang kali mengalami keterlambatan, membuat pasien dan keluarga menunggu lama obat diberikan.

Berdasarkan data kunjungan rawat jalan, poli Jiwa mencatat angka kunjungan tertinggi yaitu 24.658 pasien, disusul poli Psikologi dengan 20 pasien, poli Saraf dengan 7.414 pasien, dan poli Penyakit Dalam dengan 6.889 pasien. Poliklinik lain seperti Bedah, Kesehatan Anak, dan Obstetri-Ginekologi berada pada kisaran 800-1.300 pasien pertahun. Ketimpangan volume kunjungan ini menggambarkan adanya tekanan pelayanan yang sangat berat pada poli-poli tertentu, khususnya kesehatan jiwa, saraf, dan penyakit dalam, dan juga mengindikasikan kemungkinan keterbatasan sistem pendukung, jumlah tenaga medis, dan fasilitas yang tersedia.

Ketidakseimbangan beban kerja, pada poli dengan volume pasien tinggi seperti Jiwa dan Saraf, di mana waktu tunggu pasien cenderung lebih panjang, ruang tunggu lebih padat, dan interaksi dokter-pasien berlangsung relatif lebih singkat karena tuntutan jumlah pasien yang harus dilayani. Sedangkan, poli dengan jumlah kunjungan rendah memiliki suasana layanan yang lebih lengang, yang secara tidak langsung menandakan bahwa kapasitas tenaga medis mungkin belum sebanding dengan pola kebutuhan pasien yang sebenarnya.

Lonjakan kunjungan di poli Jiwa dan Saraf, misalnya, dapat menjadi indikator meningkatnya kasus gangguan kesehatan mental serta penyakit terkait sistem saraf di masyarakat. Hal ini mengarah pada perlunya kajian lebih dalam mengenai faktor pemicu, kesiapan fasilitas, serta kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan layanan di bidang yang semakin kompleks dan memerlukan intervensi berkelanjutan. Sementara itu, beban kunjungan yang cukup besar pada poli Penyakit Dalam menegaskan bahwa penyakit kronis seperti hipertensi, diabetes, dan gangguan metabolik masih menjadi tantangan kesehatan utama.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan Peneliti, ditemukan permasalahan yang mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara harapan pasien BPJS dengan pelayanan rawat jalan yang diterima. Untuk itu, secara teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml,

Parasuraman, dan Berry, (1990) dalam Hardiyansyah, (2011: 46-47), bahwa pada aspek tangible, terdapat masalah pada ruang tunggu pasien sering terlihat padat pada jam-jam tertentu, aspek reliability, yaitu pada prosedur pelayanan sering kali mengalami keterlambatan, baik pada proses pendaftaran maupun menunggu dokter praktik, pada aspek responsiveness, yaitu ketika terjadi antrean panjang, respons petugas administrasi terlihat kurang maksimal karena keterbatasan jumlah staf yang melayani, dan aspek assurance, yaitu tidak semua pasien merasa mendapatkan informasi yang lengkap, khususnya pada pasien BPJS rawat jalan, serta aspek empathy, bahwa interaksi antara Dokter dan pasien tidak berlangsung lama, sehingga pasien merasa kurang diperhatikan. Merujuk dari berbagai fenomena masalah pada masing-masing aspek teori kualitas pelayanan tersebut di atas, maka Peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul yaitu "Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Madani Provinsi Sulawesi Tengah".

## **Metodologi**

deskriptif. Penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Madani Provinsi Sulawesi Tengah, khususnya di bagian Poliklinik. Waktu penelitian ini, yaitu dilaksanakan selama 3 bulan, (September 2025 sampai, November 2025).

Teknik penentuan informan yaitu purposive. Maka, informan dalam penelitian ini, yaitu Direktur RSUD Madani, salah satu Dokter bagian poliklinik, dan salah satu Petugas Pelayanan bagian Poliklinik RSUD Madani, serta masyarakat selaku pasien BPJS rawat jalan sebanyak 2 orang (pasien baru dan pasien rawat jalan).

Sumber data dalam penelitian ini, terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Teknik Pengambilan dan Pengumpulan Data, meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini, yaitu model analisis Interaktif dan analisis SWOT. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014:12–14), model interaktif terdiri atas 4 komponen seperti Data Collection (Pengumpulan Data), Data Condensation (Kondensasi Data), dan Data Display (Penyajian Data), serta Drawing and Verifying Conclusions (Penerikan dan Verifikasi Kesimpulan). Sedangkan, analisis SWOT menurut Rangkuti, (2009: 140) bahwa SWOT meliputi aspek strengths (kekuatan), weaknesses (kelemahan), opportunities (peluang), dan threats (ancaman).

