

## STRATEGI PENINGKATAN JUMLAH PASIEN DI RSUD SUMBERSARI BANTUL MELALUI OPTIMALISASI PELAYANAN DAN PROMOSI KESEHATAN

Fitri Yuli Mayasari<sup>1</sup>, Maya Aprilianingsi<sup>2</sup>, Nada Cahya Pramesti H<sup>3</sup>, Tsabita Hanan Faiza<sup>4</sup>,  
Diky Saputra<sup>5</sup>, Sevita Sari<sup>6</sup>, Finda Novita Anggreeni<sup>7</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan

<sup>2</sup>Universitas Muhammadiyah Metro, Metro, Lampung, Indonesia

Alamat Korespondensi. Gedung Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro, 34381, Metro, Lampung

Email: ralestariars@gmail.com

---

### ABSTRAK

RSUD Sumbersari Bantul sebagai rumah sakit daerah tipe D memiliki tantangan dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien, khususnya pada era persaingan fasilitas kesehatan yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang dilakukan rumah sakit dalam meningkatkan kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik observasi dan wawancara kepada beberapa bagian unit kerja, seperti bagian humas, pelayanan medis, serta rekam medis. Hasil menunjukkan bahwa strategi utama yang dilakukan meliputi: peningkatan mutu pelayanan, *pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi, kerja sama dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP)*, serta peningkatan peran customer service. Diskusi membahas bagaimana optimalisasi pelayanan dan strategi komunikasi eksternal menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini merekomendasikan penguatan manajemen mutu, digitalisasi promosi, serta evaluasi rutin terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: RSUD Sumbersari, peningkatan pasien, mutu pelayanan, promosi rumah sakit

### STRATEGY FOR INCREASING THE NUMBER OF PATIENTS AT SUMBERSARI BANTUL REGIONAL HOSPITAL THROUGH OPTIMIZATION OF SERVICE AND HEALTH PROMOTION

#### ABSTRACT

Sumbersari Bantul Regional Hospital, as a type D public hospital, faces challenges in increasing patient visits, especially amidst the growing competition among healthcare facilities. This study aims to analyze the hospital's strategies to increase outpatient and inpatient visits. The research employed a descriptive qualitative approach through observation and interviews with key units such as public relations, medical services, and medical records. The results indicate that the main strategies include improving service quality, *utilizing social media for promotion, collaborating with primary healthcare centers (PHCs)*, and enhancing the role of customer service. The discussion highlights that optimizing services and external communication strategies are crucial in increasing patient satisfaction and loyalty. This study recommends strengthening quality management, digitizing promotions, and conducting routine patient satisfaction evaluations.

Keywords: RSUD Sumbersari, patient increase, service quality, hospital promotion

---

### PENDAHULUAN

Dalam era kompetisi layanan kesehatan yang semakin kompetitif, rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan medis yang berkualitas, tetapi juga mampu menarik dan mempertahankan pasien dalam jangka panjang. Rumah Sakit Sumbersari, yang terletak di wilayah Bantul, Kota Metro, merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat menengah yang memiliki peran penting dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat lokal. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, data menunjukkan bahwa terjadi fluktuasi bahkan penurunan jumlah kunjungan pasien, baik untuk layanan rawat jalan maupun rawat inap. Fenomena ini perlu disikapi dengan pendekatan sistematis dan berbasis masalah, seperti yang ditekankan dalam metode pembelajaran *Problem Based Learning (PBL)*.

PBL menekankan pada pemecahan masalah nyata yang kompleks melalui kolaborasi, refleksi, dan investigasi berbasis bukti. Dalam konteks ini, penurunan jumlah pasien di RS Sumbersari bukan hanya sebuah data statistik, tetapi sebuah tantangan nyata yang melibatkan berbagai aspek: manajerial, pelayanan medis, teknologi informasi, pemasaran kesehatan, serta hubungan sosial dengan komunitas. Maka, penting untuk

menyusun strategi peningkatan jumlah pasien yang tidak hanya reaktif, tetapi juga proaktif dan berbasis kebutuhan masyarakat serta analisis data yang tepat.

