

TESIS

**PENGALAMAN DAN PERSEPSI PASIEN JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM SRIWIJAYA
PALEMBANG**



OLEH

NAMA : WULAN KURNIA SARI

NIM : 10012682327010

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

TESIS

PENGALAMAN DAN PERSEPSI PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM SRIWIJAYA PALEMBANG

Diajukan Sebagai Syarat untuk Mendapatkan Gelar (S2)
Magister Kesehatan Masyarakat Pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : WULAN KURNIA SARI

NIM : 10012682327010

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGALAMAN DAN PERSEPSI PASIEN JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM SRIWIJAYA
PALEMBANG**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar (S2)
Magister Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

OLEH :

NAMA : Wulan Kurnia Sari
NIM : 10012682327010

Palembang, 5 Desember 2024

Pembimbing I



Dr. Haerawati Idris., S.K.M., M.Kes.
NIP. 198603102012122001

Pembimbing II



Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 197606092002122001

Mengetahui

**Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya**



Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 197606092002122001

HALAMAN PERSETUJUAN


Karya tulis ilmiah berupa Tesis dengan judul "Pengalaman dan Persepsi Pasien JKN Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Kota Palembang" telah dipertahankan di hadapan Panitia Sidang Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 5 Desember 2024 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Sidang Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Palembang, 5 Desember 2024

Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis

Ketua :

1. Najmah, S.K.M.,M.P.H.,Ph.D
NIP. 1983072420006042003

()

Anggota :

2. Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes
NIP. 198603102012122001

()

3. Prof.Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 197606092002122001

()


4. Prof. Dr. dr. H. M. Zulkarnain, M. Med. Sc., PKK
NIP. 196109031989031002

()

5. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS.
NIP. 198601302019032013

()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya


Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 197606092002122001

Koordinator Program Studi
S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat,


Prof. Dr. Rostika Flora, S.Kep., M.Kes
NIP. 19710927 199403 2 004

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wulan Kurnia Sari

NIM : 10012682327010

Judul Tesis : Pengalaman Dan Persepsi Pasien Jaminan Kesehatan Nasional
Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Sriwijaya
Palembang

Menyatakan Laporan Tesis saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam Tesis ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari siapapun.



Palembang, 5 Desember 2024



Wulan Kurnia Sari
10012682327010

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wulan Kurnia Sari

NIM : 10012682327010

Judul Tesis : Pengalaman Dan Persepsi Pasien Jaminan Kesehatan Nasional
Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Sriwijaya
Palembang

Memberikan izin kepada pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak mempublikasikan karya penelitian saya. Dalam kasus ini saya setuju untuk menempatkan pembimbing sebagai penulis korespondensi (*coresponding author*)

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari siapapun.

Palembang, 5 Desember 2024



Wulan Kurnia Sari
10012682327010

*HEALTH POLICY ADMINISTRATION
MASTER STUDY PROGRAM (S2) PUBLIC HEALTH SCIENCES
SRIWIJAYA UNIVERSITY FACULTY OF PUBLIC HEALTH
Scientific Writing in the Form of a Thesis*

Wulan Kurnia Sari, supervised by Haerawati Idris and Misnaniarti

Experiences and Perceptions of National Health Insurance Patients Regarding Health Services at the Sriwijaya Palembang General Hospital in 2024

xiii +140 pages, 9 figures, 6 tables, 10 appendices

ABSTRACT

Background: Improving the quality of health services has an important role in patient satisfaction. In the last decade, patient satisfaction has shifted to the concept of patient experience, and has become an indicator in measuring the quality of health services in several countries. Indonesia still rarely uses patient experience as a measure of the quality of health services in hospitals, including at Sriwijaya Hospital, Palembang. The aim is to explore the experiences and perceptions of JKN patients regarding health services at Sriwijaya General Hospital, Palembang. This study uses a qualitative method with a phenomenological approach, with 23 informants, consisting of 20 main informants and 3 key informants. The study was conducted from July 2024 to August 2024. Data collection was obtained by conducting in-depth interviews, observations, documentation and document reviews, then this study was analyzed using the content analysis method and validated using triangulation.

The results of this study obtained seven themes from the experiences and perceptions of JKN patients regarding health services at Sriwijaya Hospital and their relationship to the quality of health services, namely services according to competence, attitudes of service providers, appropriate nutritional services, easy access to facilities, adequate infrastructure, communication, and administrative registration.

The conclusion of five of the seven themes obtained based on the experience and perception of JKN patients at RSU Sriwijaya is very good and in accordance with patient needs. However, two of the seven themes that are not yet appropriate are communication between officers and patients that is not optimal and long administrative registration. The hospital is expected to be able to create policies on SOPs and evaluation of effective communication and increase human resources in the administrative registration section.

Keywords: Experience and Perception, JKN Patients, Quality of Health Services.

ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI MAGISTER (S2) ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Karya Tulis Ilmiah Berupa Tesis
5 Desember 2024

Wulan Kurnia Sari; dibimbing oleh Haerawati Idris dan Misnaniarti

Pengalaman dan Persepsi Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap
Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang
xiii +140 halaman, 9 gambar, 6 tabel, 8 lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang peningkatan kualitas pelayanan kesehatan memiliki peran penting terhadap kepuasan pasien. Dalam satu dekade terakhir kepuasan pasien bergeser ke konsep pengalaman pasien, dan menjadi indikator dalam pengukuran kualitas pelayanan kesehatan di beberapa negara. Indonesia masih jarang menggunakan pengalaman pasien sebagai pengukuran kualitas pelayanan kesehatan di Rumah sakit termasuk di RSUD Sriwijaya Palembang. Tujuan untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, dengan 23 informan, terdiri dari 20 informan utama dan 3 informan kunci. Penelitian dilaksanakan dibulan Juli 2024 sampai Agustus 2024. Pengumpulan data diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam, observasi, dokumentasi serta telaah dokumen kemudian penelitian ini dianalisis menggunakan metode analisis konten dan divalidasi menggunakan triangulasi.