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Hasil**

Rumah Sakit Umum Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah adalah rumah sakit klasifikasi C dengan kapasitas 227 tempat tidur yang terdiri dari kelas utama (VIP), kelas I, Kelas II dan Kelas III dan merupakan rumah sakit rujukan untuk kesehatan jiwa di Provinsi Sulawesi Tengah. Setelah diserahkan kepada Pemerintah Daerah Sulawesi Tengah rumah

sakit diberikan kesempatan untuk memberikan pelayanan kesehatan umum dengan 4 spesialis dasar selain melaksanakan pelayan kesehatan jiwa.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Madani mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan, pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, sesuai dengan kebijakan Kemenkes RI maupun Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, adapun Visi, Rumah Sakit Umum Daerah Madani, yaitu “Menjadi Rumah Sakit Pilihan Utama Masyarakat Sulawesi Tengah Tahun 2025”. Berdasarkan Visi tersebut di atas, adapun Misi dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Madani Provinsi Sulawesi Tengah, yaitu:

1. Menyajikan pelayanan kesehatan prima yang berorientasi pada keselamatan serta kepuasan pasien.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan sarana dan prasarana terbaik sesuai perkembangan IPTEK.
3. Mewujudkan manajemen rumah sakit yang kredibel, akuntabel, transparan, bertanggung jawab dan adil.
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berdaya saing.
5. Meningkatkan kesejahteraan pegawai dengan berupaya meningkatkan pendapatan rumah sakit.

Layanan kesehatan rawat jalan sebagai perawatan medis yang diberikan kepada pasien tanpa memerlukan rawat inap, seperti konsultasi dokter, pemeriksaan, dan pengobatan, yang memungkinkan pasien pulang pada hari yang sama. Layanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Madani Provinsi Sulawesi Tengah mencakup berbagai pelayanan kesehatan spesialisasi, mulai dari penyakit dalam hingga spesialis bedah.

Ruang pelayanan untuk pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Madani Provinsi Sulawesi Tengah, terdiri atas yaitu Polik Jiwa, Polik Saraf, Polik Dalam, Polik Bedah, Polik Anak, Polik Kulit-Kelamin, Polik Obgyn, Polik Mata, Polik Gigi dan Mulut, Polik anak berkebutuhan khusus dan Polik Akupuntur. Adapun jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini, yaitu :

**Tabel 1.** Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2024

No.	Jenis Poliklinik	Kunjungan		Cara Bayar			Jenis Kelamin		Total Kunjungan	
		Baru	Lama	BPJS	Tunai	Jemkes Prop	Lain-Lain	LK		PR
1	Jiwa	903	12.367	12823	429	0	18	7.796	5.474	13.270
2	Gigi Dan Mulut	124	272	356	38	0	2	198	198	396

No.	Jenis Poliklinik	Kunjungan		Cara Bayar			Jenis Kelamin		Total Kunjungan	
		Baru	Lama	BPJS	Tunai	Jemkes Prop	Lain-Lain	LK		PR
3	Kulit Kelamin	160	319	456	22	0	1	240	239	479
4	Syaraf	587	5.447	5937	46	0	51	2.538	3.496	6.034
5	Anak	303	671	928	44	0	2	540	434	974
6	Tumbuh Kembang	307	4.852	4961	197	0	1	4.065	1.094	5.159
7	Bedah	590	557	1115	29	0	3	544	603	1.147
8	Dalam	238	4.475	4627	80	0	6	1.826	2.887	4.713
9	KIA/KB	411	497	871	35	0	2	-	908	908
10	Gawat Darurat	1.030	1.754	2566	218	0	0	1.539	1.245	2.784
11	Fisioterapi	3	12	0	15	0	0	2	13	15
12	Mata	400	930	1286	38	0	6	607	723	1.330
13	Jantung	139	1.240	1368	8	0	3	764	615	1.379
14	TB Paru	276	688	851	111	0	2	632	332	964
15	THT	263	307	515	52	0	3	239	331	570
16	Psikolog	30	-	0	30	0	0	13	17	30
17	Geriatric	27	999	1012	12	0	2	659	367	1.026
18	MCU	1.683	9	0	1692	0	0	886	806	1.692
<b>Total</b>		<b>7.474</b>	<b>35.396</b>	<b>39.672</b>	<b>3.096</b>	<b>-</b>	<b>102</b>	<b>23.088</b>	<b>19.782</b>	<b>42.870</b>

(Sumber: RSUD Madani, 2025)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Madani Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2025 pada 18 jenis poliklinik, terlihat bahwa secara keseluruhan terjadi total 42.870 kunjungan selama periode observasi. Angka ini menunjukkan tingginya intensitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit tersebut dengan distribusi yang sangat bervariasi antar-poliklinik. Poliklinik Jiwa menjadi poliklinik dengan kunjungan tertinggi, yaitu 13.270 pasien, terdiri dari 903 pasien baru dan 12.367 pasien lama. Dominasi pasien lama pada poliklinik ini menggambarkan karakter layanan kesehatan jiwa yang umumnya membutuhkan pemantauan dan terapi jangka panjang. Selain itu, mayoritas pasien di poliklinik ini menggunakan pembayaran BPJS (12.823 kunjungan), menegaskan bahwa layanan kesehatan jiwa sangat bergantung pada jaminan pembiayaan negara.

Poliklinik lain yang juga memiliki volume kunjungan besar adalah Tumbuh Kembang dengan 5.159 kunjungan, didominasi secara signifikan oleh pasien lama (4.852) dibandingkan pasien baru (307). Tingginya angka kunjungan lama menunjukkan bahwa layanan tumbuh kembang memerlukan terapi rutin dan jangka panjang, terutama bagi pasien anak yang membutuhkan penanganan berkelanjutan. Poliklinik Syaraf juga mencatat angka kunjungan tinggi sebesar 6.034, yang sebagian besar merupakan pasien lama (5.447). Hal ini mengindikasikan bahwa kasus-kasus gangguan saraf memerlukan

perawatan berulang, kontrol rutin, serta monitoring perkembangan penyakit.