Banyak faktor yang memengaruhi kepercayaan masyarakat untuk memilih suatu rumah sakit. Berdasarkan penelitian Yuliana & Arifin (2021), salah satu faktor penentu keberhasilan rumah sakit dalam meningkatkan jumlah pasien adalah kualitas pelayanan yang konsisten dan transparan, mulai dari proses administrasi, kenyamanan fasilitas, kecepatan layanan, hingga kemampuan komunikasi tenaga kesehatan. Selain itu, pendekatan promosi yang tepat seperti edukasi masyarakat, kampanye kesehatan, dan pemanfaatan media sosial juga memiliki pengaruh signifikan dalam menarik perhatian pasien baru.

Kemudian, studi oleh Handayani et al. (2022) menyatakan bahwa transformasi digital dalam pelayanan kesehatan berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas dan kenyamanan pasien. Pasien kini mengharapkan layanan berbasis teknologi, seperti pendaftaran online, rekam medis digital, dan layanan konsultasi jarak jauh (*telemedicine*). Rumah sakit yang tidak mengadopsi sistem ini berpotensi kehilangan daya saing. Dalam tinjauan yang lebih luas, Sari et al. (2023) menemukan bahwa inovasi dalam model pelayanan, pelatihan SDM berkelanjutan, serta keterlibatan rumah sakit dalam kegiatan sosial masyarakat (*community engagement*) adalah kunci untuk meningkatkan reputasi dan kunjungan pasien. RS Sumbersari perlu melakukan audit internal dan eksternal terhadap berbagai aspek layanan yang ada, serta menyusun strategi pemasaran berbasis pendekatan lokal dan partisipatif.

Dengan mengangkat permasalahan ini mahasiswa atau tim pengkaji akan dilatih untuk berpikir kritis, mengumpulkan bukti empiris, menyusun alternatif solusi, dan merekomendasikan strategi jangka pendek hingga jangka panjang yang sesuai. Mereka juga akan belajar bagaimana menerapkan prinsip-prinsip manajemen strategis rumah sakit, pemasaran sosial, transformasi digital, serta pendekatan berkelanjutan dalam peningkatan kualitas layanan. Penerapan PBL dalam kajian ini menjadi sarana pembelajaran yang kontekstual dan aplikatif. Tidak hanya mengasah kemampuan kognitif dan kolaboratif, tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan layanan kesehatan masyarakat secara langsung melalui formulasi strategi yang dapat diimplementasikan.

Kemudian tujuan umumnya yaitu Untuk memahami dan menganalisis permasalahan rendahnya jumlah kunjungan pasien di RSUD Sumbersari Bantul serta mengidentifikasi upaya strategis yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kunjungan pasien melalui pendekatan pelayanan dan promosi. Sedangkan tujuan khususnya adalah Mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi rendahnya jumlah kunjungan pasien di RSUD Sumbersari Bantul, Mengamati dan mengevaluasi sistem pelayanan yang berjalan di RSUD Sumbersari, termasuk mutu pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pasien. Menelaah strategi promosi dan komunikasi yang telah dilakukan oleh rumah sakit dalam menjangkau masyarakat. Memberikan masukan atau rekomendasi strategis yang dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Dan juga Meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap permasalahan nyata di lapangan serta keterkaitan antara teori dan praktik dalam manajemen rumah sakit.

