AKADEMIK E-ISSN 2774-888X
Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis
Vol. 5, No. 2, Mei 2025

# Pengaruh Perencanaan Strategis di Klinik Basmalah Medika terhadap Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien

**Diki Tri Bagus Dermawan[1], Kosasih[2], Widjajanti Utojo[3], Etty Sofia Mariati Asnar[4], Farida Yuliaty[5]**
Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia
dikibagus15@gmail.com

**Submitted**: 23rd Jan 2025 | **Edited**: 29th March 2025 | **Issued**: 01st May 2025

**Cited on**: Dermawan, D. T. B., Kosasih, K., Utojo, W., Asnar, E. S. M., & Yuliaty, F. (2025). Pengaruh Perencanaan Strategis di Klinik Basmalah Medika terhadap Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis, 5*(2), 675-686.

## ABSTRACT

The Inpatient Clinic (KRI) Basmalah Medika is an Islamic-themed clinic with the advantage of full accreditation, BPJS collaboration, and medical staff meeting Ministry of Health standards. Before implementing strategic planning, the clinic faced issues such as non-standard hazardous waste (B3) management, suboptimal drug stock management, and poorly organized human resources. Through service quality-based strategies aligned with Ministry of Health standards, the clinic successfully improved service quality and patient satisfaction. This study employed a descriptive qualitative method. Strategic planning plays a crucial role in defining the organization's direction and ensuring that management operates in alignment with its goals. Prior to its implementation, the clinic's management lacked clear direction. The effective implementation of strategic planning has been proven to enhance service quality, encompassing five dimensions: tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. The improvement in service quality is evident from the retention of existing patients, an increase in new patients, higher capitation, and minimal patient complaints. Strategic planning at KRI Basmalah Medika has successfully managed resources effectively and achieved quality standards. The quality validation conducted by experts indicates excellent standards. High quality leads to increased patient satisfaction and strengthens the clinic's reputation within the community.

**Keywords:** KRI Basmalah Medika, Strategic plan, Service Quality, Patient Satisfaction

## PENDAHULUAN

Klinik adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialis, dikelola oleh tenaga medis dengan melibatkan berbagai tenaga kesehatan (Permenkes RI No. 09 Tahun 2014). Klinik dibagi menjadi Klinik Pratama, yang memberikan layanan dasar, dan Klinik Utama, yang menyediakan layanan spesialis atau gabungan layanan (Permenkes RI No. 09 Tahun 2014). KRI Basmalah Medika adalah

klinik pratama yang berlokasi di Dusun Ngipik, Desa Kanigoro, Kabupaten Malang, didirikan pada 16 November 2021 sebagai Klinik Rawat Jalan dan resmi menjadi Klinik Rawat Inap pada 22 September 2022. Klinik ini unggul dengan staf yang memenuhi standar Kemenkes, akreditasi paripurna, kerja sama BPJS, fasilitas memadai, serta nuansa Islami yang menarik bagi masyarakat mayoritas Muslim. Namun, KRI Basmalah menghadapi tantangan seperti keterbatasan ruang, pengelolaan limbah B3 yang belum sesuai standar, risiko penolakan klaim BPJS, pembangunan yang belum selesai, dan belum tersedianya rencana strategis serta sistem Rekam Medis Elektronik (ERM). Kompetisi juga cukup ketat dengan keberadaan tujuh klinik pratama, puskesmas, dan dua rumah sakit di sekitar lokasi. Meski demikian, strategi pemasaran rutin serta keunikan nuansa Islami menjadi peluang besar untuk menarik pasien.

Sebelum menerapkan perencanaan strategis, KRI Basmalah Medika menghadapi berbagai masalah, seperti pengadaan obat yang tidak sesuai, menyebabkan kekosongan obat fast-moving atau kelebihan stok obat slow-moving hingga kedaluwarsa. Sumber daya manusia kurang terorganisir, beberapa tenaga medis tidak memiliki Surat Izin Praktek, keluhan pasien tidak tertangani, dan pelayanan tidak diawasi karena ketiadaan audit layanan. Masalah ini berdampak pada penurunan mutu pelayanan dan kepuasan pasien, meskipun fasilitas kesehatan diwajibkan menjaga mutu layanan (Permenkes RI No. 30 Tahun 2022).