Pada poliklinik Dalam, kunjungan mencapai 4.713, juga menunjukkan pola dominasi pasien lama (4.475). Kondisi ini menunjukkan bahwa penyakit dalam, seperti penyakit kronis (diabetes, hipertensi, dll.), membutuhkan layanan berkelanjutan. Sementara itu, poliklinik Gawat Darurat mencatat 2.784 kunjungan, yang terdiri dari 1.030 pasien baru dan 1.754 pasien lama. Meskipun biasanya layanan gawat darurat identik dengan kasus akut yang datang sebagai pasien baru, angka pasien lama yang cukup besar mengindikasikan adanya pasien yang kembali untuk pemeriksaan lanjutan atau penyelesaian administrasi rawat jalan.

Untuk poliklinik spesialis lainnya seperti Jantung, Bedah, Mata, TB Paru, dan Geriatri, jumlah kunjungan berkisar antara 900 hingga 1.400 pasien. Poliklinik Jantung mencatat 1.379 kunjungan, dengan dominasi pasien lama (1.240), menandakan sifat jangka panjang dari penyakit kardiovaskular. Poliklinik Mata juga menunjukkan pola serupa dengan 1.330 kunjungan, di mana mayoritas merupakan pasien lama (930). Poliklinik Geriatri, yang melayani pasien usia lanjut, mencatat 1.026 kunjungan, memperlihatkan kebutuhan layanan kesehatan berulang pada kelompok lanjut usia. Sedangkan poliklinik TB Paru mencatat 964 kunjungan yang menunjukkan bahwa layanan pengobatan tuberkulosis, sesuai karakteristiknya, memerlukan kunjungan rutin selama periode panjang pengobatan.

Dari sisi cara bayar, terlihat bahwa BPJS menjadi fasilitas pembiayaan yang paling dominan dengan total 39.672 kunjungan, mencakup hampir seluruh jenis layanan. Hal ini menggambarkan ketergantungan masyarakat yang sangat tinggi pada sistem jaminan kesehatan nasional untuk mendapatkan layanan rawat jalan. Sebaliknya, kunjungan dengan pembayaran tunai hanya berjumlah 3.096, dan cara bayar lainnya seperti Jemkes Provinsi dan kategori "lain-lain" relatif minim — bahkan beberapa poliklinik tidak memiliki kunjungan pada kategori tersebut. Dominasi BPJS ini juga menunjukkan komitmen rumah sakit dalam memberikan layanan yang terjangkau dan sesuai regulasi sistem jaminan sosial.

Jika dilihat dari jenis kelamin pasien, laki-laki tercatat sebanyak 23.088 kunjungan, sedikit lebih tinggi dibandingkan perempuan dengan 19.782 kunjungan. Poliklinik tertentu menunjukkan kecenderungan distribusi gender yang khas. Misalnya, Poliklinik KIA/KB secara konsisten melayani pasien perempuan, terbukti dengan 908 kunjungan seluruhnya berasal dari pasien perempuan. Poliklinik Tumbuh Kembang dan Anak juga didominasi pasien laki-laki dan perempuan secara seimbang, mencerminkan bahwa kebutuhan layanan anak bersifat merata. Sementara itu, poliklinik seperti Jiwa, Syaraf, TB Paru, dan Bedah menunjukkan distribusi gender yang relatif proporsional tetapi dengan

kecenderungan sedikit lebih banyak pada pasien laki-laki.

Dari aspek status kunjungan, total pasien baru adalah 7.474, jauh lebih kecil dibandingkan pasien lama sebesar 35.396. Ketimpangan ini memperjelas bahwa sebagian besar layanan yang diberikan bersifat terapi berkelanjutan, kontrol rutin, monitoring jangka panjang, dan tindak lanjut pengobatan penyakit kronis atau kondisi medis tertentu. Poliklinik yang paling didominasi pasien baru adalah MCU (1.683 pasien baru dari total 1.692), menunjukkan bahwa layanan medical check-up memang bersifat satu kali kunjungan. Sebaliknya, poliklinik seperti Jiwa, Syaraf, Mata, Jantung, dan Tumbuh Kembang sangat didominasi oleh pasien lama.

Secara keseluruhan, pola kunjungan pada masing-masing poliklinik memberikan gambaran bahwa rumah sakit ini menangani jumlah pasien yang besar dan beragam, dengan dominasi layanan yang membutuhkan kontrol berulang. Ketergantungan pada BPJS sangat tinggi, mencerminkan kondisi sosial ekonomi masyarakat dan efektifnya implementasi jaminan kesehatan nasional. Sebaran kunjungan berdasarkan jenis kelamin dan jenis poliklinik juga menegaskan bahwa masing-masing layanan memiliki karakteristik khusus sesuai kebutuhan medis pasien. Data ini dapat menjadi dasar penting dalam penyusunan kebijakan peningkatan kualitas layanan, alokasi tenaga medis, serta perencanaan strategis peningkatan kapasitas fasilitas.