## **METODE**

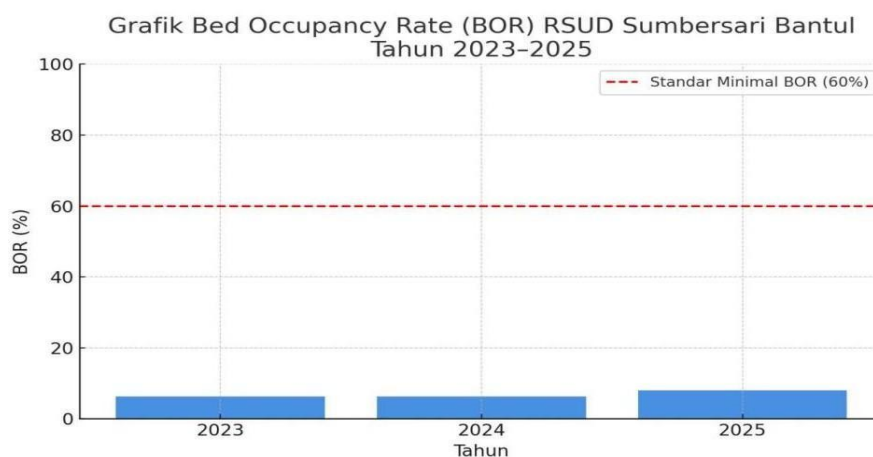
Penelitian ini merupakan studi deskriptif kualitatif yang dilakukan melalui kegiatan Praktik Belajar Lapangan selama 2 minggu di RSUD Sumbersari Bantul. Dalam menganalisis prioritas masalah, kami menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) dan *Diagram Fish Bone*. Proses penentuan prioritas tersebut dilakukan melalui diskusi kelompok terfokus (*Focus Group Discussion (FGD)*). Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara informal dengan staf di bagian humas, instalasi rawat jalan, rawat inap, dan unit rekam medis, serta studi dokumen SOP dan laporan kunjungan pasien. Analisis dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi strategi peningkatan jumlah pasien.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil Observasi Strategi Peningkatan Jumlah Pasien Di Rsd Sumbersari Bantul. Dari hasil observasi dan wawancara, ditemukan beberapa strategi utama yang dilakukan RSUD Sumbersari Bantul untuk meningkatkan jumlah pasien Peningkatan Kualitas Pelayanan seperti Penyediaan fasilitas ramah pasien, Evaluasi dan pelatihan rutin SDM kesehatan, Pelayanan cepat, responsif, dan humanis. Sedangkan Promosi melalui media sosial seperti Akun Instagram dan Facebook aktif membagikan informasi layanan dan Konten edukatif dan testimoni pasien positif. Kemudian selanjutnya yaitu Kerja Sama dengan FKTP seperti rujukan pasien dari Puskesmas diperkuat dan juga melakukan kunjungan tim promosi ke FKTP mitra. Selanjutnya yaitu Pelayanan Ramah dan Customer Service seperti Penguatan meja informasi dan call center dan juga Peningkatan pelayanan non-medis (penjemputan, informasi layanan).

Penentuan Penyebab Masalah Dan Prioritas Masalah yaitu sebagai berikut pertama Promkes yang kurang optimal kegiatan promosi kesehatan (Promkes) di rumah sakit masih belum berjalan maksimal, yang menyebabkan informasi mengenai layanan unggulan, kelebihan rumah sakit, serta program-program yang tersedia tidak tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Akibatnya, masyarakat tidak mendapatkan gambaran yang cukup untuk menjadikan RSUD Sumbersari sebagai pilihan utama layanan kesehatan. Kedua Lokasi rumah sakit yang kurang strategis Letaknya yang tidak berada di pusat keramaian atau jalur utama membuat akses ke rumah sakit menjadi terbatas, terutama bagi masyarakat dari wilayah terpencil yang tidak memiliki kendaraan pribadi maupun akses transportasi umum yang memadai. Hal ini menjadi hambatan serius dalam menjangkau layanan kesehatan. Ketiga Sumber Daya Manusia (SDM) tidak sesuai kompetensi Sumber daya manusia (SDM), di mana masih ditemukan ketidaksesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga medis dengan standar kebutuhan rumah sakit. Kurangnya pelatihan dan pengembangan berkelanjutan menyebabkan rendahnya profesionalisme dan kualitas pelayanan. Keempat Fasilitas rumah sakit yang kurang memadai, Fasilitas fisik rumah sakit juga menjadi tantangan tersendiri. Beberapa bagian gedung belum memenuhi standar kenyamanan dan keamanan, seperti ruang tunggu yang sempit, fasilitas kamar mandi yang terbatas, atau peralatan medis yang belum modern. Hal ini berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan berdampak negatif terhadap citra rumah sakit secara keseluruhan. Selain itu, belum maksimalnya pemanfaatan teknologi informasi, seperti sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dan layanan digital lainnya, menghambat efisiensi layanan serta memperlambat proses administrasi.