Hasil penelitian ini mendapatkan tujuh tema dari pengalaman dan persepsi pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Sriwijaya dan kaitannya dengan kualitas pelayanan kesehatan yaitu pelayanan sesuai kompetensi, sikap pemberi pelayanan, pelayanan gizi yang sesuai, akses sarana yang mudah, prasarana memadai, komunikasi, dan pendaftaran administrasi.

Kesimpulan lima dari tujuh tema yang didapatkan berdasarkan pengalaman dan persepsi pasien JKN di RSUD Sriwijaya sudah sangat baik dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Namun dua dari tujuh tema yang belum sesuai seperti komunikasi antara petugas dan pasien yang belum maksimal serta pendaftaran administrasi yang lama. Rumah Sakit diharapkan dapat membuat kebijakan tentang SOP dan evaluasi komunikasi efektif serta menambah SDM dibagian pendaftaran administrasi.

Kata Kunci : Pengalaman dan Persepsi, Pasien JKN, Kualitas Pelayanan Kesehatan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas karunia dan Hidayah-Nya penyusunan tesis dengan judul **“Pengalaman Dan Persepsi Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang”** ini dapat diselesaikan. Tesis ini merupakan syarat akademik untuk menyelesaikan Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya. Tesis ini ditulis berdasarkan pengalaman dan persepsi pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Sriwijaya.

Pelaksanaan penelitian, proses penulisan dan penyelesaian tesis ini dapat berjalan dengan baik karena adanya dukungan dari berbagai pihak, perkenankan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan saya kesehatan, kekuatan serta kesabaran dalam perjalanan lika-liku pembuatan tesis ini
2. Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M selaku Dekan FKM Unsri dan Pembimbing II Tesis
3. Prof. Dr. Rostika Flora, S.Kep., M.Kes, AIFO selaku Koordinator Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat
4. Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes selaku Pembimbing I Tesis dan Pembimbing Akademik
5. Prof. Dr.dr. H.M Zulkarnain M.Med.Sc.PKK selaku penguji
6. Najmah, S.K.M., M.P.H., Ph.D., selaku penguji
7. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, M.A.R.S selaku penguji
8. drg. Yuditha Kemala Sari, M.A.R.S selaku kepala SDM dan Mutu RSUD Sriwijaya

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih mempunyai kekurangan. Namun demikian, penulis tetap berharap kiranya tesis ini bisa memberi manfaat bagi penulis sendiri maupun pihak lain.

Palembang, 5 Desember 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Umum	7
1.3.2 Tujuan Khusus	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pengalaman Pasien.....	9
2.2 Persepsi Pasien.....	10
2.3 Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) dalam Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional	11
2.3.1 Dasar Hukum Hadirnya Program JKN	13
2.3.2 Manfaat Program JKN	14
2.3.3 Pelayanan Kesehatan Program JKN	14
2.4 Pelayanan Kesehatan.....	15
2.5 Standar Pelayanan Kesehatan	16
2.5.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan	17
2.5.2 Mengukur Kualitas Pelayanan Kesehatan	18
2.6 Rumah Sakit.....	21
2.6.1 Pengertian Rumah Sakit.....	21
2.6.2 Azas dan Tujuan Rumah Sakit	22
2.6.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	23
2.6.4 Jenis Rumah Sakit.....	24
2.7 Karakteristik Demografi	25
2.7.1 Usia	25

2.7.2 Jenis Kelamin.....	26
2.7.3 Pendidikan	26
2.7.4 Pekerjaan.....	27
2.7.5 Penghasilan	27
2.7.6 Status Kepesertaan	28
2.8 Pengalaman dan Persepsi Pasien JKN Terhadap Pelayanan	
Kesehatan.....	29
2.8.1 Pengalaman dan Persepsi Pasien JKN Berdasarkan Kompetensi Medis-Teknis dari Pemberi Pelayanan.....	29
2.8.2 Pengalaman dan Persepsi Pasien JKN Berdasarkan Derajat Orientasi identitas dalam sikap dan tindakan dari pemberi pelayanan.....	30
2.8.3 Pengalaman dan Persepsi Pasien JKN Berdasarkan Kondisi Fisik Teknis Organisasi Pelayanan.....	31
2.8.4 Pengalaman dan Persepsi Pasien JKN Berdasarkan Suasana Sosio-Kultural Organisasi Pelayanan	32
2.9 Kerangka Teori	34
2.10 Kerangka Pikir	35
2.11 Penelitian Terdahulu	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.3 Informan Penelitian.....	41
3.4 Definisi Istilah	43
3.5 Instrumen Penelitian	45
3.6 Alat Pengumpulan Data	45
3.7 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.8 Pengumpulan Data	45
3.9 Validasi Data.....	46
3.10 Analisis Data.....	46
3.11 Etika Penelitian	47
3.12 Alur Penelitian	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Sakit Umum Sriwijaya	48
4.2 Hasil Penelitian	51
4.2.4 Karakteristik Informan	51
4.2.5 Pola Proses Analisis Data Hasil Penelitian	60
4.2.3 Pelayanan Sesuai Kompetensi	61
4.2.4 Sikap Pemberi Pelayanan.....	63
4.2.5 Pelayanan Gizi Yang Sesuai	66
4.2.6 Akses Sarana Yang Mudah	68
4.2.7 Prasarana Memadai	70
4.2.8 Komunikasi	72
4.2.9 Pendaftaran administrasi	79
4.3 Pembahasan.....	81