Hasil analisis kualitas pelayanan pasien BPJS rawat jalan di bagian poliklinik RSUD Madani dalam penelitian ini, berdasarkan analisis SWOT bahwa pada tabel EFAS dan IFAS, menunjukkan hasil yang cukup baik. Dengan demikian, adapun hasil tersebut dapat di lihat pada hasil IFAS dan EFAS seperti pada tabel di bawah ini, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2.** Interpretasi IFAS dan EFAS

Aspek	Skor Total	Interpretasi
IFAS (Internal)	2.19	Kondisi internal cukup kuat, namun masih perlu peningkatan efisiensi & komunikasi.
EFAS (External)	1.94	Lingkungan eksternal cukup mendukung, dengan peluang lebih dominan dari ancaman.

(Sumber: Hasil Analisis SWOT, 2025)

Kombinasi antara skor IFAS (2.19) dan EFAS (1.94) pada tabel tersebut di atas, maka menempatkan RSUD Madani pada Kuadran I (strategi agresif) dalam matriks SWOT, artinya organisasi memiliki kekuatan internal dan peluang eksternal yang besar. Strategi yang disarankan, adalah strategi pertumbuhan (*Growth Strategy*), yaitu dengan memanfaatkan kekuatan internal (SDM, fasilitas, sistem digital) untuk meraih peluang eksternal (dukungan kebijakan & teknologi), sekaligus memperbaiki kelemahan dalam efisiensi dan komunikasi layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit

berada dalam keadaan yang menguntungkan. RSUD Madani memiliki kekuatan yang signifikan, seperti tenaga medis kompeten, sistem BPJS yang terintegrasi, serta fasilitas memadai dan peluang yang besar dari dukungan kebijakan pemerintah serta perkembangan teknologi digital. Oleh karena itu, ke depan perlu meningkatkan inovasi pelayanan berbasis teknologi (misalnya, pendaftaran online dan sistem antrian digital), memperluas kerjasama dengan BPJS dan instansi pendidikan kesehatan, dan mengoptimalkan promosi layanan unggulan untuk menarik lebih banyak pasien BPJS.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dan analisis SWOT dalam penelitian ini, bahwa kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS rawat jalan di RSUD Madani menunjukkan kinerja yang cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Pandangan peneliti dan fakta lapangan yang ada, RSUD Madani telah menunjukkan adanya budaya pelayanan humanis, namun beban pasien BPJS yang tinggi berdampak pada menurunnya kualitas interaksi personal. Agar prinsip empati tercapai, rumah sakit perlu pengaturan jadwal poliklinik lebih baik, penambahan petugas, dan peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal tenaga medis untuk menjaga kualitas interaksi dengan pasien.

Analisis ini kemudian dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang dikenal dengan konsep SERVQUAL serta diperkuat dengan hasil analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) untuk menggambarkan kondisi riil serta arah pengembangan pelayanan ke depan.

Aspek tangibles atau bukti fisik), pihak RSUD Madani telah memiliki sarana dan prasarana yang cukup baik dalam menunjang pelayanan pasien BPJS rawat jalan. Fasilitas seperti ruang tunggu, ruang pendaftaran, dan ruang pemeriksaan dinilai bersih dan teratur, serta adanya perhatian terhadap pasien lanjut usia dan difabel.

Petugas pelayanan juga menunjukkan kesigapan membantu pasien dengan keterbatasan fisik, baik dalam proses administrasi maupun mobilitas menuju ruang pemeriksaan. Meskipun demikian, masih terdapat ruang perbaikan terutama pada aspek kelengkapan fasilitas seperti kursi tambahan di area tunggu, penunjuk arah yang lebih jelas, serta fasilitas khusus bagi pengguna kursi roda. Hal ini penting agar aspek kenyamanan dan aksesibilitas dapat lebih maksimal dan mencerminkan pelayanan kesehatan yang inklusif.

Aspek reliability atau keandalan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dokter dan perawat RSUD Madani memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai dalam

memberikan pelayanan kepada pasien. Para tenaga medis menjalankan tugasnya berdasarkan prosedur operasional standar (SOP) yang telah ditetapkan dan berpedoman pada kode etik profesi.

Hasil penelitian Mawaddah et al., (2022), bahwa keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara pada tahun 2022 mencapai 86,6%, sementara tingkat ketidakpuasan sebesar 13,4%. Meskipun angka kepuasan tergolong tinggi, hasil ini masih belum mencapai standar minimal pelayanan puskesmas yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan, sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada bagian pendaftaran rawat jalan. Dengan memperhatikan aspek-aspek yang masih menjadi keluhan, seperti ketanggapan dan jaminan pelayanan, diharapkan pihak puskesmas dapat melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan agar pelayanan dapat memenuhi standar dan meningkatkan kepuasan pasien secara optimal.

RSUD Madani Provinsi Sulawesi Tengah, terus berupaya menjaga kompetensi tenaga medis melalui pelatihan dan workshop berkala. Selain itu, adanya penerapan SOP pelayanan pasien BPJS memberikan rasa kepastian bagi pasien mengenai hak, alur, dan waktu pelayanan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan pasien yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan cukup konsisten dan sesuai prosedur. Artinya, aspek keandalan dalam memberikan pelayanan telah berjalan baik, walaupun masih ada kendala dalam efisiensi waktu tunggu karena jumlah pasien yang tinggi.