Masalah-masalah tersebut menggambarkan bahwa RSUD Sumbersari Bantul Metro memerlukan strategi perbaikan yang menyeluruh agar mampu meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta meningkatkan jumlah kunjungan pasien secara berkelanjutan. Bukti bahwa data selama tiga tahun terakhir, tingkat pemanfaatan tempat tidur atau Bed Occupancy Rate (BOR) di RSUD Sumbersari Bantul menunjukkan angka yang masih rendah dan belum mencapai standar ideal nasional (60%–85%), rincian data BOR disajikan pada grafik berikut:



**Gambar 1** Grafik BOR

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa rata-rata BOR selama tiga tahun terakhir (2023–2025) hanya mencapai 6,88%. Angka ini masih sangat jauh di bawah standar ideal nasional. Standar ideal BOR menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dan standar dari *World Health Organization* (WHO) BOR ideal rumah sakit: 60%– 85% “Suatu rumah sakit dikatakan efisien apabila BOR-nya berada dalam kisaran 60%–85%”. Berikut adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode: *Urgency* (U), *Seriousness* (S), dan *Growth* (G). Skoring menggunakan nilai 1–5 untuk masing-masing kategori. Masalah dengan skor tertinggi menjadi prioritas utama untuk diselesaikan.

No	Masalah	U	S	G	Total Penjumlahan	Total Permasalahan
1	Kurangnya Promosi Pelayanan Rumah Sakit	5	5	5	15	125
2	Layanan Yang Belum Terintegrasi Dengan Faskes Tingkat Pertama	4	4	4	12	64
3	Kurangnya Pelayanan Unggulan Yang Menjadi Daya Tarik	4	5	4	13	80
4	Akses Menuju Rumah Sakit Yang Kurang Mendukung	3	4	3	10	36
5	Jam Praktik Dokter Spesialis Yang Terbatas Dan Tidak koinsisten	4	3	4	11	48

**Gambar 2** Prioritas Penyebab Masalah di Rumah Sakit Bantul

Berdasarkan hasil analisis skoring pada tabel prioritas penyebab masalah di RSUD Sumpangsari Bantul, diketahui bahwa penyebab utama dari jumlah kunjungan pasien yang belum mencapai target adalah Kurangnya Promosi dengan Skor (125). Ini adalah masalah paling dominan. Masyarakat tidak mendapat cukup informasi terkait layanan rumah sakit. Solusi: tingkatkan media promosi, edukasi masyarakat, dan strategi pemasaran sebagai berikut : Pertama Melakukan Pelayanan Unggulan Kurang Daya Tarik (Skor 80). Kedua RS belum memiliki layanan khas atau unggulan yang membedakannya dari fasilitas lain. Solusi: rancang program unggulan yang unik dan berkualitas. Ketiga Layanan Belum Terintegrasi dengan Faskes Primer (Skor 64). Keempat yaitu Sistem rujukan lemah dan kurang koordinasi antara faskes primer dengan RSUD perkuat jaringan rujukan dan sistem informasi antar-layanan. Kelima Jam Praktik Dokter Terbatas dan Tidak Konsisten (Skor 48). Keenam Menyulitkan pasien dalam mengakses layanan spesialis. Solusi: jadwal dokter harus ditata ulang dan dipublikasikan secara terbuka dan konsisten. Ketujuh Akses Menuju RS Kurang Mendukung (Skor 36). Kedelapan Hambatan geografis atau transportasi mengurangi minat masyarakat berobat. Solusi: sediakan transportasi pendukung atau perbaiki akses fisik.