Perencanaan strategis diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Perencanaan merupakan tahap penting dalam keberhasilan organisasi (Subanegara, 2005). Dalam manajemen strategis, visi, misi, tujuan, serta pengembangan rencana memainkan peran utama dalam mencapai mutu yang baik (Arifin, et al., 2023). Pelayanan kesehatan bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien, dengan kualitas diukur melalui kepatuhan terhadap standar yang ditentukan (Vanchopo & Maghfiroh, 2022). Organisasi yang bertahan dalam lingkungan bisnis global harus mempertahankan paradigma mutu, dengan strategi memberikan layanan lebih baik dan unik dibandingkan pesaing (Supriyanto et al., 2022).

Dimensi mutu yang meningkatkan kepuasan pasien mencakup reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness (Vanchopo & Maghfiroh, 2022). Kepuasan pasien

adalah kondisi terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pasien, yang menjadi indikator penting kualitas fasilitas kesehatan (Qomariah, 2016). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan dan berdampak pada keberlangsungan fasilitas kesehatan. Mutu pelayanan yang baik dapat mendorong pasien untuk kembali berobat karena perasaan puas yang diterima (Karunia et al., 2022). Oleh karena itu, penting untuk meneliti "Pengaruh Perencanaan Strategis Dalam Manajemen Bisnis Klinik Basmalah Medika terhadap Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien.

## LANDASAN TEORI

Manajemen adalah proses mengelola dan memimpin anggota organisasi untuk mencapai tujuan (Jaya et al., 2024). Manajemen strategi berfokus pada pengembangan, penerapan, dan evaluasi keputusan strategis, dengan menyinergikan berbagai fungsi seperti pemasaran, keuangan, operasional, R&D, dan sistem informasi (Santoso et al., 2022).

Strategi dirancang sebagai respons terhadap perubahan eksternal, sambil mempertimbangkan kondisi internal perusahaan untuk memanfaatkan peluang dan meminimalkan ancaman (Kosasih, 2021). Perencanaan strategi menggabungkan seni dan sains dalam merancang, mengimplementasikan, dan menilai keputusan untuk mencapai target organisasi. Proses ini mencakup aspek manajemen, marketing, keuangan, dan produksi untuk memastikan kesuksesan (Umar, 2020). Menurut Muhardi et al. (2020), strategi perencanaan didasarkan pada tiga pilar utama: kondisi perusahaan saat ini, arah perkembangan yang diinginkan, dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Rencana strategis penting bagi perusahaan untuk menghadapi persaingan. Manajemen strategik membantu manajer berpikir kreatif dan strategis. Manfaatnya meliputi: menentukan arah jangka panjang, beradaptasi dengan perubahan pasar, mengoptimalkan sumber daya, memanfaatkan keunggulan kompetitif, mencegah masalah di masa depan, meningkatkan motivasi karyawan, serta memperbaiki koordinasi dan mengurangi resistensi terhadap perubahan (Rahim & Radjab, 2016).

Rencana strategis adalah serangkaian keputusan dan tindakan yang diambil manajer untuk mencapai performa jangka panjang. Proses ini mencakup pemantauan lingkungan internal dan eksternal perusahaan, perumusan strategi, implementasi, serta evaluasi dan

pengendalian, yang semuanya bertujuan untuk memanfaatkan peluang dan mengelola ancaman (Wheelen & Hunger, 2012).

Langkah pertama dalam perencanaan strategis adalah pemindaian lingkungan, yaitu proses memantau dan mengevaluasi informasi eksternal dan internal untuk mengidentifikasi faktor-faktor strategis yang dapat memengaruhi masa depan perusahaan. Setelah pemindaian lingkungan, langkah berikutnya adalah formulasi strategi, yang melibatkan penyusunan rencana jangka panjang untuk mengelola peluang dan ancaman berdasarkan analisis SWOT, serta menetapkan visi, misi, tujuan, dan kebijakan perusahaan. Visi menggambarkan tujuan jangka panjang perusahaan, sementara misi menjelaskan cara unik perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut (Wheelen & Hunger, 2012; Muhardi, dkk, 2020; Santoso, et al., 2022).