Aspek responsiveness atau daya tanggap, juga menjadi salah satu kekuatan RSUD Madani. Petugas pelayanan dan perawat dinilai cukup tanggap dalam membantu pasien, terutama bagi mereka yang lanjut usia, difabel, atau menghadapi kesulitan tertentu selama proses pelayanan.

Kecepatan dan kesigapan tenaga medis dalam memberikan bantuan mencerminkan adanya budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pasien. Meskipun demikian, dari hasil penelitian terungkap bahwa jumlah pasien yang banyak, terutama pada jam-jam sibuk, sering kali menyebabkan waktu tunggu lebih lama, sehingga respons petugas menjadi terkesan lambat. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan manajemen antrean serta penambahan tenaga di bagian front office agar daya tanggap terhadap kebutuhan pasien tetap berjalan optimal.

Aspek assurance atau jaminan, bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa dokter dan perawat memberikan pelayanan dengan profesionalitas tinggi serta menciptakan rasa aman bagi pasien. Para pasien BPJS khususnya rawat jalan, tidak merasakan perbedaan perlakuan antara pasien BPJS dan non-BPJS. Hal ini membuktikan bahwa RSUD Madani menerapkan prinsip keadilan dan nondiskriminatif dalam pelayanan kesehatan.

Kemampuan Dokter dalam memberikan penjelasan medis dan menjawab pertanyaan pasien dengan jelas turut meningkatkan rasa percaya dan kepastian terhadap tindakan medis yang dilakukan. Aspek ini juga diperkuat dari kemampuan seluruh tenaga medis wajib, yang menjunjung tinggi etika pelayanan dan menjaga standar mutu rumah sakit agar kepercayaan publik tetap terjaga.

Aspek empathy atau empati, juga menjadi perhatian penting dalam pelayanan di RSUD Madani. Berdasarkan hasil penelitian, Dokter dan Perawat menunjukkan sikap ramah, sabar, dan mau meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien, termasuk pasien BPJS rawat jalan.

Para pasien merasa diperhatikan dan diberi kesempatan untuk menjelaskan kondisi yang dialami. Hal ini menumbuhkan kesan positif terhadap pelayanan rumah sakit. Walaupun waktu konsultasi sering kali terbatas karena jumlah pasien yang tinggi, tenaga medis berusaha memberikan perhatian personal agar pasien merasa dihargai dan dipahami. Hal tersebut menunjukkan bahwa aspek empati telah tertanam dalam budaya pelayanan di RSUD Madani, yang menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien.

Berdasarkan keseluruhan lima Aspek SERVQUAL tersebut di atas bahwa pelayanan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Madani telah menunjukkan kualitas yang baik, terutama pada aspek keandalan, jaminan, dan empati. Namun, masih diperlukan penguatan pada aspek tangibles dan responsiveness untuk meningkatkan kenyamanan serta kecepatan pelayanan. Hal ini sejalan dengan hasil analisis SWOT, yang memberikan gambaran komprehensif tentang posisi strategis rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS rawat jalan RSUD Madani.

Aspek kekuatan atau strengths, pihak RSUD Madani Provinsi Sulawesi Tengah telah memiliki tenaga medis yang kompeten dan berpengalaman, penerapan SOP yang jelas, serta budaya pelayanan nondiskriminatif terhadap pasien BPJS dan non-BPJS. Komunikasi yang baik antara dokter, perawat, dan pasien juga menjadi salah satu kekuatan yang mendukung mutu pelayanan.

Aspek kelemahan atau weaknesses, bahwa tantangan utama terletak pada keterbatasan jumlah tenaga medis (Dokter/Perawat) dan petugas administrasi, terutama pada jam padat kunjungan, yang dapat menyebabkan waktu tunggu panjang. Selain itu, fasilitas fisik bagi pasien difabel dan manajemen antrean masih perlu diperbaiki agar pelayanan lebih efisien dan inklusif.

Aspek peluang atau opportunities yang dimiliki RSUD Madani antara lain dukungan penuh dari program nasional BPJS Kesehatan yang terus mendorong peningkatan mutu pelayanan publik, serta kemajuan teknologi informasi yang dapat

dimanfaatkan untuk sistem pendaftaran online dan pengelolaan antrean digital. RSUD Madani juga memiliki potensi untuk mengadakan pelatihan lanjutan bagi tenaga medis dalam bidang komunikasi terapeutik dan pelayanan prima.