**Gambar 3** Fishbone Penentuan Penyebab Masalah

*Fishbone* diagram ini menunjukkan bahwa rendahnya jumlah kunjungan pasien bukan disebabkan oleh satu faktor saja, melainkan merupakan akumulasi dari enam kategori utama: Fasilitas, Peralatan, SDM, Metode Promosi, Biaya, dan Lingkungan. Berikut penjelasannya : **Man** (Manusia) Merujuk pada faktor sumber daya manusia yang terlibat dalam proses kerja sebagai contoh di rumah sakit yaitu Tenaga medis kurang, Kompetensi pegawai belum merata, Kurangnya pelatihan atau supervisi dan juga Komunikasi buruk antar staf. **Machine** (Mesin) Merujuk pada penggunaan alat, teknologi, dan fasilitas yang mendukung operasional sebagai contoh di rumah sakit seperti Alat medis rusak atau tidak lengkap Komputer atau sistem informasi bermasalah, Mesin penunjang seperti AC, genset tidak berfungsi. Kemudian **Material** (Bahan) Segala bahan atau perlengkapan yang digunakan dalam proses pelayanan sebagai contoh di rumah sakit yaitu Kekurangan obat atau stok habis, Kualitas alat kesehatan buruk. Dan Tidak tersedia bahan habis pakai seperti jarum suntik, sarung tangan, dll. **Money** (Uang/Biaya) Faktor keuangan dan pendanaan yang memengaruhi Operasional sebagai contoh di rumah sakit, Anggaran terbatas untuk perawatan gedung, Gaji atau insentif pegawai belum memadai, dan Minimnya investasi alat baru. **Method** (Metode) Berhubungan dengan cara kerja, SOP (*Standard Operating Procedure*), dan alur layanan sebagai contoh di rumah sakit yaitu SOP tidak dijalankan dengan konsisten, Alur pelayanan tidak efisien kemudian Prosedur rawat inap atau rujukan membingungkan pasien. **Environment** (Lingkungan) Faktor lingkungan kerja dan kondisi fisik yang dapat memengaruhi proses kerja sebagai contoh di rumah sakit seperti Ruang sempit dan tidak nyaman, Tembok lembab, plafon bocor, dan Suasana tidak mendukung kenyamanan pasien.