Tujuan harus ditentukan setelah menentukan visi dan misi. Tujuan adalah hasil yang ingin dicapai, dengan tenggat waktu dan, jika memungkinkan, dapat diukur. Tujuan harus selaras dengan misi perusahaan. Kebijakan adalah panduan untuk memastikan keputusan mendukung tujuan. Setelah strategi dirumuskan, langkah berikutnya adalah implementasi melalui program (langkah konkret), anggaran (biaya), dan prosedur (panduan rinci). Evaluasi dan kontrol dilakukan untuk memantau kinerja, memastikan hasil sesuai, dan mengidentifikasi kelemahan rencana. Klinik adalah fasilitas kesehatan yang menawarkan pelayanan medis dasar dan/atau spesialis, dengan tenaga medis yang memenuhi standar dan memiliki izin praktik (Permenkes RI No. 9 Tahun 2014). Fasilitas pelayanan kesehatan termasuk klinik harus memenuhi indikator nasional mutu (Permenkes No. 30 Tahun 2022).

Mutu adalah sifat produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna dan mematuhi standar yang ditetapkan (Vanchopo & Maghfiroh, 2022). Mutu Pelayanan Kesehatan mencakup tingkat layanan yang meningkatkan hasil kesehatan, sesuai dengan standar pelayanan dan perkembangan ilmu pengetahuan. Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan digunakan untuk menilai praktik kesehatan di berbagai fasilitas, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan (Permenkes No. 30 Tahun 2022). Mutu pelayanan rumah sakit berpengaruh pada kepuasan pasien, yang mendorong permintaan layanan berkualitas (Supriyanto, 2022). Vanchopo & Maghfiroh (2022) mengidentifikasi lima aspek mutu pelayanan kesehatan: Tangibles (keadaan fisik layanan), Reliability

(keandalan), Responsiveness (kesiapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (kepedulian terhadap pasien).

Mutu asuhan kesehatan merupakan konsep yang tidak dapat diukur langsung, sehingga diperlukan indikator mutu untuk menilai kualitas layanan kesehatan (Supriyanto et al., 2022). Pemerintah Indonesia mewajibkan fasilitas kesehatan untuk memenuhi Standar Indikator Mutu Nasional yang digunakan untuk menilai praktik kesehatan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Indikator mutu klinik meliputi kepatuhan kebersihan tangan, penggunaan alat pelindung diri, identifikasi pasien, dan kepuasan pasien (Permenkes RI No 30 Tahun 2022). Kepuasan pasien, yang mencerminkan pemenuhan harapan dan kebutuhan mereka, adalah indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan dan berpengaruh terhadap reputasi dan kelangsungan fasilitas kesehatan (Qomariah, 2016; Karunia et al., 2022). Cara menilai kepuasan pasien termasuk melalui keluhan dan saran, menjadi pasien, menganalisis pasien yang hilang, dan survei kepuasan pasien.

## METODE PENELITAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara nyata, dengan fokus pada analisis data kualitatif yang dikumpulkan melalui observasi dan wawancara (Budiman, 2023). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh perencanaan strategis di Klinik Basmalah Medika terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini melibatkan tiga variabel: variabel dependen (perencanaan strategis), variabel intervening (mutu pelayanan), dan variabel independen (kepuasan pasien). Penelitian dilakukan di Klinik Rawat Inap Basmalah Medika yang berlokasi di Kabupaten Malang, Jawa Timur.

### Parameter Penelitian

Parameter penelitian adalah variabel yang digunakan untuk mengukur dan menggambarkan fenomena atau aspek tertentu dalam penelitian, baik berupa data kuantitatif maupun kualitatif yang dianalisis untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis (Hendajany, et al., 2023). Penelitian ini bertujuan untuk melihat

pengaruh perencanaan strategis klinik terhadap kepuasan pasien, dengan fokus pada peningkatan mutu pelayanan klinik.

**Tabel 1. Operasionalisasi Parameter**

| NO | VARIABEL | DEFINISI | INDIKATOR | |
|---|---|---|---|---|
| | | | NAMA | ALAT UKUR |
| 1 | Mutu Pelayanan | Mutu Pelayanan Kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan | *Tangible*<br>Reliability<br>Responsiveness<br>Assurance<br>Emphaty | Wawancara<br>Wawancara<br>Wawancara<br>Wawancara<br>Wawancara |
| 2 | Kepuasan Pasien | Ketercapaian kebutuhan pasien | Keluhan dan Saran<br><br><br><br>Retensi Pasien | Data berasal dari Saran yang ada pada kuisioner Mutu pelayanan dan Kotak saran klinik<br>Perhitungan perbandingan kunjungan pasien lama terhadap pasien baru. Data berasal dari Dokumen Kunjungan Pasien |

Sumber : Data Penelitian, 2024

**Teknik Pengumpulan Data**

**Wawancara**

Wawancara dilakukan dengan teknik semi-struktural, di mana peneliti merancang instrumen penelitian yang kemudian dikembangkan selama wawancara. Proses wawancara direkam dan ditranskrip untuk mencatat sudut pandang narasumber mengenai pengalaman dan fenomena sosial yang terjadi (Chendra, et al., 2024). Wawancara ini bertujuan untuk menggali praktik manajemen strategis di Klinik Basmalah Medika dan hambatan yang dihadapi.