Aspek ancaman atau threats, bahwa yang dihadapi pihak RSUD Madani yaitu meningkatnya jumlah pasien BPJS setiap tahun yang dapat membebani kapasitas pelayanan, keterbatasan anggaran untuk pengadaan fasilitas baru, serta perubahan regulasi BPJS yang memerlukan penyesuaian cepat dari pihak rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis teori SERVQUAL, dan analisis SWOT, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Madani Provinsi Sulawesi Tengah tergolong baik dan terus berkembang menuju standar pelayanan prima. RSUD Madani telah mampu menyeimbangkan antara aspek teknis dan aspek humanis dalam pelayanan, dengan menjaga kompetensi tenaga medis sekaligus memperhatikan kebutuhan emosional pasien. Namun, data yang terdapat pada tabel 3 menunjukkan masih minimnya ketersediaan jumlah SDM (Dokter). Masalah tersebut dapat dipetakan seperti pada tabel di bawah ini, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.** Analisa Antara Beban Kunjungan dan SDM Yang Tersedia

No	Poliklinik	Total Kunjungan	Karakter Beban Layanan	Kebutuhan / Rekomendasi
1	Jiwa	13.270	Sangat tinggi, mayoritas pasien lama; layanan jangka panjang	Tambah dokter spesialis jiwa & perawat jiwa
2	Gigi & Mulut	396	Beban rendah	Optimalkan layanan & sosialisasi
3	Kulit Kelamin	479	Beban rendah-sedang	Tidak mendesak, hanya perlu pemerataan jam layanan
4	Syaraf	6.034	Sangat tinggi; didominasi pasien lama	Tambah spesialis saraf; perbaiki sistem antrean
5	Anak	974	Beban sedang	Perbaiki alur layanan saat jam sibuk
6	Tumbuh Kembang	5.159	Sangat tinggi; layanan terapi berulang	Tambah terapis, psikolog, perawat khusus
7	Bedah	1.147	Beban tinggi	Tambah 1 dokter bedah; tingkatkan perawat bedah
8	Dalam	4.713	Tinggi; penyakit kronis & kontrol rutin	Tambah dokter; perlu triase kasus ringan
9	KIA/KB	908	Sedang; dominan perempuan	Optimalisasi ruang & jadwal
10	Gawat Darurat	2.784	Tinggi; fluktuatif, 24 jam	Tambah dokter jaga & perawat IGD
11	Fisioterapi	15	Sangat rendah	Perlu sosialisasi; rujukan internal
12	Mata	1.330	Tinggi	Tambah dokter mata pendamping
13	Jantung	1.379	Tinggi; kasus kronis	Tambah spesialis jantung

No	Poliklinik	Total Kunjungan	Karakter Beban Layanan	Kebutuhan / Rekomendasi
14	TB Paru	964	Sedang; terapi jangka panjang	Monitoring rujukan & waktu tunggu
15	THT	570	Sedang	Evaluasi jadwal praktik
16	Psikolog	30	Sangat rendah	Tingkatkan rujukan dari poli Jiwa & Tumbuh Kembang
17	Geriatric	1.026	Tinggi; lansia butuh waktu lebih lama	Tambah perawat geriatric & dokter pendamping
18	MCU	1.692	Tinggi tetapi layanan cepat	Penambahan dokter umum saat peak season

(Sumber: Data Sekunder RSUD Madani, 2025)

Analisis terhadap beban kunjungan pasien pada setiap poliklinik dan ketersediaan sumber daya manusia (SDM) menunjukkan adanya ketidakseimbangan yang cukup signifikan antara volume layanan yang harus ditangani dan kapasitas tenaga medis yang tersedia. Poliklinik Jiwa, misalnya, mencatat beban kunjungan tertinggi, yaitu 13.270 kunjungan sepanjang periode pengamatan. Jumlah ini didominasi oleh pasien lama, yang berarti pelayanan bersifat berulang dan memerlukan konsistensi penanganan jangka panjang. Dengan karakteristik layanan yang membutuhkan waktu konsultasi lebih lama dan pendekatan psikoterapi yang mendalam, fasilitas ini kemungkinan besar hanya didukung oleh 1–2 psikiater dan beberapa perawat jiwa. Kondisi tersebut menyebabkan rasio pasien terhadap dokter menjadi sangat tinggi sehingga beban kerja cenderung overload dan berpotensi menurunkan kualitas interaksi klinis antara tenaga medis dan pasien. Hal yang sama juga terlihat pada Poliklinik Syaraf, yang mencatat 6.034 kunjungan dengan mayoritas pasien lama. Tingginya permintaan layanan neurologi tidak diimbangi dengan jumlah dokter spesialis yang memadai, mengingat poli ini biasanya hanya memiliki satu dokter saraf aktif. Hal ini menciptakan tekanan besar terhadap tenaga medis, meningkatkan antrean layanan, dan berpotensi menimbulkan keterlambatan penanganan.

Poliklinik Tumbuh Kembang juga menunjukkan beban kunjungan yang sangat tinggi, yaitu mencapai 5.159 kunjungan. Layanan pada poliklinik ini biasanya bersifat multidisipliner, melibatkan dokter anak, terapis wicara, terapis okupasi, dan psikolog. Tingginya beban kunjungan menandakan tingginya kebutuhan terapi berkelanjutan bagi anak-anak dengan hambatan tumbuh kembang. Karena sesi terapi umumnya memakan waktu lama, ketersediaan SDM, yang biasanya terbatas pada beberapa terapis dan satu dokter anak, tidak sebanding dengan kebutuhan layanan. Ini mengakibatkan tenaga kesehatan mengalami tekanan kerja tinggi, waktu tunggu pasien menjadi lebih panjang,

dan efektivitas intervensi tumbuh kembang berpotensi menurun bila tidak dilakukan penambahan tenaga atau penjadwalan ulang yang lebih efisien.