4.3.1 Pengalaman dan Persepsi Pasien JKN Tentang Pelayanan Yang Sesuai Kompetensi	81
4.3.2 Pengalaman dan Persepsi Pasien JKN Tentang sikap pemberi Pelayanan di RSUD Sriwijaya	83
4.3.3 Pengalaman dan Persepsi Pasien JKN Tentang Pelayanan Gizi Yang Sesuai di Rawat Inap.....	84
4.3.4 Pengalaman Dan Persepsi Pasien JKN Tentang akses sarana Yang Mudah	86
4.3.5 Pengalaman Dan Persepsi Pasien JKN Tentang Prasarana Yang Memadai.....	87
4.3.6 Pengalaman Dan Persepsi Pasien JKN Tentang Komunikasi Petugas.....	88
4.3.7 Pengalaman Dan Persepsi Pasien JKN Tentang Pendaftaran Administrasi di Rawat Jalan.....	90
4.4 keterbatasan penelitian.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1. Data Informan	42
Tabel 3.2. Tabel Definisi Istilah.....	43
Tabel 4.1. Karakteristik Informan Pasien JKN Rawat Jalan.....	52
Tabel 4.2. Karakteristik Informan Pasien JKN Rawat Inap.....	54
Tabel 4.3. Karakteristik Informan Kunci	55
Tabel 4.4. Tabel Survey Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan	56
Tabel 4.5. Tabel Survey Kepuasan Pasien JKN Rawat Inap	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	34
Gambar 2.2. Kerangka Pikir.....	35
Gambar 3.1. <i>Research Onion</i>	40
Gambar 3.2. Alur Penelitian.....	47
Gambar 4.1. Rumah Sakit Umum Sriwijaya.....	48
Gambar 4.2. Penyakit terbanyak bulan juli-agustus di Ranap RSUD Sriwijaya	50
Gambar 4.3. Penyakit terbanyak bulan juli-agustus di Rajal RSUD Sriwijaya	51
Gambar 4.4. Pola analisis data hasil penelitian.....	60
Gambar 4.5. Eksplorasi ruang pelayanan rawat jalan (ruang anamnesa dan ruang pemeriksaan di poli mata)	63
Gambar 4.6. Eksplorasi kantin rumah sakit dan kesediaan air minum di rawat inap (dispenser)	67
Gambar 4.7. Eksplorasi lift dan kursi roda yang dapat diakses oleh pasien	69
Gambar 4.8. Eksplorasi prasarana di rawat inap dan rawat jalan RSUD Sriwijaya	72
Gambar 4.9. Eksplorasi akomodasi pasien rawat inap, SOP persiapan operasi, Dan sertifikat komunikasi	78
Gambar 4.10. Eksplorasi antrian di bagian pendaftaran rawat jalan dan antrian pemeriksaan di poli rawat jalan	80
Gambar 4.11. Proses Asuhan Gizi di Rumah Sakit	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Menjadi Respoden	106
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Mendalam	108
Lampiran 3. Matriks Wawancara Mendalam Inforan Utama	115
Lampiran 4. Matriks Wawancara Mendalam Inforan Kunci	132
Lampiran 5. Matriks Perbaikan Seminar Tesis	142
Lampiran 6. Surat Kaji Etik Penelitian	143
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	144
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.....	145
Lampiran 9. Kuesioner Kepuasan RSUD Sriwijaya.....	146

DAFTAR SINGKATAN

JKN : Jaminan kesehatan Nasional
IRT : Ibu Rumah Tangga
PNS : Pegawai Negeri swasta
WHO : *World Health Organization*
RSU : Rumah Sakit Umum
WA : *WhatsApp*
SOP : Standar operasional prosedur
AC : *Air Conditioner*
TV : Televisi
RSMH: Rumah Sakit Muhammad Hussein

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seluruh isu-isu *Sustainable Development Goals* (SDGs) menggabungkan kesehatan untuk menjamin kehidupan yang sehat dan meningkatkan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat di segala usia yang tercantum dalam tujuan nomor tiga. Program Indonesia Sehat didasarkan pada tiga pilar: paradigma kesehatan, pelayanan kesehatan, dan jaminan kesehatan nasional. Program ini berfokus pada pelayanan kesehatan yang dimaksudkan, yaitu pelayanan kesehatan yang dijalankan dan diawasi untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan. (Sekolah Vokasi & Studies, 2021).

Kontribusi dari semua pihak dan sektor sangat diperlukan untuk memenuhi tujuan *Sustainable Development Goals* (SDGs). Pemerintah di Indonesia sendiri berusaha meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui program jaminan sosial yang bertujuan untuk menjamin hak kesehatan bagi masyarakat miskin atau kurang mampu. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan merupakan langkah kunci dalam memperkuat daya saing industri kesehatan Indonesia. Tantangan ini cukup berat karena peningkatan mutu harus diterapkan di semua tingkat layanan kesehatan, baik di fasilitas pemerintah seperti rumah sakit, maupun di sektor swasta. (Idris, 2019; Nurhalimah Sitorus et al., 2023).

Rumah sakit harus dapat menyediakan layanan yang dibutuhkan masyarakat saat ini “*one service*” yang berarti memenuhi seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan pasien secara tepat waktu, akurat, berkualitas, dan terjangkau. Pada akhirnya, hal ini dapat memenuhi kebutuhan pasien mengenai mutu pelayanan yang diterima sesuai dengan penyakit yang dialaminya. Penilaian mutu pelayanan kesehatan penting untuk melibatkan perspektif pasien tentang layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhannya sesuai dengan standar profesi kesehatan dan

sebagai hasil dari interaksi antara pemberi dan penerima layanan kesehatan (Idris, 2019; Siregar, 2023).

Sebagai komponen layanan kesehatan masyarakat, rumah sakit bersaing untuk tetap bertahan. Hal ini merupakan akibat dari persaingan ketat yang ada di pasar karena bertambahnya jumlah rumah sakit dan upaya berkelanjutan rumah sakit untuk mengembangkan strategi terbaik dibanding rumah sakit lainnya. Mengembangkan tingkat kualitas layanan yang mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien adalah salah satu metode untuk mencapainya. (Sag et al., 2018).

Saat ini, menciptakan layanan yang memberikan layanan kesehatan yang lebih aman dan berpusat pada pasien berdasarkan peningkatan kualitas berkelanjutan merupakan tren baru dalam layanan rumah sakit internasional. Salah satu komponen penting dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien sangat terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dianggap berhasil apabila mampu memberikan kepuasan kepada pasien. (Pasalli' & Patattan, 2021; Supartiningsih, 2017).

Terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam pelayanan kesehatan di 25 negara, data *World Health Organization* menunjukkan tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara. Negara dengan indeks kepuasan tertinggi adalah Swedia (92.37%), Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), Amerika Serikat (89.33%), dan Denmark (89.29%). Negara dengan tingkat kepuasan pasien terendah adalah Kenya (40,4) dan India (34,4%). (WHO, 2021)

Dalam beberapa tahun terakhir konsep kepuasan pasien telah bergeser ke konsep pengalaman pasien. Pengukuran kualitas pelayanan melalui pengalaman pasien sebagai indikator telah banyak digunakan di beberapa negara. Hanya saja Sangat jarang di Indonesia untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman pasien. (Elyana et al., 2023).

Pengukuran pengalaman yang dilaporkan pasien (PREM) mengukur bagaimana pasien merasakan layanan yang diterima dan harus berfokus pada aspek-aspek yang penting bagi pasien. Beberapa instrumen telah dikembangkan untuk mengukur bagaimana pasien merasakan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Instrumen *Quality from the Patient's Perspective* (QPP) diukur dari sudut pandang pasien dengan terdiri dari Kemampuan medis-teknis, kondisi fisik-teknis, pendekatan berorientasi identitas, dan suasana sosiokultural adalah empat dimensi. (Health, 2008; Sandsdalen et al., 2020).

Beberapa negara di Eropa seperti Inggris, Amerika, Australia, Kanada dan New Zeland serta beberapa negara Eropa lainnya pengukuran dan pemantauan hasil pengukuran pengalaman pasien yang sistematis telah menjadi salah satu program nasional. Beberapa negara berkembang juga melakukan hal yang sama, dimana pelayanan berpusat pada pasien, kualitas pelayanan rumah sakit diukur berdasarkan pengalaman pasien, bukan hanya tingkat kepuasan pasien. Dengan melakukan survei tentang pengalaman pasien, peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit dapat lebih terkonsentrasi pada hal-hal yang benar-benar perlu diperbaiki. (Kumah et al., 2017; Utari et al., 2018).

Persepsi pasien terhadap rumah sakit dan tingkat kepuasan pasien sangat berpengaruh pada pola interaksi sosial dan kualitas pelayanan rumah sakit. Kesan pasien terhadap rumah sakit didasarkan pada persepsi masing-masing individu yang berelasi (Supartiningsih, 2017). Studi yang dilakukan di Norwegia menunjukkan hasil bahwa terdapat empat kategori dan tujuh subkategori yang menggambarkan pengalaman pasien terhadap kualitas layanan dan hubungannya dengan kepuasan mereka ketika berada di bangsal rawat inap rumah sakit. Empat kategori tersebut ialah keinginan untuk sehat kembali, perlu dipenuhi secara profesional sebagai pribadi yang unik, kebutuhan yang perlu dilibatkan, perlu adanya keseimbangan antara privasi dan persahabatan dalam hubungan dengan sesama pasien (Grondahl et al., 2013).

Studi di Arab Saudi yang mewawancarai 22 pasien rawat inap di bangsal onkologi mendapati tiga tema utama muncul dari data wawancara: hubungan dokter-pasien, hubungan perawat-pasien, dan faktor kontekstual kanker di Kerajaan Saudi Arabia (KSA). Temuan menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor interpersonal dalam pelayanan. Hubungan dokter-pasien dan perawat-pasien dianggap sebagai inti dari pengalaman pasien, masalah sosial budaya seperti kendala bahasa dan kerahasiaan berdampak negatif pada tingkat kepuasan. Peningkatan layanan yang dihasilkan dari peningkatan keterampilan antarpribadi staf, yang dikontekstualisasikan dengan latar belakang faktor sosial dan budaya, akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien di KSA (Banaser et al., 2017)

Pengembangan dari Rumah Sakit Khusus Mata, Rumah Sakit Umum Sriwijaya didirikan pada tahun 2017 yang mengawali operasionalnya pada Oktober 2008. Rumah Sakit Khusus Mata sendiri satu-satunya rumah sakit swasta dipalembang yang mengalami perubahan menjadi Rumah Sakit Umum. Efek dari berubahnya rumah sakit ini menjadikan banyak pasien berobat selain penyakit mata. RSUD Sriwijaya memiliki khas tersendiri dimana pasien banyak didominasi oleh pasien mata walaupun sudah menjadi rumah sakit umum. Hal ini terlihat pada banyaknya dokter spesialis mata dan poli mata.

Pada Rumah Sakit Sriwijaya Palembang terdapat waktu tunggu rawat jalan yang belum sesuai target, dengan target 80% dimana hasil pada bulan maret 2024-april 2024 diangka 75%-72%. Ranting pelayan rumah sakit Sriwijaya pada aplikasi Mobile JKN, rating yang diperoleh yaitu 4,7 dengan beberapa keluhan tentang kurang nyamannya ruang tunggu dan sarana prasarana di ruang tunggu. pemanggilan pasien yang tidak sesuai nomor antrian juga menjadi keluhan pasien, menunggu dokter yang lama. Hal ini tentu akan mengganggu kepuasan pasien sehingga berdampak pada mutu pelayanan Rumah Sakit Sriwijaya.

Survei tersebut sejalan dengan studi yang dilakukan di RSIA Mardi Waloeja Rampal yang melaporkan bahwa beberapa komentar negatif pasien pada form kepuasan pasien ditemukan di kolom "saran dan masukan", yang menunjukkan bahwa survei kepuasan pasien belum mewakili pengalaman nyata pasien. Pengalaman pasien saat mendapatkan perawatan medis akan memiliki kesan unik. yang dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali mengunjungi fasilitas kesehatan dikemudian hari (Elyana et al., 2023; Yanuarti et al., 2021)

Studi yang dilakukan di sebuah rumah sakit swasta di Malang juga menunjukkan bahwa survei kepuasan pasien saat ini tidak mewakili pengalaman nyata pasien. Hal ini juga sebagai indikasi bahwa hasil survei kepuasan pasien belum maksimal. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran yang lebih mendetail untuk mendeskripsikan pengalaman pasien serta merumuskan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkannya (Elyana et al., 2023).

Pengalaman dan persepsi pasien tidak kalah penting dari survei kepuasan yang ada. Pada penelitian Jenkinson dkk nilai pada kuesioner kepuasan pasien memberikan gambaran yang terbatas dan optimis, karena pertanyaan tentang aspek spesifik dari pengalaman pasien menunjukkan bahwa pasien rawat inap menilai kepuasan dengan "sangat baik" namun pada saat yang sama melaporkan terdapat beberapa masalah. Hal ini dapat diartikan bahwa dari pengalaman pasien tidak selalu pasien puas pasti mendapatka pelayanan 100% baik dan mungkin saja mereka mengalami hal-hal yang tidak menyenangkan, membahayakan atau hal yang tidak nyaman (Jenkinson et al., 2002).

Penelitian Grondahl dkk menemukan terdapat tiga kelompok pasien di rumah sakit dimana satu kelompok kurang puas namun masih mempunyai persepsi baik terhadap kualitas pelayanan. Merkouris dkk juga menemukan bahwa ketika pasien diberi kesempatan untuk berbicara tentang pengalaman mereka, mereka memberikan beberapa komentar negatif meskipun mereka menilai kepuasan "cukup tinggi" atau "sangat

tinggi” ketika menanggapi kuesioner. Dalam hal ini bisa saja pihak rumah sakit melewati hal-hal yang dirasakan pasien ataupun yang dialami pasien seperti hal yang tidak menyenangkan dan membahayakan pasien (Grondahl et al., 2013; Merkouris et al., 2004).

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan untuk mengetahui lebih banyak tentang kepuasan pasien dan cara mempertahankan dan meningkatkan kinerja rumah sakit, penelitian ini dilakukan tentang pengalaman dan persepsi pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Sriwijaya. Penelitian ini mengkaji pengalaman dan tanggapan pasien JKN terhadap layanan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang. Hal ini penting sebagai evaluasi strategi pemasaran dan kualitas pelayanan yang digunakan untuk meningkatkan dan membenahi kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Pengalaman dan persepsi pasien JKN terhadap layanan kesehatan belum dieksplorasi secara memadai terutama di negara berkembang seperti Indonesia. Mengeksplorasi pengalaman dan persepsi pasien terhadap layanan kesehatan tidak hanya memberikan informasi tentang pengalaman aktual, namun juga mengungkapkan aspek kualitas mana yang dianggap paling penting oleh pasien. Berdasarkan survey awal menunjukkan adanya permasalahan tersebut di negara-negara yang sedang berkembang seperti Indonesia dan persepsi pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan selama dirawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengeksplorasi pengalaman dan persepsi pasien JKN berdasarkan kompetensi medis-teknis dari pemberi pelayanan di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Kota Palembang.
2. Mengeksplorasi pengalaman dan persepsi pasien JKN berdasarkan derajat orientasi identitas dalam perilaku dan persepsi pemberi pelayanan di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Kota Palembang.
3. Mengeksplorasi pengalaman dan persepsi pasien JKN berdasarkan kondisi fisik-teknis organisasi pelayanan di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Kota Palembang.
4. Mengeksplorasi pengalaman dan persepsi pasien JKN berdasarkan suasana sosio-kultural organisasi pelayanan di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat Penelitian ini seharusnya dapat menjadi masukan tentang penggunaan model pengukuran kualitas pelayanan kesehatan dari perspektif pasien yaitu model *Quality from the Patient's Perspective* (QPP) serta sebagai bahan dan juga referensi dalam peneliti selanjutnya khususnya tentang pengalaman dan persepsi pasien.

4.1.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Studi ini memperluas pengetahuan dan pengalaman langsung tentang gambaran pengalaman dan persepsi pasien pasien JKN terhadap layanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit Sriwijaya Kota Palembang.

2. Bagi Universitas Sriwijaya

Studi ini dapat meningkatkan pengetahuan dan sumbangan pemikiran tentang pengalaman dan persepsi pasien JKN tentang layanan kesehatan rumah sakit Sriwijaya Kota Palembang.

3. Bagi Rumah Sakit

Sebagai rekomendasi pengukuran pengalaman pasien melalui metode *Quality from the Patient's Perspective* (QPP) terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- AHRQ, & Quality, A. for H. R. and. (2023). *What Is Patient Experience?* <https://www.ahrq.gov/cahps/about-cahps/patient-experience/index.html>
- Alfansyur, A., & Mariyani, M. (2020). Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150.
- Andriani, A. (2017). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diruangan poli umum puskesmas bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45–52.
- Apfel, C. C., Läärä, E., Koivuranta, M., Greim, C.-A., & Roewer, N. (1999). A simplified risk score for predicting postoperative nausea and vomiting: conclusions from cross-validations between two centers. *The Journal of the American Society of Anesthesiologists*, 91(3), 693.
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di era pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *The Journal of Hospital Accreditation*, 3(01), 34–38.
- Astuti, N. P., Nugroho, E. G. Z., Lattu, J. C., Potempu, I. R., & Swandana, D. A. (2021). Persepsi masyarakat terhadap penerimaan vaksinasi COVID-19: Literature review. *Jurnal Keperawatan*, 13(3), 569–580.
- Azwar, A. (1980). *Pengantar administrasi kesehatan*. PT Grafiti Medika Pers, Jakarta.
- Badan Pusat Statistik, B. (2024). *Penduduk 15 Tahun Ke Atas Menurut Status Pekerjaan Utama 1986 - 2023*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/1/OTcxIzE=/penduduk-15-tahu/n-ke-atas-menurut-status-pekerjaan-utama-1986-2022.html>
- Banaser, M., Stoddart, K., & Cunningham, N. (2017). A qualitative study of patient satisfaction in oncology wards setting in Saudi Arabia. *Research and Reviews: Journal of Nursing and Health Sciences*, 3(3), 85–97.
- Budiman, S. (2020). Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas. *Tanjung Sari Bogor*.
- Christasani, P. D., & Satibi, S. (2016). Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains Dan Komunitas (Journal of Pharmaceutical Sciences and Community)*, 13(1), 28–34.
- Donabedian, A. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. *Ann Arbor, I*.
- Dozier, A. M., Kitzman, H. J., Ingersoll, G. L., Holmberg, S., & Schultz, A. W. (2001). Development of an instrument to measure patient perception of the quality of nursing care. *Research in Nursing and Health*, 24(6), 506–517. <https://doi.org/10.1002/nur.10007>
- Effendy, C. A., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). Peran Teknologi Informasi, Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Dan Sistem Informasi Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Kinerja Rumah Sakit (Kajian Literatur). *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(4), 13479–13489.

- Elyana, D., Utarini, A., & Sari, B. C. (2023). *Pengalaman Pasien Rawat Jalan Di Rsia Mardi Waloeja Rampal, Malang*. 26(04), 111–123.
- Gan, T. J., Belani, K. G., Bergese, S., Chung, F., Diemunsch, P., Habib, A. S., Jin, Z., Kovac, A. L., Meyer, T. A., & Urman, R. D. (2020). Fourth consensus guidelines for the management of postoperative nausea and vomiting. *Anesthesia & Analgesia*, 131(2), 411–448.
- Gan, T. J., Diemunsch, P., Habib, A. S., Kovac, A., Kranke, P., Meyer, T. A., Watcha, M., Chung, F., Angus, S., & Apfel, C. C. (2014). Consensus guidelines for the management of postoperative nausea and vomiting. *Anesthesia & Analgesia*, 118(1), 85–113.
- Gomoi, N. J., Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsmen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Productivity*, 2(6 SE-Articles), 507–510. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/36361>
- Grøndahl, V. A., Wilde-Larsson, B., Hall-Lord, M. L., & Karlsson, I. (2011). A pattern approach to analysing patients' satisfaction and quality of care perceptions in hospital. *International Journal of Person Centered Medicine*, 1(4), 766–775.
- Grondahl, V. A., Wilde-Larsson, B., Karlsson, I., & Hall-Lord, M. L. (2013). Patients' experiences of care quality and satisfaction during hospital stay: a qualitative study. *European Journal for Person Centered Healthcare*, 1(1), 185. <https://doi.org/10.5750/ejpch.v1i1.650>
- Haerawati Idris, Najmah, | Fenny Etrawati, | Desheila Andarini, S.K.M., M. S., Feranita Utama, S.K.M., M.Kes. | Nurmalia Ermi, S.S.T., M. K. M. |, Yustini Ardillah, S.K.M., M.P.H. | Rahmatillah Razak, S.K.M., M. E. |, Amrina Rosyada, S.K.M., M.P.H. | Yeni, S.K.M., M. K. M. |, & Indah Purnama Sari, S.K.M., M. K. . (2021). *Menulis itu Mudah Teori dan Aplikasi Penulisan Karya Tulis Ilmiah untuk Mahasiswa kesehatan Masyarakat*. RAJAWALI PERS Divisi Buku Perguruan Tinggi PT RajaGrafindo Persada.
- Handoko, Y., Wijaya, H. A., & Lestari, A. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif Panduan Praktis untuk Penelitian Administrasi Pendidikan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Health, D. of. (2008). *Guidance on the routine collection of patient reported outcome measures (PROMs)*. Department of Health London.
- Idris, H. (2019). Mutu Pelayanan Kesehatan. In *UPT.Penerbit dan Percetakan Kampus UNSRI Palembang*. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Illife, S., & Manthorpe, J. (2020). Medical consumerism and the modern patient: successful ageing, self-management and the 'fantastic prosumer.' *Journal of the Royal Society of Medicine*, 113(9), 339–345.
- IT Rumah sakit Sriwijaya. (2023). *Profil Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang*. <https://www.rssriwijaya.co.id/profil/>
- Izumi, S., Baggs, J. G., & Knafel, K. A. (2010). Quality nursing care for hospitalized patients with advanced illness: concept development. *Research in Nursing & Health*, 33(4), 299–315. <https://doi.org/10.1002/nur.20391>
- Jenkinson, C., Coulter, A., Bruster, S., Richards, N., & Chandola, T. (2002). Patients'

- experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care. *Quality and Safety in Health Care*, 11(4), 335–339.
- Kartika Cindy Fibrian, Chriswardani Suryawati, & Suhartono. (2023). Peran Komunikasi dan Edukasi Pra Operatif terhadap Kepuasan Pasien Pasca Operasi Katarak : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(2), 222–231. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i2.3090>
- Kemendes, R. I. (2015). Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS). In *The Dictionary of Genomics, Transcriptomics and Proteomics* (pp. 1–1). <https://doi.org/10.1002/9783527678679.dg09374>
- Kemendes RI, K. R. I. (2020). Health Statistics. In *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020* (Vol. 1, Issue 4, pp. 1–235). <https://doi.org/10.1080/09505438809526230>
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). Panduan Layanan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). *Kemendes 2022*, 3, 1–111. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/4bd28c6ea8f022040f6eb93cfc6e723.pdf>
- Kuckartz, U., & Rädiker, S. (2023). *Qualitative content analysis: Methods, practice and software*. Sage.
- Kumah, E., Osei-Kesse, F., & Anaba, C. (2017). Understanding and using patient experience feedback to improve health care quality: systematic review and framework development. *Journal of Patient-Centered Research and Reviews*, 4(1), 24.
- Kuncoro, A. T. (2024). Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. *Prosiding PITNAS 2023*, 63–67.
- Kusnanto, N. (2019). *Perilaku caring perawat profesional*. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP).
- Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2021). A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. *BMC Nursing*, 20(1), 158.
- Larsson, B. W., & Larsson, G. (2002). Development of a short form of the Quality from the Patient's Perspective (QPP) questionnaire. *Journal of Clinical Nursing*, 11(5), 681–687. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2702.2002.00640.x>
- Laschinger, H. S., Hall, L. M. G., Pedersen, C., & Almost, J. (2005). A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire: An actionable approach to measuring patient satisfaction. *Journal of Nursing Care Quality*, 20(3), 220–230. <https://doi.org/10.1097/00001786-200507000-00006>
- LaVela, S. L., & Gallan, A. (2014). Evaluation and measurement of patient experience. *Patient Experience Journal*, 1(1), 28–36.
- Lestari, M., Wulandari, S. S., Zahra, R., Andriyani, A., Tampubolon, E. D., & Rahmadsyah, A. (2024). Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Medan. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 1(8), 3342–3353.
- Lynn, M. R., & Mcmillen, B. J. (2007). Assessment of the Quality of Nursing Care. *Nursing Research*, 56(3), 159–166.
- MacKenzie, B. S., Organ, D. W., & Podsakoff, P. M. (2006). *Organizational Citizenship*

Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences. SAGE Publications.
<https://books.google.co.id/books?id=chbOCYIj9soC>

- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151.
- Merkouris, A., Papathanassoglou, E. D. E., & Lemonidou, C. (2004). Evaluation of patient satisfaction with nursing care: quantitative or qualitative approach? *International Journal of Nursing Studies*, 41(4), 355–367.
- Mishbahuddin, M., Yenita, R. N., & Renti, R. (2021). Relationship Of The Quality Of Service To Patient Satisfaction For Users Of Health Social Insurance Administrator Agency (SIAA)/BPJS At The Midwifery Polyclinic Of The Kepulauan Meranti District General Hospital. *Al Insyirah International Scientific Conference on Health*, 2, 508–512.
- Murdiatama, D., Rifai, A., & Anggraeni, I. (2021). The Effect of the Quality of Health Services on the Satisfaction of Patients at the East Langsa Community Health Center. *Journal La Medihealthico*, 2(1), 32–46.
- Muska, N. M., Lestari, T., & Utarini, A. (2023). Partisipasi Pasien di Rumah Sakit Ditinjau dari Perspektif Pasien: Studi Grounded Theory. *The Journal of Hospital Accreditation*, 5(01), 9–17. <https://journal.yrpioku.com/index.php/ceej>
- Mutmainnah, U., Aril Ahri, R., & Arman. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), 52–74.
- Naibaho, A. O. (2019). *Pengkajian dalam Proses Keperawatan sebagai Dasar Pemberian Asuhan Keperawatan*.
- NHS. (2013). The Patient Experience Book. In *Institute for Innovation and Improvement*. <https://www.england.nhs.uk/improvement-hub/wp-content/uploads/sites/44/2017/11/Patient-Experience-Guidance-and-Support.pdf>
- Ni Ketut Siya Darmini A.A.N., & Oka Suryadinatha Gorda. (2021). Menyigi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pada Era Pandemi. *Media Bina Ilmiah*, 17(1), 52–61.
- Nugraha, I. M. A. (2020). Penggunaan Pembangkit Listrik Tenaga Surya Sebagai Sumber Energi Pada Kapal Nelayan: Suatu Kajian Literatur. *Jurnal Sumberdaya Akuatik Indopasifik*, 4(2), 101–110.
- Nurani, D., Kaseke, M. M., & Mongan, A. E. (2021). Dampak Pandemi Coronavirus Disease-19 terhadap Mutu Pelayanan Kemoterapi di Ruang Delima RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *E-CliniC*, 9(2), 412–423.
- Nurfadillah, A., & Setiatin, S. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran di Klinik X Kota Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1133–1139. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i9.194>
- Nurhalimah Sitorus, Yusrizal, Y., & Nasution, J. (2023). Peranan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Mendorong Sustainable Development Goals (SDGs) di Indonesia. *Economic Reviews Journal*, 3(1), 45–60. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i1.108>

- Oben, P. (2020). Understanding the patient experience: a conceptual framework. *Journal of Patient Experience*, 7(6), 906–910.
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal . *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1 SE-Articles), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Pramono, A. Y. (2019). Analysis Of Service Quality Based On Patient's Assessment And Expectation In Mother And Child Hospital Of Surabaya. *Indonesian Journal of Health Administration (Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia)*, 7(2 SE-Original Articles), 199–206. <https://doi.org/10.20473/jaki.v7i2.2019.199-206>
- Prihandini, Y., Torizellia, C., Riyana, A., & Susiana, N. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Gizi di RSD Idaman Banjarbaru. *Malahayati Nursing Journal*, 6(7), 2802–2811. <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i7.12443>
- Primanita, A. (2011). Hubungan antara persepsi tentang sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta jaminan kesehatan masyarakat di puskesmas gunungpati kota semarang. *Universitas Negeri Semarang. Semarang: S1 Skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat*.
- Radwin, L. (2000). Oncology patients' perceptions of quality nursing care. *Research in Nursing and Health*, 23(3), 179–190. [https://doi.org/10.1002/1098-240X\(200006\)23:3<179::AID-NUR2>3.0.CO;2-T](https://doi.org/10.1002/1098-240X(200006)23:3<179::AID-NUR2>3.0.CO;2-T)
- Radwin, L., Alster, K., & Rubin, K. M. (2003). Development and testing of the Oncology Patients' Perceptions of the Quality of Nursing Care Scale. *Oncology Nursing Forum*, 30(2), 283–290. <https://doi.org/10.1188/03.ONF.283-290>
- Rahmadhani, W., Kusumastuti, K., & Phu, P. T. (2021). The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction in Obstetrics and Gynecology Polyclinic of PKU Muhammadiyah Gombong Hospital, Kebumen District During the Covid-19 Pandemic. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(3), 515–519.
- Ratnaningsih, T., Nisak, K., & Mu'tashim, A. F. (2022). Pelaksanaan Dukungan Spiritual Perawat Pada Pasien Covid-19 di Ruang HCU RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Pengabdian Kesehatan*, 5(1), 78–87.
- Riskiyah, R., Hariyanti, T., & Juhariah, S. (2017). Pengalaman Pasien Rawat Inap terhadap Penerapan Patient Centered Care di RS UMM. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(04), 358–363. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2017.029.04.13>
- Safrizal, S., Reynaldi, F., & Fahlevi, M. I. (2020). Relationships Of BPJS Patient Satisfaction (Social Security Agency) With Post-Utilization Response Health Services. *The 1st International Conference on Public Health (ICPH) 2019*.
- Sag, I., Zengul, F. D., & Landry, A. Y. (2018). Patient perceptions of servicescape in healthcare: A systematic review of the literature. *Journal of Healthcare Management*, 63(2), 94–104. <https://doi.org/10.1097/JHM-D-16-00014>
- Samuel Pangihutan, S. (2017). Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Вестник Росздравнадзора*, 4(1), 9–15.
- Sandsdalen, T., Grøndahl, V. A., & Wilde-Larsson, B. (2020). Development of a Short Form of the Questionnaire Quality from the Patient's Perspective for Palliative Care (QPP-

- PC). *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 13(null), 495–506. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S246184>
- Sekolah Vokasi, & Studies, C. O. V. (2021). *Tujuan SDGs Kehidupan Sehat dan Sejahtera*. Sekolah Vokasi IPB. <https://sv.ipb.ac.id/sdgs-kehidupan-yang-sehat-dan-sejahtera/>
- Serban, D., Spataru, R. I., Vancea, G., Balasescu, S. A., Socea, B., Tudor, C., & Dascalu, A.-M. (2020). Informed consent in all surgical specialties: From legal obligation to patient satisfaction. *Romanian Journal of Legal Medicine*, 28(3), 317–321.
- Setiawan, B. (2020). Wisata Medis dalam Peningkatan Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Paradigma: Jurnal Multidisipliner Mahasiswa Pascasarjana Indonesia*, 1(1), 21–28.
- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Tunjungsari, F., Hanifaty, W. O. N., & Lestari, R. (2019). Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science*, 8(1), 51–57. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v8i1.17066>
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2022). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1(3), 205–214.
- Siregar, R. Y. (2023). Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. *Jurnal Semesta Sehat (J-Mestahat)*, 3(2), 84–94.
- Songgigilan, G., Frederik, W. A. P. G., & Londa, J. E. (2021). *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009*. 71(1), 63–71.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Soyemi, T. S., & Aborode, A. T. (2022). Shortage of hospital bed capacity and overcrowding in emergency tertiary healthcare centers in Nigeria. In *Annals of Medicine and Surgery* (Vol. 82). LWW.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15.
- Susan E. Mazer, P. D. (2022). *Perception: What Influences the Patient's Perception of Their Experiences?* Healing Healthcare System. <https://www.healinghealth.com/perception-what-influences-the-patients-perception-of-their-experiences/>
- Susanti, R., & Palapessy, V. E. D. (2021). The Comparison Of Service Quality For Bpjs And Non Bpjs Users In Batam Health Facilities. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(6), 2260–2266.
- Suwardi. (2011). Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Banyudono. *Transformasi Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 14.
- Syarifah, A., & Rahayu, S. (2024). Systematic Review : the Influence of Health Personnel Competence and Health Service on Patient Satification in The Hospitals. *JARSI - Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesi*, 3(01), 26–35.

- Thania, E., Magdalena, K., Ningsih, R. A. W. M., Nuraelah, A., & Rosmiyati, A. (2022). Daya Terima Pasien Terhadap Menu Makanan Biasa Tanpa Diet Khusus di RS PMI Bogor. *Jurnal Gizi Dan Kuliner (Journal of Nutrition and Culinary)*, 2(1), 1.
- Thoen, C. W., Sæle, M., Strandberg, R. B., Eide, P. H., & Kinn, L. G. (2024). Patients' experiences of day surgery and recovery: A meta-ethnography. *Nursing Open*, 11(1), e2055.
- Torry, T., Koeswo, M., & Sujianto, S. (2016). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 252–257.
- Tueno, N. S. (2014). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis/Para Medis Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Pohuwato. *Publik*, 1(1), 43–54.
- Utari, U., Rivai, F., & Sapada, N. S. A. (2018). *The Impact Of Patient Experience To Patient Loyalty In Haji*.
- UU RI, N. 20 T. 2003. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (Vol. 4)*.
- WHO. (2024). *Nutrition*. Who. <https://www.emro.who.int/health-topics/nutrition/introduction.html>
- Wilde, B., Larsson, G., Larsson, M., & Starrin, B. (1994). Quality of care: development of a patient-centred questionnaire based on a grounded theory model. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 8(1), 39–48.
- Wilde, B., Starrin, B., Larsson, G., & Larsson, M. (1993). Quality of Care from a Patient Perspective: A Grounded Theory Study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 7(2), 113–120. <https://doi.org/10.1111/j.1471-6712.1993.tb00180.x>
- Winter, V., Schreyögg, J., & Thiel, A. (2020). Hospital staff shortages: Environmental and organizational determinants and implications for patient satisfaction. *Health Policy*, 124(4), 380–388.
- Wolf PhD, C., & Jason, A. (2014). Defining patient experience. *Patient Experience Journal*, 1(1), 7–19.
- Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021). Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), 49–59. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i2.3071>
- Yulyuswarni Y. Mutu Pelayanan Untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Kepelayanan*. 2014;10(1):110-115.