**Direct Field Observation**

Metode observasi partisipan digunakan untuk merekam fenomena sosial secara langsung dan prospektif. Observasi langsung berfokus pada pasien untuk mendapatkan gambaran mendalam mengenai implementasi rencana strategis.

**Dokumentasi**

Dokumentasi meliputi dua jenis penelitian:

1. Kepustakaan: Buku dan catatan studi terkait manajemen strategi.
2. Lapangan: Kuesioner, alat perekam, pedoman manajemen klinik, profil klinik, SK dan SOP klinik, rekam medis, lembar penilaian pegawai, dan Indeks Nasional Mutu.

**Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik kualitatif dengan bantuan perangkat "NVIVO," yang mencakup triangulasi fenomena dan temuan baru dari data primer (wawancara, kuesioner pasien) dan data sekunder. Data disajikan dalam narasi deskriptif, mengidentifikasi apakah perencanaan strategis, yang dianalisis melalui matriks SWOT, IFAS, EFAS, dan Indeks Nasional Mutu, berpengaruh terhadap mutu dan kepuasan pasien.

Analisis SWOT digunakan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, dengan IFAS dan EFAS untuk menilai faktor internal dan eksternal. Penelitian ini juga menggunakan analisis konten untuk mengelompokkan data berdasarkan kode, bukan kuantifikasi. Metode kualitatif digunakan untuk memahami alasan di balik keberhasilan atau kegagalan praktik implementasi strategi, menjelaskan pengaruh perencanaan strategis terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Fokus utama adalah mengeksplorasi persepsi pasien tentang kualitas perawatan dan kepuasan mereka, serta menganalisisnya dalam kaitannya dengan perencanaan strategis klinik.

**Pengujian Keabsahan Data**

Proses pengujian keabsahan data melibatkan pemeriksaan mendetail pada transkrip menggunakan pengkodean terbuka untuk mengidentifikasi, mengategorikan, dan mendeskripsikan fenomena dalam teks, hingga tidak ada kategori baru yang muncul. Analisis catatan lapangan juga dilakukan untuk mengidentifikasi tema dan membentuk kategori baru yang diuji konsistensinya di seluruh data. Keandalan dan validitas analisis diukur melalui stabilitas dan kesesuaian kategori dengan kesimpulan. Kriteria keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi kredibilitas, transferabilitas, kebergantungan, dan kepastian yang memastikan temuan dapat diterima, diterapkan, stabil, dan bebas dari bias (Subakti, et al., 2020).

## HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan data primer yang diperoleh melalui wawancara dan kuesioner terkait tujuan dan harapan manajemen Klinik Rawat Inap Basmalah Medika. Data tersebut dianalisis menggunakan SWOT untuk menilai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, serta dikembangkan menjadi IFAS dan EFAS untuk mengevaluasi kondisi internal dan eksternal. Berdasarkan analisis tersebut, indikator mutu pelayanan disusun dalam rencana strategis. Setelah pelaksanaan, evaluasi dilakukan melalui wawancara dengan pasien, dokter, kepala perawat, dan apoteker, serta observasi langsung. Data yang terkumpul direduksi, difokuskan pada inti penelitian, dan disajikan dalam teks naratif. Kesimpulan diambil berdasarkan analisis deskriptif untuk menjawab pertanyaan penelitian.

### Gambaran Umum Penelitian

Informan penelitian terdiri dari:

1. Fitra Panji, penanggung jawab keluhan pasien dan marketing di KRI Basmalah Medika, bertugas memastikan keluhan pasien teratasi untuk meningkatkan daya saing dan perkembangan klinik.
2. Elok Rohmatillah, kepala perawat yang mengatur asuhan keperawatan dan memastikan perawat mematuhi aturan yang berlaku.
3. Nanik Sulastri, dokter di KRI Basmalah Medika dengan jadwal terbanyak, bertugas memberikan perawatan sesuai kebutuhan pasien.
4. Yufika, apoteker yang bertanggung jawab atas pelayanan obat.
5. Pasien dengan inisial N, yang telah menjalani rawat inap dua kali dalam sebulan dengan keluhan berbeda.