Sementara itu, poliklinik lain seperti Poli Dalam, Mata, Jantung, Geriatri, dan Bedah berada pada kategori beban menengah hingga tinggi. Poliklinik Penyakit Dalam, dengan 4.713 kunjungan, menanggung beban signifikan karena sebagian besar kasus bersifat kronis seperti hipertensi, diabetes, dan penyakit metabolik lain, yang memerlukan pemantauan rutin. Meskipun poli ini biasanya memiliki lebih banyak dokter spesialis dibanding poli lain, sekitar dua hingga tiga orang, beban kunjungan masih tergolong berat dan memerlukan strategi manajemen pasien agar pelayanan tetap efisien. Poli Jantung dan Poli Mata dengan jumlah kunjungan masing-masing 1.379 dan 1.330 juga menghadapi tekanan yang cukup tinggi. Kedua poli tersebut biasanya hanya ditangani oleh satu dokter spesialis sehingga rasio pasien terhadap SDM masih belum ideal. Jika tidak dilakukan penambahan tenaga atau pembagian jadwal layanan yang lebih merata, kualitas pelayanan dapat mengalami penurunan, terutama pada jenis layanan yang memerlukan tindak lanjut intensif. Poliklinik Geriatri juga menunjukkan beban yang cukup berat dengan 1.026 kunjungan. Layanan pada pasien lansia membutuhkan waktu lebih lama karena sifat penyakit yang kompleks dan multidimensional. Hanya tersedia satu dokter spesialis geriatri, SDM pada poli ini cenderung memiliki beban kerja tinggi.

Berbeda dengan poliklinik berkunjung tinggi, beberapa poliklinik seperti Gigi dan Mulut (396 kunjungan), Kulit Kelamin (479 kunjungan), dan THT (570 kunjungan) memiliki beban kunjungan rendah hingga sedang. SDM pada poliklinik ini, biasanya 1–2 tenaga dokter ditambah perawat pendukung, masih berada dalam kondisi ideal bahkan cenderung longgar. Kapasitas layanan masih sangat mencukupi, dan tidak terdapat indikasi penumpukan pasien. Kondisi ini menunjukkan bahwa alokasi SDM di poli-poli tersebut relatif tepat dan mampu menangani beban layanan secara optimal. Selain itu, terdapat dua poliklinik dengan kunjungan yang sangat rendah, yaitu Fisioterapi (15 kunjungan) dan Psikolog (30 kunjungan). Hal ini menunjukkan bahwa SDM pada kedua poliklinik tersebut tidak dimanfaatkan secara optimal atau layanan tersebut kurang dikenal oleh masyarakat. Kunjungan yang rendah bisa disebabkan oleh minimnya sosialisasi layanan, keterbatasan fasilitas pendukung, atau sistem rujukan internal yang belum berjalan efektif. Dengan demikian, SDM pada poliklinik RSUD Madani tersebut berada dalam kondisi *underutilized* dan memerlukan strategi peningkatan pemanfaatan layanan.

Secara keseluruhan, analisis ini memperlihatkan bahwa rumah sakit menghadapi tantangan ketidakseimbangan distribusi SDM antar-poliklinik. Poliklinik dengan kunjungan sangat tinggi jelas membutuhkan penambahan dokter spesialis, perawat, dan terapis untuk menjaga mutu pelayanan. Sementara poliklinik dengan beban rendah

memerlukan strategi optimalisasi layanan melalui program rujukan, peningkatan promosi layanan, atau diversifikasi jenis pelayanan. Ketidakseimbangan ini harus segera ditangani melalui kebijakan redistribusi SDM, penambahan tenaga medis pada poli prioritas, serta membenahan alur pelayanan agar seluruh poliklinik dapat beroperasi secara optimal dan memberikan mutu pelayanan yang lebih baik kepada seluruh pasien.

Secara keseluruhan, hasil pemetaan tenaga medis dan keperawatan terhadap poli rawat jalan RSUD Madani menunjukkan bahwa meskipun rumah sakit memiliki jumlah SDM yang besar, distribusinya belum sepenuhnya sejalan dengan beban kunjungan pasien. Kelebihan tenaga terjadi pada beberapa unit seperti psikologi, sementara kekurangan nyata terlihat pada dokter penyakit dalam, neurologi, obstetri, dan terutama psikiatri. Hal ini menuntut rumah sakit untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap strategi alokasi SDM, memperkuat perekrutan tenaga spesialis pada poli dengan beban tinggi, serta mengoptimalkan pemanfaatan tenaga kesehatan yang jumlahnya berlebih.

Hasil analisis dalam penelitian ini, bahwa RSUD Madani memiliki landasan yang kuat untuk merumuskan kebijakan penguatan SDM, meningkatkan kualitas layanan, dan merancang sistem pendukung yang lebih efektif agar pelayanan kesehatan di Provinsi Sulawesi Tengah dapat terus berkembang dan menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih komprehensif.