## DISKUSI

Penjelasan pertama Jumlah pasien menjadi indikator keberhasilan manajemen rumah sakit, terutama dalam pengelolaan keuangan dan keberlanjutan layanan. Strategi promosi yang efektif dan pelayanan prima menjadi kombinasi penting. Digitalisasi komunikasi eksternal melalui media sosial terbukti menjangkau masyarakat luas dengan biaya rendah. Di sisi lain, kemitraan dengan FKTP menunjukkan pentingnya pendekatan sistemik antar layanan kesehatan primer dan sekunder. Customer service yang handal mampu menjadi garda depan yang menciptakan kesan positif pertama bagi pasien dan keluarga. Kedua Jumlah pasien menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan manajemen rumah sakit, karena berbanding lurus dengan pendapatan serta mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap mutu layanan yang diberikan. Tingginya jumlah kunjungan pasien juga menunjukkan efektivitas strategi promosi dan kualitas pelayanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu secara aktif mengembangkan pendekatan pemasaran yang adaptif dan berbasis kebutuhan masyarakat, termasuk memanfaatkan tren digital untuk menjangkau khalayak yang lebih luas. Ketiga Digitalisasi komunikasi eksternal melalui media sosial telah menjadi alat yang sangat efektif dalam era modern. Dengan biaya relatif rendah, rumah sakit dapat menyampaikan informasi layanan, edukasi kesehatan, dan pencapaian institusi secara real-time. Media sosial juga memungkinkan interaksi langsung dengan masyarakat, sehingga memperkuat citra rumah sakit sebagai institusi yang responsif dan terbuka terhadap kritik dan saran. Strategi ini terbukti mampu meningkatkan awareness, mempermudah akses informasi, serta membangun loyalitas masyarakat terhadap layanan kesehatan yang ditawarkan. Di sisi lain, kemitraan strategis dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), seperti puskesmas dan klinik, menjadi fondasi penting dalam menciptakan sistem rujukan yang efektif dan berkesinambungan. Hubungan sinergis antara layanan primer dan sekunder dapat mengurangi beban layanan gawat darurat dan rawat inap, serta mendorong deteksi dini penyakit melalui pelayanan promotif dan preventif yang dilakukan di tingkat FKTP. Pendekatan sistemik ini juga mendukung tujuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengefisienkan pembiayaan dan pemerataan layanan. Selain itu, peran customer service tak dapat diabaikan. Sebagai garda terdepan yang pertama kali berinteraksi dengan pasien, tenaga customer service harus memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, empati, serta pengetahuan layanan yang memadai. Pelayanan yang ramah, cepat tanggap, dan solutif akan membentuk pengalaman positif bagi pasien dan keluarganya, yang kemudian berdampak pada kepuasan dan potensi promosi dari mulut ke mulut. Rumah sakit yang memiliki sistem pelayanan pelanggan yang kuat cenderung mendapatkan kepercayaan dan loyalitas pasien dalam jangka panjang Secara keseluruhan, peningkatan jumlah pasien bukan hanya hasil dari satu strategi, tetapi merupakan akumulasi dari sistem manajemen yang saling terintegrasi. Inovasi, kolaborasi, serta pelayanan yang berpusat pada kebutuhan pasien menjadi kunci untuk menciptakan rumah sakit yang unggul dan berkelanjutan dalam menghadapi tantangan dunia kesehatan yang semakin kompleks.