Setelah wawancara, observasi lapangan dilakukan untuk melihat implementasi di lapangan.

### Penyajian Data

Sebelum pembagian tugas dan perencanaan strategis, klinik mengalami masalah seperti keluhan pasien yang tidak teratasi, obat habis, dan mutu pelayanan yang tidak terkontrol. Perencanaan strategis kemudian membantu sebagai panduan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Sebelum menyusun rencana strategis, manajemen melakukan analisis SWOT untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang,

dan ancaman di KRI Basmalah Medika. Hasil analisis ini kemudian dibandingkan dalam matriks IFAS dan EFAS untuk mengevaluasi kondisi internal dan eksternal klinik, dengan nilai X dan Y digunakan untuk menentukan posisi pada kuadran matriks.

X = Bobot Kekuatan – Bobot Kelemahan = 0,55 - 0,5 = 0,05

Y = Bobot Peluang – bobot Ancaman = 0,685 - 0,32 = 0,365

Berdasarkan perhitungan tersebut, X dan Y bernilai positif - postitif yang menunjukkan kondisi klinik yang kuat dan berpeluang untuk tumbuh. Strategi yang direkomendasikan adalah progresif, dengan fokus pada ekspansi dan pertumbuhan berkelanjutan. Rencana strategis disusun berdasarkan Indikator Nasional Mutu dan tujuan untuk meningkatkan mutu serta kepuasan pasien. Wawancara mendalam dilakukan untuk menilai mutu pelayanan dan kepuasan pasien, dengan data dikumpulkan melalui wawancara dengan penanggung jawab keluhan dan kuisioner. Validitas data diperiksa dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan mencermati ekspresi pasien untuk memastikan keluhan terungkap dengan jelas.

**Pelaksanaan Perencanaan Strategis, Kondisi Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Inap Basmalah Medika**

Perencanaan strategis di Klinik Rawat Inap Basmalah Medika fokus pada lima dimensi mutu:

1. Tangible: Menjaga kebersihan dan kenyamanan klinik melalui kerjasama antara cleaning service, apotek, dan perawat.
2. Reliability: Menjamin pelayanan tepat waktu dan akurat, serta memastikan ketepatan obat dan edukasi kepada pasien.
3. Responsiveness: Menyelesaikan keluhan pasien dengan cepat dan memastikan keluhan dicatat dan ditangani dengan baik.
4. Empathy: Mendengarkan keluhan pasien, melibatkan pasien dan keluarga dalam keputusan, serta memberikan informasi yang jelas dan edukasi yang benar.
5. Assurance: Memastikan fasilitas dan peralatan sesuai standar, menjamin kerahasiaan privasi pasien, menjamin kebersihan dan kerapihan klinik, menjamin obat yang diberikan sesuai dan menjamin hasil laboratorium akurat.

Kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap Basmalah Medika dipantau melalui survei sebelum pasien pulang rawat inap dan melalui WhatsApp untuk pasien rawat jalan. Keluhan pasien dicatat dan ditindaklanjuti. Jika keluhan bisa langsung dilakukan penanganan maka penanganan langsung dilakukan. Beberapa masalah seperti keterbatasan tempat tidur, penyimpanan limbah B3, dan permintaan vaksin internasional telah diselesaikan, termasuk dengan membangun lantai 2 dan mendapatkan izin dari Dinas Lingkungan Hidup.

**Pembahasan**

Perencanaan strategis penting untuk menentukan arah organisasi dan memastikan manajemen berjalan sesuai tujuan yang ditetapkan. Di KRI Basmalah Medika, sebelum perencanaan strategis, manajemen tidak terarah, namun setelah diterapkan, manajemen klinik dapat bergerak sesuai rencana. Dengan analisis yang menunjukkan kekuatan dan peluang, strategi progresif meliputi kerjasama dengan pondok pesantren, memperluas pemasaran, dan pengembangan layanan baru. Implementasi perencanaan strategis meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien, terbukti dengan pemenuhan Indikator Nasional Mutu, akreditasi, dan observasi mutu yang baik. Dimensi mutu seperti kebersihan, responsif terhadap keluhan, keandalan pelayanan, dan jaminan standar pelayanan dipenuhi, menghasilkan tidak adanya keluhan pasien dan pelayanan yang tepat. Hasil ini menunjukkan bahwa implementasi perencanaan strategis dapat meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien, yang terbukti dengan peningkatan kunjungan kembali pasien dan pertumbuhan pasien baru sereta kapitasi BPJS.

## KESIMPULAN

Perencanaan strategis di KRI Basmalah Medika bertujuan untuk mengelola sumber daya secara efektif dan mencapai standar mutu yang diharapkan. Pemenuhan mutu dilakukan dengan menerapkan lima dimensi mutu: Tangible (kebersihan dan kerapian), Reliability (pelayanan tepat waktu dan akurat), Responsiveness (tanggap terhadap keluhan pasien), Assurance (ketersediaan alat, obat, dan bahan medis sesuai standar), dan Empathy (mendengarkan keluhan pasien tanpa menghakimi). Mutu ini divalidasi oleh pihak ahli seperti Dinas Kesehatan dan BPJS. Peningkatan mutu terbukti meningkatkan kepuasan

pasien, tercermin dari wawancara, laporan keluhan, serta kenaikan kunjungan pasien baru dan lama, yang memperbaiki reputasi klinik.

## DAFTAR PUSTAKA

Arifin, S., Effendi, A., Syahidin, R., & Paramarta, V. (2023). Kualitas Layanan Meningkatkan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Rsud Ratu Aji Putri Botung. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*.

Biantara, I., Mulyani, S. R., Syahidin, R., Paramarta, V., & Wirawan, C. (2024). Analisis Reputasi Rumah Sakit Melalui Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan TERRA dan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Survei di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping). *Jurnal Kesehatan Tambusai*.

Budiman, R. F., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Dalam Perspektif Tinjauan Teoritis. *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, 65-73.

Chendra, W. J., Mulyani, S. R., Rulia, Yuliaty, F., & Wirawan, C. (2024). Komitmen Mutu Layanan dan Kualitas Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada Reputasi Rumah Sakit (Studi Survei Pada Pasien Jkn di RS Swasta Ambon). *Jurnal Kesehatan Tambusai*.

Hendajany, N., Sedermayanti, Mulyani, S. R., & Riyadi, S. (2023). *Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Deepublish.

Indonesia, M. K. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2014.* Jakarta: Seketariat Negara Republik Indonesia.

Indonesia, M. K. (2021). *Peraturan Menteri Republik Indonesia No 14 tahun 2021.* Jakarta: Sekertariat Negara Republik Indonesia.

Indonesia, M. K. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 30 Tahun 2022.* Jakarta: Seketariat Negara Republik Indonesia.

Indonesia, M. K. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022.* Jakarta: JDIH Kemkes.

Jaya, A., Firdaus, A., Rukhviyanti, N., Jasiyah, R., Yuliaty, F., Muhsyanur, . . . Ridwan, A. (2024). *Dasar-Dasar Manejemen.* Makassar: Karsa Cendikia.

Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. (2022). Mutu dan Kepuasan terhadap Pasien. *Journal Complementary of Health (JCoHealth)*, 63-66.

Kosasih. (2021). *Manajemen Strategik.* Surabaya: Cipta Media Nusantara.

Muhardi, Hendarta, A., Chan, S., & Kristiaji, J. (2020). *Strategic Management: Rencana Strategi Bisnis Rumah Sakit.* Bandung: Refika Aditama.

Qomariah, N. (2016). PENGUKURAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RUMAH SAKIT. *Syariah Paper Accounting FEB UMS*.

Rahim, A. R., & Radjab, E. (2016). *Manajemen Strategi.* Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

Santoso, R., Sofianiyatin, L., Maulidizen, A., Apriyanti, Sari, F. P., Sihab, M., . . . Wardhana, A. (2022). *Konsep dan Implementasi Manajemen Strategi.* Purwokerto: Eureka Media Aksara.

Subakti, H., Hurit, R. U., Eni, G., Yufrinalis, M., Maria, S., Adwiah, R., . . . Amane, A. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Media Sains Indonesia.

Supriyanto, S., Wulandari, R. D., & Ernawati. (2022). *Hospital Care Quality.* Yogyakarta: Deepublish.

Umar, H. (2020). *Manajemen Strategis: Konsep dan Analisis.* Jakarta: Jakarta Business Research Center.

Vanchopo, A. R., & Maghfiroh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien.* Tulungagung: Tata Mutiara Hidup Indonesia.

Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2012). *Strategic Management and Busines Policy 12th Ed.* Boston: Pearson.