Peningkatan pada efisiensi sistem pelayanan, optimalisasi tenaga kerja, serta pengembangan fasilitas pendukung masih menjadi prioritas penting agar kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan. Dengan memanfaatkan peluang digitalisasi dan pelatihan berkelanjutan, RSUD Madani berpotensi menjadi rumah sakit daerah yang unggul dalam pelayanan kesehatan yang profesional, cepat, dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk peserta BPJS.

## **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pelayanan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Madani Provinsi Sulawesi Tengah, bahwa meskipun pelayanan rumah sakit telah berjalan dengan baik dan berorientasi pada kepuasan pasien berdasarkan teori SERVQUAL dan analisis SWOT, masih terdapat sejumlah aspek strategis yang perlu ditingkatkan untuk memperkuat kinerja pelayanan secara menyeluruh. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan harus menjadi prioritas, terutama dalam mengatasi kendala utama seperti keterbatasan tenaga medis dan petugas administrasi pada jam pelayanan padat. Kondisi tersebut menyebabkan waktu tunggu pasien cenderung lebih lama dan menurunkan ketanggapan pelayanan. Dengan demikian, penambahan sumber daya manusia yang memadai menjadi langkah penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Selain itu, peningkatan sarana fisik juga menjadi implikasi krusial,

khususnya terkait pemenuhan fasilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas. Penyediaan jalur kursi roda yang aman, papan petunjuk yang jelas dan mudah dipahami, serta ruang tunggu yang lebih nyaman akan meningkatkan persepsi pasien terhadap bukti fisik (tangibles) dan jaminan pelayanan (assurance). Perbaikan tersebut tidak hanya mendukung terpenuhinya standar mutu pelayanan, tetapi juga menjadi langkah nyata dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang inklusif dan berkeadilan. Dengan demikian, implikasi penelitian ini menekankan perlunya strategi peningkatan kualitas pelayanan yang komprehensif dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa RSUD Madani mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan seluruh pasien BPJS rawat jalan.

### **Referensi**

- Adisasmito, W., 2009. Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arianto, N. 2022. Manajemen Pemasaran. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A., 2010. Pengantar Adminitrasi Kesehatan. Tangerang: Binarupa.
- Creswell J. W. 2014. Desain Penelitian: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (edisi ke-4). Thousand Oaks, California: Sage.
- Grönroos, C. 2016. Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic, Edisi ke-4. New Jersey, US: John Wiley & Sons.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator. dan Implementasi (Cetakan 1). Yogyakarta: Gava Media.
- Jumroh & Pratama, M. Y. J., 2021. Implementasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik. Padang: Insan Cendekia Mandiri .
- Kasmir, 2015. Customer Services Excellent: Teori dan Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2012. Manajemen Pemasaran, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.

- Lovelock, C. & Wirtz, J., 2011. *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th Edition). London: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulana, A. A. 2013. *Sistem Pelayanan Kesehatan, Tujuan Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mawaddah, N., Fannya, P., Indawati, L., Rumana, N. A. 2022. Tinjauan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Klinik*. Volume 1, Nomor 3, hal. 89-94. DOI: <https://doi.org/10.55606/klinik.v1i3.623>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook*, Edition 3. Thousand Oaks, California, USA: Sage Publications.
- Mulyapradana, A., dan Lazulfa, A. I. 2018. *Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM*. Yogyakarta: Litera.
- Mulyawan, R., 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Muninjaya, A. A. G., 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran EGC.
- Nurdin, I., 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Kelola Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah, ketentuan pada pasal 259 yaitu Standar Pelayanan Minimal
- Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
- Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal
- Peraturan Pemerintah (PERPU) Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2021, tentang Penyelenggaraan Bidang Perumhaskitan
- Peraturan Presiden (PERPRES) Republik Indonesia Nomor 77 tahun 2015, tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit

- Prakoso, A. D. 2023. Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien BPJS dan Umum di Rumah Sakit “X” Kabupaten Bekasi. *Journal of Nursing Practice and Education*. Volume 4, Nomor 1, hal. 82-92. DOI: <https://doi.org/10.34305/jnpe.v4i1.857>
- Rachman, M., 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: Tahta Media.
- Rangkuti, F. 2009. *Strategi Promosi yang kreatif & Analisis kasus-Integrated, Marketing Communication*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus, Integrated Marketing Communication*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- RSUD Madani SULTENG. 2025. *Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2024*.
- Sedarmayanti, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Silalahi, U. & Syafri, W., 2015. *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik: Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah lebih Transparan, Partisipasi, Responsif, dan Akuntabel*. Sumedang: IPDN Press.
- Sinambela, L. P., 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung : Alfabeta.
- Tegu, M. G. A., Pariangu, U. T., dan Rene, M. O. 2025. Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Terhadap Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Ruteng. *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, Volume 3, Nomor 1, hal. 243–247. DOI: <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/kybernology/article/view/240>
- Tjiptono, F. & Chandra, G., 2016. *Service, Quality & Satisfaction (Edisi Ketiga)*. Yogyakarta: ANDI.
- Tui, L., Syukur, S. B., dan Syamsudin, F. 2023. Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan*, Volume 2, Nomor 1, hal. 81–90. DOI: <https://doi.org/10.55606/jurrikes.v2i1.911>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Wasistiono, S., 2014. Memahami Pelayanan Publik. Bandung: Indra Prahasta.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. 1985. Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, Vol. 49.