## SIMPULAN

Rendahnya jumlah kunjungan pasien merupakan permasalahan utama yang berdampak signifikan terhadap efektivitas operasional rumah sakit, efisiensi penggunaan sumber daya, dan citra rumah sakit di mata masyarakat. Hal ini turut memengaruhi keberlanjutan rumah sakit dalam jangka panjang. Penyebab utama rendahnya kunjungan pasien diidentifikasi berasal dari minimnya upaya promosi layanan yang konsisten dan terstruktur, keterbatasan fasilitas layanan unggulan yang kompetitif, belum optimalnya integrasi sistem rujukan dari puskesmas atau fasilitas kesehatan tingkat pertama, serta kendala aksesibilitas akibat lokasi rumah sakit yang kurang strategis dan sulit dijangkau oleh sebagian masyarakat. Pelayanan utama seperti IGD, rawat jalan, dan rawat inap memang telah tersedia, namun belum didukung oleh sistem informasi pelayanan publik dan promosi terpadu. Hal ini menyebabkan masyarakat kurang memahami cakupan layanan yang disediakan serta keunggulan kompetitif yang bisa menjadi alasan memilih rumah sakit ini. Hasil analisis menggunakan metode USG (Urgensi, Seriusitas, dan Growth) menunjukkan bahwa lemahnya strategi promosi kesehatan menempati posisi sebagai faktor prioritas yang harus segera dibenahi. Kurangnya promosi menyebabkan ketidaktahuan masyarakat terhadap layanan yang tersedia dan menurunnya daya tarik rumah sakit dibanding kompetitor. Data tren kunjungan dan survei kepuasan pasien menunjukkan kecenderungan penurunan, baik dari aspek jumlah pasien rawat jalan maupun rawat inap. Ini menjadi indikator penting bahwa rumah sakit belum memenuhi ekspektasi masyarakat dari segi pelayanan, kenyamanan, dan kecepatan layanan. Kualitas pelayanan frontliner dan komunikasi petugas kesehatan belum merata, terutama dalam memberikan informasi layanan dan edukasi kepada pasien. Keterampilan komunikasi interpersonal petugas menjadi aspek penting yang masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan. Rumah sakit belum memiliki divisi pemasaran atau promosi khusus yang bertanggung jawab penuh terhadap citra rumah sakit di masyarakat. Fungsi promosi masih dilakukan secara insidental dan belum berbasis perencanaan strategis jangka menengah dan panjang. Minimnya kerja sama lintas sektor, khususnya dengan puskesmas, perangkat desa, organisasi kemasyarakatan, serta media lokal, menjadi hambatan tersendiri dalam menjangkau wilayah potensial yang belum terakses oleh informasi layanan rumah sakit. Sarana dan prasarana fisik belum seluruhnya memenuhi standar kenyamanan pasien dan keluarga. Fasilitas seperti ruang tunggu, area parkir, kamar rawat inap, serta fasilitas pendukung lainnya masih perlu ditingkatkan untuk memberikan pengalaman layanan yang lebih positif.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada manajemen dan seluruh staf RSUD Sumbersari Bantul atas kesempatan dan bimbingan selama kegiatan Praktik Belajar Lapangan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada unit Sumber Daya Manusia serta seluruh staf yang telah bersedia memberikan informasi, arahan, dan dukungan selama proses pengumpulan data dan observasi. Tak lupa, penulis menyampaikan apresiasi kepada Dosen Pembimbing PBL dan Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Metro atas bimbingan, motivasi, serta arahan yang sangat berarti dalam penyusunan artikel ini. Segala bentuk bantuan dan kerja sama yang diberikan telah menjadi kontribusi penting dalam kelancaran dan keberhasilan kegiatan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Arif, N. I., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., & Oleo, U. H. (2023). ( JAKK-UHO ). 4(2), 110–117.

Ceffy, Rachmat Sudrajat, Sri Rochani Mulyani, Taufan Nugroho, Kosasih. Strategi Peningkatan Kunjungan Pasien Berbasis Analisis SWOT. Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN), 2025 Vol. 5, No. 1, Februari. Universitas Sangga Buana YPKP [10.54082/jupin.1016](<https://doi.org/10.54082/jupin.1016>)(<https://jurnal-id.com/index.php/jupin/article/download/1016/472/6071>)([jurnal-id.com][1])

Herlina, S. Pengaruh Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Kesehatan. Jurnal Hipotesa. Vol. 2, No. 1, 2023, 75–82. STIA Al Azhar. (<https://e-jurnal.stiaalazka.ac.id/index.php/ojs-hipotesa/article/download/75/72/307>)([pasca-umi.ac.id][5], [researchgate.net][6], [e-jurnal.stiaalazka.ac.id][7])

(Chitrayuni et al., 2024)Arif, N. I., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., & Oleo, U. H. (2023). (*JAKK-UHO*). 4(2), 110–117.

Chitrayuni, W., Habibie, A., & Widjaja, Y. R. (2024). *Strategi pemasaran dan peningkatan jumlah pelayanan untuk meningkatkan profit rumah sakit*. 5, 10733–10741.

Kotler, Philip And Kevin Lane Keller. (2016). No TitleMarketing Managemen. 95.

Purwanto dan Supriyanto (2014). (n.d.). *No Title*, *pelayanan yang baik, profesionalisme tenaga medis, dan komunikasi yang efektif merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pasien dan meningkatkan loyalitas terhadap rumah sakit*.

Ummah, M. S. (2019). ANALISIS PENYEBAB PENURUNAN KUNJUNGAN PASIEN BERDASARKAN MODEL SERVICE

QUALITY GAPS. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.

<http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng->

[8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELEST](8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELEST)