

## **TESIS**

# **ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PESERTA JKN DI RUMAH SAKIT SRIWIJAYA DAN RUMAH SAKIT DR AK GANI KOTA PALEMBANG DENGAN PENDEKATAN HCA-HPS**



**OLEH :**

**NAMA : MERRY AFRILIANA SARI**

**NIM : 10012682327001**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

## TESIS

# **ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PESERTA JKN DI RUMAH SAKIT SRIWIJAYA DAN RUMAH SAKIT DR AK GANI KOTA PALEMBANG DENGAN PENDEKATAN HCA-HPS**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S2)  
Magister Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya



OLEH :

NAMA : MERRY AFRILIANA SARI

NIM : 10012682327001

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

### TESIS

# ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PESERTA JKN DI RUMAH SAKIT SRIWIJAYA DAN RUMAH SAKIT DR. AK GANI KOTA PALEMBANG DENGAN PENDEKATAN HCA-HPS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S2)  
Magister Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya

Diusulkan Oleh :

**Merry Afriliana Sari**  
**NIM. 10012682327001**

Telah disetujui  
pada tanggal

Palembang, Desember 2024

**Pembimbing I**



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

**Pembimbing II**



**Najmah, S.K.M., M.PH., Ph.D**  
**NIP. 197606092002122001**

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat**  
**Universitas Sriwijaya**



**Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M**  
**NIP. 198307242006042003**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Tesis dengan judul “Analisis Perbedaan Kepuasan Peserta JKN di Rumah Sakit Sriwijaya dan Rumah Sakit dr. AK Gani Kota Palembang Dengan Pendekatan HCAHPS” telah dipertahankan di hadapan Panitia Sidang Ujian Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 10 Desember 2024 dan telah diperbaiki, diperiksa, serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Sidang Ujian Tesis Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

**Palembang, Desember 2024**

Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis

Ketua :

1. Prof. Dr. Rostika Flora, S.Kep., M.Kes  
NIP. 197109271994032004

(  )

Anggota :

2. Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes  
NIP. 198603102012122001
3. Najmah, S.K.M., M.PH., Ph.D  
NIP. 198307242006042003
4. Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M  
NIP. 197606092002122001
5. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS., Sp. KKL  
NIP. 198601302019032013

(  )

(  )

(  )

(  )

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



**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. 197109271994032004

## HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Merry Afriliana Sari  
NIM : 10012682327001  
Judul Tesis : Analisis Perbedaan Kepuasan Peserta JKN Di Rumah Sakit Sriwijaya dan Rumah Sakit dr. AK Gani Palembang Dengan Pendekatan HCAHPS

Menyatakan bahwa 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 ada paksaan dari siapapun.



Dihasilkan dengan CamScanner

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Merry Afriliana Sari

NIM : 10012682327001

Judul Tesis : Analisis Perbedaan Kepuasan Peserta JKN Di Rumah Sakit Sriwijaya dan Rumah Sakit dr. AK Gani Palembang Dengan Pendekatan HCAHPS.

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 (*Corresponding author*).

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

Palembang, Desember 2024

(Merry Afriliana Sari)

NIM : 10012682327001

ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
Karya Tulis Ilmiah Berupa tesis,  
21 Oktober 2024

Merry Afriliana Sari; dibimbing oleh Haerawati Idris dan Najmah

ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PESERTA JKN DI RUMAH SAKIT  
SRIWIJAYA DAN RUMAH SAKIT DR. AK GANI KOTA PALEMBANG  
DENGAN PENDEKATAN HCA-HPS  
xiv + 96 halaman, 3 gambar, 10 tabel, 19 grafik, 3 lampiran

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator yang penting untuk menilai kualitas, efektivitas, dan kesuksesan pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan menganalisis perbedaan kepuasan peserta jaminan kesehatan nasional di rumah sakit swasta dan rumah sakit pemerintah. Metode dalam penelitian ini ialah penelitian analitik kuantitatif dengan metode *cross sectional study* dimana jumlah responden sebanyak 510 sampel. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang (rumah sakit swasta) dan Rumah Sakit Tk.II dr. AK Gani Palembang (rumah sakit pemerintah). Metode kepuasan yang digunakan yaitu survei HCAHPS. Pengambilan data penelitian ini pada bulan Juli sampai bulan September 2024. Untuk uji beda pada penelitian ini menggunakan uji *Mann Whitney*. Hasil penelitian pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya memperoleh nilai kepuasan komunikasi perawat 96,6%, komunikasi dokter 95,7%, lingkungan rumah sakit 99,5%, respon petugas rumah sakit 70,7%, komunikasi kefarmasian 76%, pemahaman info kepulungan 98,1%, rekomendasi rumah sakit 93,3% dan kepuasan 95,7%. Pada Rumah Sakit Tk. II dr. AK Gani nilai kepuasan dimensi komunikasi perawat 95,7%, komunikasi dokter 97%, lingkungan rumah sakit 98,7%, petugas rumah sakit 73,8%, komunikasi farmasi 82,1%, pemahaman info kepulungan 97,7%, rekomendasi rumah sakit 95,7% dan kepuasan 96,7%. Kemudian untuk uji beda dengan *Mann Whitney* diperoleh nilai *p-value* 0,024, maka dari itu dapat ditarik kesimpulan bahwa ada perbedaan antara tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang dan di Rumah Sakit Tk. II dr. AK Gani Palembang. Direkomendasikan pada kedua rumah sakit untuk melakukan perbaikan dari fasilitas rumah sakit, meningkatkan kemampuan komunikasi kefarmasian dan meningkatkan kecepatan dan ketepatan respon rumah sakit kepada pasien.

Kata Kunci: Kepuasan, Jaminan Kesehatan Nasional, *Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System*.

*HEALTH POLICY ADMINISTRATION  
PUBLIC HEALTH SCIENCE STUDY PROGRAM (S2)  
FACULTY OF PUBLIC HEALTH  
SRIWIJAYA UNIVERSITY  
Scientific Writing in the form of a thesis,  
October 21, 2024*

*Merry Afriliana Sari; Supervised by Haerawati Idris dan Najmah*

*ANALYSIS OF DIFFERENCES IN SATISFACTION OF JKN PARTICIPANTS AT  
SRIWIJAYA HOSPITAL AND DR. AK GANI HOSPITAL IN PALEMBANG CITY  
WITH THE HCA-HPS APPROACH  
xiv + 96 pages, 3 pictures , 10 table ,19 grafic, 3 appendices*

### **ABSTRAC**

Patient satisfaction is an important indicator to assess the quality, effectiveness, and success of health services. This study aims to analyze differences in satisfaction of national health insurance participants in private hospitals and government hospitals. The method in this research is quantitative research through an analytic survey approach using a cross sectional study method with a total of 510 respondents. This research was conducted at Sriwijaya Hospital Palembang (private hospital) and TK.II Dr. AK Gani Hospital Palembang (public hospital). The satisfaction method used was the HCAHPS survey. This research was conducted from July to September 2024. For the difference test in this study using the Mann Whitney test. At Sriwijaya Hospital, the satisfaction value of nurse communication was 96.6%, doctor communication was 95.7%, hospital environment was 99.5%, hospital staff was 70.7%, pharmaceutical communication was 76%, understanding of discharge information was 98.1%, hospital recommendations were 93.3% and satisfaction was 95.7%. At AK Gani Hospital, the satisfaction value of the nurse communication dimension was 95.7%, doctor communication 97%, hospital environment 98.7%, hospital staff 73.8%, pharmaceutical communication 82.1%, understanding of discharge information 97.7%, hospital recommendations 95.7% and satisfaction 96.7%. Then for the Mann Whitney difference test obtained a p-value of 0,024, therefore it can be concluded that there is a difference between the level of satisfaction of patients with national health insurance at the Sriwijaya General Hospital Palembang and at Dr. AK Gani Hospital Palembang. It is recommended that both hospitals make improvements to hospital facilities, improve pharmaceutical communication skills and increase the speed and accuracy of hospital responses to patients.

**Keyword :** Satisfaction, National Health Insurance, Hospital Consumer Assesment Healthcare Providers and System.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas karunia dan hidayah-Nya penyusunan tesis dengan judul “Analisis Perbedaan Kepuasan Peserta JKN di Rumah Sakit Sriwijaya dan Rumah Sakit dr. AK Gani Palembang dengan Pendekatan HCAHPS” ini dapat terselesaikan. Tesis ini merupakan salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan Program Magister pada Program Studi S2 Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya, Palembang. Tesis ini ditulis berdasarkan hasil penelitian dengan judul yang sama yang mengkaji tentang Analisis Perbedaan Kepuasan Peserta JKN di Rumah Sakit Sriwijaya dan Rumah Sakit dr. AK Gani Palembang dengan Pendekatan HCAHPS.

Terlaksananya penelitian ini, mulai dari proses penulisan proposal hingga hasil penelitian tesis ini dapat berjalan dengan baik tak lepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankan penulis untuk menyampaikan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Taufik Marwa, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
3. Prof. Dr. Rostika Flora, S.Kep., M.Kes, selaku Koordinator Program Studi S2 Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat.
4. Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes, selaku dosen pembimbing I yang banyak memberikan arahan, masukan dan bimbingannya yang sangat detail dalam proses penyusunan tesis, tentu saja kalimat yang akan selalu diingat yaitu “Setiap minggu harus berproses”.
5. Ibu Najmah, S.K.M., M.PH., Ph.D, selaku pembimbing II yang selalu memberikan saran, masukan, arahan, bimbingan selama penyusunan tesis ini.
6. Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M, Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS., Sp.KKLP, Prof. Dr. Rostika Flora, S.Kep., M.Kes sebagai dewan penguji yang telah meluangkan waktu untuk berdiskusi, memberikan masukan dan saran dalam menyempurnakan tesis ini.

7. dr. Yuditha Sp.KG, MARS selaku Manager SDM dan Mutu RSUD Sriwijaya Palembang yang telah memberikan izin bagi saya untuk melakukan penelitian.
8. Bapak Zahrul selaku KASI TUUD RS Tk. II dr. AK Gani yang telah memberikan izin bagi saya untuk melakukan penelitian.
9. Teman-teman seperjuangan S2 Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Angkatan 2023, Dicky Permana Putra, Rizka Amayu, M. Alamsyah, Bella Nurindalia, Tharisyah, Shelly Juliska, Anita, Yuliarni, Mayang yang telah memberi warna di setiap kegiatan perkuliahan serta untuk teman saya dr. Desy Wulansari, M.Biomed yang selalu memberikan dukungan dan masukan dalam kegiatan perkuliahan.
10. Orang tua tersayang Bapak Amir Syafuan dan Ibu Heriyani yang tidak pernah lelah mendoakan dan memberikan dukungan demi kelancaran selama proses pendidikan. Terima kasih juga kepada saudara tercinta, Jhoni Ariwijaya, Angga Wijaya para keponakan tersayang yang selalu memberikan semangat agar pendidikan ini bisa terselesaikan tepat waktu.
11. Khusus untuk suami Depri, S.EI yang memberikan dukungan, semangat dan pengertiannya pada setiap kegiatan pendidikan ini, juga untuk anak-anakku tercinta M. Abidzar Al Fariza dan Ameera Qiana Al Mahyra yang selalu memberikan hiburan dan penyemangat disetiap kondisi lelah datang.

Terima kasih tak terhingga kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan moril dan material secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih mempunyai kekurangan. Namun demikian, penulis tetap berharap kiranya tesis ini bisa memberi manfaat bagi penulis sendiri maupun bagi pihak lain, sumbangan buah pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan dimasa mendatang.

Palembang, Desember 2024

Penulis

Universitas Sriwijaya

## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Palembang, tanggal 7 April 1990 Provinsi Sumatera Selatan. Putri bungsu dari Bapak Amir Syafuan dan Ibu Heriyani dari tiga bersaudara. Penulis sudah menikah dan dikaruniai satu anak laki-laki dan satu anak perempuan.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Xaverius 3 Palembang tahun 2002, melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 8 Palembang tahun 2005. Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 5 Palembang. Pada tahun 2008 melanjutkan ke Pendidikan Akademi Keperawatan di Kesdam II/Sriwijaya di Kota Palembang, kemudian melanjutkan Pendidikan Sarjana di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Kader Bangsa Palembang pada tahun 2015.

Pada tahun 2011 penulis sempat bekerja di PT. BNI Life Insurance sebagai Laison Officer. Kemudian pada tahun 2012 penulis mengikuti seleksi penerimaan pegawai tidak tetap di PT Askes dan ditempatkan di PT Askes Kabupaten Musi Banyuasin, kemudian menjadi pegawai tetap pada tahun 2013. Setelah 2 tahun di Kabupaten Musi Banyuasin mendapatkan SK Penempatan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang hingga saat ini sebagai Verifikator di Bagian Penjamin Manfaat dan Utilisasi. Pada tahun 2023 penulis tercatat sebagai mahasiswa pada Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya.

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>	<b>I</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>III</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>IV</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS.....</b>	<b>V</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>VI</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>VII</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>VIII</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>IX</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>XII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>XVI</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XVII</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>XVIII</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XIX</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>20</b>

<b>1.1</b>	<b>Latar Belakang.....</b>	<b>20</b>
<b>1.2</b>	<b>Rumusan Masalah.....</b>	<b>25</b>
<b>1.3</b>	<b>Tujuan Penelitian .....</b>	<b>25</b>
1.3.1	Tujuan Umum .....	25
1.3.2	Tujuan Khusus.....	25
<b>1.4</b>	<b>Manfaat Penelitian .....</b>	<b>26</b>
1.4.1	Bagi Institusi Pendidikan .....	26
1.4.2	Bagi Peneliti .....	27
1.4.1	Bagi Rumah Sakit .....	27
<b>1.5</b>	<b>Ruang Lingkup Penelitian.....</b>	<b>27</b>
1.5.1	Lingkup Waktu .....	27
1.5.2	Lingkup Lokasi .....	27
1.5.3	Lingkup Materi.....	27
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b> ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.		
<b>3.1</b>	<b>Program Jaminan Kesehatan Nasional.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2</b>	<b>Kepuasan Pelayanan Peserta .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.3</b>	<b>The Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System (HCAHPS) .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.4</b>	<b>Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.5</b>	<b>Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.6</b>	<b>Kerangka Teori.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.7</b>	<b>Kerangka Konsep.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.8</b>	<b>Hipotesis .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **BAB III METODE PENELITIAN ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

### **3.1 Desain Penelitian .....Error! Bookmark not defined.**

### **3.2 Populasi dan Sampel.....Error! Bookmark not defined.**

3.2.1 Populasi Target ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2.2 Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2.3 Kriteria Inklusi ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2.4 Kriteria Eksklusi..... **Error! Bookmark not defined.**

### **3.3 Variabel Penelitian .....Error! Bookmark not defined.**

3.3.1 Variabel Dependen ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3.2 Variabel Independen..... **Error! Bookmark not defined.**

### **3.4 Definisi Operasional.....Error! Bookmark not defined.**

### **3.5 Jenis, Cara dan Alat Pengumpulan Data...Error! Bookmark not defined.**

3.5.1 Jenis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5.2 Cara Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5.3 Alat Pengumpulan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5.4 Cara Ukur Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

### **3.6 Pengolahan Data .....Error! Bookmark not defined.**

### **3.7 Analisis Data .....Error! Bookmark not defined.**

### **3.8 Tahapan Penelitian.....Error! Bookmark not defined.**

### **3.9 Etika Penelitian .....Error! Bookmark not defined.**

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....Error! Bookmark not defined.**

4.1.1 Rumah Sakit Umum Sriwijaya ..... **Error! Bookmark not defined.**

- 4.1.2 Rumah Sakit TK. II Ak. Gani Palembang..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Hasil Penelitian.....Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.1 Karakteristik Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.2 Dimensi Kepuasan HCAHPS..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.3 Analisis Bivariat..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.3.1 Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.3.2 Uji *Mann Whitney* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Pembahasan .....Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.1 Kepuasan Pasien JKN Pada Rumah Sakit Swasta Dan Pemerintah  
**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2 Kepuasan Pasien berdasarkan komponen HCAHPS .. **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2. 1 Komunikasi dengan Perawat dan Dokter ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2. 2 Petugas Rumah Sakit yang Responsif..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2. 3 Lingkungan Rumah Sakit..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2. 4 Komunikasi Farmasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2. 5 Informasi Kepulangan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2. 6 Pemahaman Pasien Terkait Info Kepulangan **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2. 7 Rekomendasi atas Rumah Sakit..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2. 8 Penilaian Keseluruhan Rumah Sakit..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.3 Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Metode HCAHPS di Rumah Sakit TK.II dr. AK Gani Palembang..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.4 Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Metode HCAHPS di Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4 Keterbatasan Penelitian .....Error! Bookmark not defined.**

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

**5.1 Kesimpulan** .....Error! Bookmark not defined.

**5.2 Saran** .....Error! Bookmark not defined.

**DAFTAR PUSTAKA**..... 28

**LAMPIRAN**..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kurva Pemanfaatan Program JKN (BPJS Kesehatan, 2023) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.2 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan tahun 2020-2022 (BPJS Kesehatan, 2023) .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 1 Langkah Proses Seleksi Penelitian, Elwood, Critical Appraisal (Najmah, 2019) ..... i



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Numerik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 3 Dimensi Kepuasan HCAHPS.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 4 Frekuensi Responden Pertanyaan HCAHPS.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 5 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi HCAHPS...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Pertanyaan Terbuka.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GRAFIK

- Grafik 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien di RSUD Sriwijaya dan RS. TK II Ak Gani Kota Palembang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 4. 2 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Komunikasi Dengan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Sriwijaya Kota Palembang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 4. 3 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Komunikasi Dengan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Sriwijaya Kota Palembang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 4. 4 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Respon Staf Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Sriwijaya Kota Palembang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 4. 5 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Sriwijaya Kota Palembang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 4. 6 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Komunikasi Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Sriwijaya Kota Palembang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 4. 7 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Informasi keputungan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Sriwijaya Kota Palembang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 4. 8 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Pemahaman Informasi keputungan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Sriwijaya Kota Palembang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 4. 9 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Rekomendasi Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Sriwijaya Kota Palembang **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 4. 10 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Rating RS Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Sriwijaya Kota Palembang..... i
- Grafik 4. 11 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Komunikasi Dengan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS Tk II Ak Gani Kota Palembang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 4. 12 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Komunikasi Dengan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS Tk II Ak Gani Kota Palembang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 4. 13 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Respon Staf RS Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS Tk. II Ak Gani Kota Palembang.. **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 4. 14 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Lingkungan Ruamh Sakit Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS Tk. II Ak Gani Kota Palembang ..... **Error! Bookmark not defined.**

Grafik 4. 15 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Komunikasi Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS Tk. II Ak Gani Kota Palembang ..... **Error! Bookmark not defined.**

Grafik 4. 16 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Informasi kepulangan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS Tk. II Ak Gani Kota Palembang ..... **Error! Bookmark not defined.**

Grafik 4. 17 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Pemahaman Informasi kepulangan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS Tk. II Ak Gani Kota Palembang ..... **Error! Bookmark not defined.**

Grafik 4. 18 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Rekomendasi Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS Tk. II Ak Gani Kota Palembang.. **Error! Bookmark not defined.**

Grafik 4. 19 Proporsi Jawaban Responden Dimensi Rating RS Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS TK. II AK. Gani Kota Palembang..... i

#### DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner..... **Error! Bookmark not defined.**  
 Lampiran 2 Output SPSS ..... **Error! Bookmark not defined.**  
 Lampiran 3 pengisian Kuesioner ..... **Error! Bookmark not defined.**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Negara Indonesia turut serta berkomitmen pada melaksanakan program SDG's (*Sustainable Development Goals*) dimana program ini memiliki 17 tujuan, pada tujuan ke tiga dari SDG's yaitu memberikan jaminan kesehatan yang baik dan kesejahteraan bagi setiap orang dan tiap usia (Triatmanto, 2021). Untuk memastikan kesehatan yang baik tentu saja hal ini dapat dinilai dari kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan ini dapat dipandang dari berbagai sudut pandang, bisa dari pasien itu sendiri, rumah sakit dan pembiayaan pelayanan. Mutu pelayanan dari sudut pandang pasien akan tercapai bila kita dapat memenuhi harapan yang diinginkan pasien selama mendapatkan perawatan pada fasilitas kesehatan. Pelayanan yang luar biasa dan baik dapat meningkatkan rasa setia pasien dimana hal ini sangat baik bagi kelangsungan rumah sakit. Oleh karena itu penilaian mutu pelayanan sangat penting untuk selalu kita evaluasi (Setiawan et al., 2022).

Survei yang dilakukan oleh *World Health Organization* pada lebih dari 6 juta orang yang mendapatkan perawatan di 25 negara pada tahun 2021 mengenai kepuasan pasien rumah sakit. Diperoleh hasil yaitu negara dengan indeks kepuasan tertinggi adalah Swedia dengan indeks kepuasan sebesar 92,37% kemudian negara Finlandia dengan indeks kepuasan sebesar 91,92%, Norwegia sebesar 90,75%, Amerika Serikat sebesar 89,33%, dan Denmark sebesar 89,29%. Lalu negara dengan indeks kepuasan terendah adalah negara Kenya dengan indeks kepuasan sebesar 40,4% dan negara India dengan indeks kepuasan sebesar 34,4% (Larson et al., 2019).

Di Indonesia, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) mendapatkan amanat sejak tanggal 1 Januari 2024 yang langsung tertulis pada UU nomor 24 tahun 2011 untuk mengelola Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Adapun tujuan dari program ini yaitu seluruh rakyat Indonesia mendapatkan manfaat untuk memelihara kesehatan serta

mendapatkan perlindungan demi terpenuhinya kebutuhan kesehatan, yang dapat dilakukan dengan terus melakukan peningkatan akses dan mutu layanan kesehatan (UU SJSN, 2004). Penyelenggaraan program ini direncanakan dapat berefek dalam peningkatan kesehatan bagi semua penduduk Indonesia. Dalam hal ini BPJS Kesehatan selaku badan penyelenggara Program JKN perlu melakukan pengawasan dan evaluasi terus menerus pada pelaksanaan program JKN. Dimana dengan melakukan penilaian tingkat kepuasan pasien adalah cara yang dapat digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan suatu program. Keberlangsungan dan efektivitas program JKN akan sangat dipengaruhi oleh kepuasan pasien (Badrin et al., 2019).

Nilai minimal untuk kepuasan pasien yang ditetapkan oleh Kemenkes Republik Indonesia yaitu sebesar 95% (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016). Hasil analisis Badan Pusat Jasa Statistik tahun 2020 menunjukkan bahwa dari 17.280 orang yang disurvei di seluruh Indonesia, 81% menyatakan bahwa mereka puas dengan layanan BPJS Kesehatan (Badan Pusat Statistik, 2020). Namun hasil studi BPJS Kesehatan menunjukkan adanya kenaikan persentase dalam kepuasan peserta dan fasilitas kesehatan yang bekerjasama. Dalam 2017, BPJS Kesehatan memperoleh nilai tingkat kepuasan peserta sebesar 79,5% serta kepuasan faskes sebesar 89,5%, berbeda dengan indeks kepuasan di tahun 2016, dimana didapatkan indeks kepuasan peserta mengalami penurunan yakni sebesar 78,6% dan indeks kepuasan fasilitas kesehatan sebesar 76,2% (Inang & Gewati, 2020).

Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2021 sebesar 85,62 dan mengalami kenaikan pada tahun 2022 sebesar 86,02, serta 86,08 pada tahun 2023. Untuk survei kepuasan masyarakat di rumah sakit pemerintah di tahun 2021 sebesar 90,25, tahun 2022 terjadi penurunan yaitu sebesar 90,16 dan pada tahun 2023 terjadi peningkatan yakni sebesar 90,24, namun nilai ini masih dibawah standar kepuasan pasien yang diberikan oleh Kementrian Kesehatan (Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, 2023). Hasil survei awal diperoleh frekuensi permintaan, informasi dan pengaduan, dimana pada tahun 2023

terdapat 2.375 pengaduan, 5.603 permintaan untuk perubahan data, dan 38.433 permintaan informasi kepada peserta JKN. Dan untuk pengaduan di rumah sakit sebanyak 450, permintaan perubahan data sebanyak 2.113 dan permintaan informasi sebanyak 3.765 permintaan (BPJS Kesehatan, 2023). Pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya Palembang terdapat 29 permintaan informasi dan pengaduan pada trimester akhir di tahun 2023. Sedangkan di Rumah Sakit Tk. II dr. AK Gani Palembang terdapat 105 permintaan informasi dan pengaduan pada trimester akhir 2023 (BPJS Kesehatan, 2023).

Di Indonesia, masih terdapat keterbatasan penelitian yang menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien JKN yang menggunakan survei HCAHPS pada rumah sakit swasta dan rumah sakit pemerintah (Putri & Aini, 2021). Maka dari itu peneliti melakukan survei awal pada fasilitas kesehatan swasta dan fasilitas kesehatan pemerintah di Kota Palembang, ditemukan informasi dari aplikasi Mobile JKN bahwa rating pelayanan rumah sakit swasta dalam hal ini Rumah Sakit Umum Sriwijaya yaitu 4,7 dimana masih terdapat keluhan tentang fasilitas ruang tunggu yang tidak nyaman dan panggilan pasien yang tidak sesuai dengan nomor antrian. Sedangkan pada Rumah Sakit Tk. II dr. Ak Gani (rumah sakit pemerintah) pada aplikasi Mobile JKN memperoleh rating 4,7 dimana masih terdapat keluhan dari pasien mengenai antrian pendaftaran yang panjang, kurang ramahnya petugas rumah sakit dalam memberikan penjelasan terkait informasi obat-obatan, dan lamanya waktu tunggu di apotek.

Dengan masih adanya keluhan yang masuk tentang pelayanan di rumah sakit, maka tentu mutu pelayanan berkurang. Untuk menentukan apakah layanan yang diberikan sudah memenuhi keinginan pasien, salah satu cara yang dapat digunakan adalah dengan mengukur kepuasan pasien (Dahyanto & Arofiati, 2018). Sejak tahun 2002, Pusat Layanan *Medicare* dan *Medicaid* (CMS) dan Badan Penelitian dan Kualitas Layanan Kesehatan (AHRQ) Amerika Serikat, membuat suatu program yang mana rumah sakit di Amerika Serikat wajib melakukan penilaian kepuasan pasien dengan Penilaian Konsumen Rumah Sakit Penyedia dan Sistem Layanan Kesehatan (HCAHPS) dengan tujuan dapat memenuhi syarat untuk memperbarui sistem

pembayaran retrospektif pelayanan rawat inap tahunan di Amerika Serikat (Manyazewal, 2017).

HCAHPS atau Penilaian Konsumen Rumah Sakit dan Sistem Layanan Kesehatan adalah instrumen yang dikembangkan oleh *Centers of Medicare and Medicaid Service (CMS)* yang melakukan kerja sama dengan *Agency for Healthcare Quality Research (AHQR)* yang mana merupakan suatu survei yang terdiri dari 29 pertanyaan dan sebuah metode pengumpulan data yang digunakan untuk memberikan nilai dari pengalaman pasien terhadap layanan rawat inap selama di rumah sakit. Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang terstandar mengenai kualitas pelayanan dari sisi pasien (HCAHPS, 2021). Metode HCAHPS melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien yang komprehensif di rumah sakit. Terdapat 8 dimensi penilaian yaitu: kemampuan komunikasi dokter, komunikasi perawat, komunikasi staf rumah sakit, bagaimana tatalaksana nyeri pada pasien, lingkungan rumah sakit, komunikasi kefarmasian, informasi saat akan meninggalkan rumah sakit, rating rumah sakit secara menyeluruh, dan rekomendasi rumah sakit. Secara berkala, survei dapat dilakukan untuk melacak bagaimana kriteria ini dipenuhi (HCAHPS, 2021).

Keunggulan dari metode HCAHPS yaitu penelitian ini menetapkan bahwa program rumah sakit harus dilaksanakan berdasarkan nilai pelayanan dengan menggabungkan berbagai faktor kualitas. Penilaian kepuasan dengan HCAHPS telah ditetapkan sebagai survei yang valid untuk menilai kepuasan pasien, terutama dengan tiga tujuan umum terbentuknya HCAHPS yaitu pertama, survei yang terstandar dan dapat dilakukan sebagai survei yang membandingkan protokol implementasi rumah sakit yang objektif dan memiliki topik yang penting bagi pasien dan konsumen. Kedua, hasil dari survei HCAHPS dapat digunakan sebagai laporan publik yang dapat memberi insentif kepada rumah sakit untuk terus melakukan peningkatan kualitas layanan. Ketiga, pelaporan publik meningkatkan akuntabilitas layanan kesehatan dengan membuat kualitas layanan rumah sakit yang diberikan sebagai imbalan atau investasi publik lebih jelas (CMS, 2022).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan di Negara Mesir tahun 2021 pada Rumah Sakit Tersier dengan metode HCAHPS diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan positif terjadi pada tidak adanya penundaan dalam proses masuk rumah sakit, pelayanan yang ramah oleh perawat dan dokter, pasien merasakan hasil yang baik pada manajemen nyeri dan efek samping yang merugikan, secara keseluruhan mencerminkan kepuasan pasien, namun temuan negatif yaitu pada komunikasi antara staf medis dan pasien (Farghaly et al., 2021). Sedangkan pada penelitian Shan yang menggunakan metode HCAHPS, yang menemukan bahwa hubungan antara penyedia asuransi kesehatan pasien di China telah menurun. Mayoritas pasien dengan pembiayaan asuransi tidak puas dan sudah tidak percaya pada layanan rawat inap di rumah sakit (Chen et al., 2023)

Juga penelitian yang dilakukan di Massachusetts dengan metode HCAHPS diperoleh kesenjangan nilai kepuasan antara pasien di perkotaan dengan pasien di pedesaan, dimana pasien perkotaan memiliki nilai kepuasan yang lebih tinggi dibanding pasien pedesaan, hal ini tentu saja berkaitan dengan karakteristik demografi pasien, sumber pembiayaan, diagnosis dan sarana prasarana rumah sakit (Kang et al., 2020).

Terdapat penelitian terkait kepuasan pasien di Indonesia dengan metode HCAHPS dilakukan pada RSUD UNDATA, diperoleh hasil rata-rata menunjukkan angka  $\pm 80\%$  tingkat kepuasan pada 8 dimensi namun sebesar  $\pm 20\%$  pasien merasa tidak puas (Layuk et al., 2019). Juga hasil studi komparasi kepuasan pasien JKN dengan metode HCAHPS pada rumah sakit pemerintah dan rumah sakit yang di kelola oleh pihak swasta di Jogjakarta menunjukkan bahwa tidaklah berbeda antara tingkat kepuasan pasien yang menggunakan JKN, dan tidak pula ada hubungan antara kelas kategori JKN dengan rasa puas pasien (Putri & Aini, 2021).

Di Indonesia metode yang paling umum dilakukan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu dengan instrumen SERVQUAL, namun metode ini belum dapat menggambarkan pelayanan secara spesifik mengenai bagaimana alur pelayanan keperawatan memenuhi persyaratan pasien, dari proses awal rawat inap hingga pasien selesai mendapatkan perawatan dari fasilitas



kesehatan (Badrin et al., 2019). Penilaian kepuasan pasien dengan metode HCAHPS akan menilai segala aspek yang ada di fasilitas kesehatan, sehingga akan diperoleh kepuasan pasien yang komprehensif terhadap pelayanan rumah sakit. Dari latar belakang tersebut, peneliti berminat dalam meneliti tentang kepuasan pasien pada rumah sakit type C pemerintah dan juga rumah sakit type C swasta melalui metode HCAHPS di Kota Palembang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan konteks di atas, pertanyaan penelitian “Adakah perbedaan kepuasan pasien JKN melalui pendekatan survei HCAHPS (*The Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers dan System*) pada Rumah Sakit Umum Sriwijaya dan Rumah Sakit Tk.II dr. AK Gani Kota Palembang?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk menganalisis perbedaan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan program JKN di Rumah Sakit Umum Sriwijaya dan Rumah Sakit Tk.II dr. AK Gani Kota Palembang dengan metode HCAHPS.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi karakteristik demografis (umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan dan status kepesertaan) pengguna layanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Sriwijaya dan Rumah Sakit Tk.II dr. AK Gani di Kota Palembang.
2. Untuk menganalisis dimensi komunikasi dokter terhadap kepuasan pasien JKN yang mendapatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Sriwijaya dan Rumah Sakit Tk. II dr. AK Gani di Kota Palembang.
3. Menganalisis dimensi komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien JKN yang mendapatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Sriwijaya dan Rumah Sakit Tk.II dr. AK Gani di Kota Palembang.

4. Menganalisis dimensi lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien JKN yang mendapatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Sriwijaya dan Rumah Sakit Tk.II dr. AK Gani di Kota Palembang.
5. Menganalisis dimensi respon staf rumah sakit terhadap kepuasan pasien JKN yang mendapatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Sriwijaya dan Rumah Sakit Tk.II dr. AK Gani di Kota Palembang.
6. Menganalisis dimensi komunikasi pengobatan (kefarmasian) terhadap kepuasan pasien JKN yang mendapatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Sriwijaya dan Rumah Sakit Tk.II dr. AK Gani di Kota Palembang.
7. Menganalisis dimensi informasi kepulungan terhadap kepuasan pasien JKN yang mendapatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Sriwijaya dan Rumah Sakit Tk.II dr. AK Gani di Kota Palembang.
8. Menganalisis dimensi penilaian rumah sakit terhadap kepuasan pasien JKN yang mendapatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Sriwijaya dan Rumah Sakit Tk.II dr. AK Gani di Kota Palembang.
9. Menganalisis dimensi rekomendasi pasien kepada orang lain terhadap kepuasan pasien JKN yang mendapatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Sriwijaya dan Rumah Sakit Tk.II dr. AK Gani di Kota Palembang.
10. Menganalisis adakah perbedaan kepuasan pasien rawat inap antara pasien yang dirawat di Rumah Sakit Umum Sriwijaya dan Rumah Sakit Tk.II dr. AK Gani di Kota Palembang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan**

Diharapkan dapat meningkatkan bahan atau materi untuk studi selanjutnya di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

### **1.4.2 Bagi Peneliti**

Meningkatkan pengetahuan dan wawasan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan memperkaya pengetahuan tentang metode HCAHPS.

### **1.4.1 Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi, untuk melakukan peningkatan mutu layanan rumah sakit serta hasil publikasi dapat dijadikan sebagai laporan publik yang dapat memberikan keuntungan bagi rumah sakit.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.5.1 Lingkup Waktu**

Pengumpulan data penelitian dimulai pada bulan Juli sampai bulan September 2024.

### **1.5.2 Lingkup Lokasi**

Studi ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Sriwijaya dan Rumah Sakit Tk.II dr. AK Gani di Kota Palembang.

### **1.5.3 Lingkup Materi**

Studi ini untuk memahami tingkat kepuasan pasien JKN yang di rawat inap dengan menggunakan metode HCAHPS, sebagai upaya mengukur mutu pelayanan rumah sakit di kota Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adams, C., Schembri, A., Chauhan, A., Walpola, R., & Harrison, R. (2023). Differences In Patient Experiences Among People From Ethnic Minority Backgrounds: A Comparative Analysis Of HCAHPS Results. *Journal Of Patient Experience*, 10. <https://doi.org/10.1177/23743735231218867>
- Andrilia, W. (2016). Perbedaan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Negeri Dengan Rumah Sakit Swasta Di Daerah Surakarta.
- Anggraeny, R., Yusuf, S., Umar, F., Masyarakat, K., Dan Kesehatan, M., Jend Ahmad Yani Km, J., Harapan Kota Parepare, L., & Selatan, S. (2022). Hubungan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Rsud Nene Mallomo Relationship Between Workload And Job Stress In Nurses At Nene Mallomo Regional Hospital. *Jurnal Ilmiah*, X.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2020*.
- Badrin, N. N., Rachmawaty, R., & Kadar, K. (2019). Instrumen Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan : Literature Review. *Jurnal Endurance*, 4(1), 87. <https://doi.org/10.22216/Jen.V4i1.3674>
- BPJS Kesehatan, P. (2023). *JKN Gotong Royong Untuk Indonesia Sehat*.
- Bryant, D., Bhattarai, M., Clark, A., McInnis, M., Solatikia, F., Stith, B., Justin, L., & Ammar, H. M. (2024). Impact Of Early Admission Surveys On Physicians' Communication Skills On Hospital Consumer Assessment Of Healthcare Providers And Systems (HCAHPS) Scores: A Quality Improvement Initiative. *Cureus*. <https://doi.org/10.7759/Cureus.68616>
- Chen, H. C., Cates, T., & Taylor, M. (2023). The Effect Of Patient Quality Measurements And HCAHPS Patient Satisfaction On Hospital Reimbursements. *Human Systems Management*, 42(3), 419–433. <https://doi.org/10.3233/HSM-220042>
- CMS. (2023). *Survey HCAHPS*.
- CMS, H. (2022). *The HCAHPS Survey-Frequently Asked Questions What Items Are On The HCAHPS Survey?* <https://www.qualitynet.org/inpatient/hvbp>.
- Dahyanto, D., & Arofiati. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan RS Paru Yogyakarta*.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. (2023). *Laporan Skm 2023*.

- Edhy, D. W., & Lukiastuti, F. (2023). *Risk Register & ISO 31000* (Vol. 1). Wwww.Pustakaaksara.Co.Id
- Evisusanti, S. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020. *Medrec Journal*, 1, 9–18.
- Fadilla, Z., Ketut Ngurah Ardiawan, M., Eka Sari Karimuddin Abdullah, M., Jannah Ummul Aiman, M., & Hasda, S. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Vol. 1). Http://Penerbitzaini.Com
- Farghaly, M., Kamal, A., El-Setouhy, M., Hirshon, J. M., & El-Shinawi, M. (2021). Patient Satisfaction With A Tertiary Hospital In Egypt Using A Hcahps-Derived Survey. *Journal Of Multidisciplinary Healthcare*, 14, 3053–3060. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S317322>
- Fitriani, R. (2021). *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelaksanaan Discharge Planning Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Dumai Riau*.
- Haryani, W., & Setyobroto, I. (2022). *Modul Etika Penelitian Etika Penelitian: Vol. Cetakan 1*. <http://keperawatan-gigi.poltekkesjakarta1.ac.id/>
- HCAHPS. (2021). *Fact Sheet HCAHPS*. <https://www.medicare.gov/care-compare/>,
- HCAHPS. (2023). *Survei HCAHPS*.
- Hidayat, N. &. (2020). *Penilaian Prototipe Aplikasi Discharge Planning Menggunakan Android*. 5(0727098702), 0–47.
- Hisnindarsyah, Wahyudi, A., Nazeli, B., Yuwanto, L., & Hidayatullah, A. (2023a). The Role Of The Surveyor In Discharge Planning For Patient Safety. *Formosa Journal Of Science And Technology*, 2(9), 2471–2504. <https://doi.org/10.55927/fjst.v2i9.6267>
- Hisnindarsyah, Wahyudi, A., Nazeli, B., Yuwanto, L., & Hidayatullah, A. (2023b). The Role Of The Surveyor In Discharge Planning For Patient Safety. *Formosa Journal Of Science And Technology*, 2(9), 2471–2504. <https://doi.org/10.55927/fjst.v2i9.6267>
- Imron, A., Kesehatan, I., & Medan, H. (N.D.). *Inovasi Medical Tourism*. <https://www.researchgate.net/publication/377411564>
- Inang, & Gewati, M. (2020). *Tingkat Kepuasan Peserta JKN-KIS Meningkatkan Dari Tahun Ke Tahun*.
- Kang, Y. (Sunny), Tzeng, H.-M., & Zhang, T. (2020). Rural Disparities In Hospital Patient Satisfaction: Multilevel Analysis Of The Massachusetts

- AHA, SID, And HCAHPS Data. *Journal Of Patient Experience*, 7(4), 607–614. <https://doi.org/10.1177/2374373519862933>
- Kencana, L. Dr. (2024). *Pasien Tidak Harus Cerdas Memahami Pengobatan Dan Perawatan Dokter* (Vol. 1).
- Kinira, S. F. (2021). *Layanan Bimbingan Rohani Islam Bagi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Muslimat Ponorogo* (Vol. 75, Issue 17). Institut Agama Islam Negeri (Iain) Ponorogo.
- Kraska, R. A., Weigand, M., & Geraedts, M. (2017). Associations Between Hospital Characteristics And Patient Satisfaction In Germany. *Health Expectations*, 20(4), 593–600. <https://doi.org/10.1111/Hex.12485>
- Kustiyanti, S. A. (2023). *Transformasi Rumah Sakit Indonesia Menuju Era Masyarakat* (Vol. 1).
- Larson, E., Sharma, J., Bohren, M. A., & Tunçalp, Ö. (2019). When The Patient Is The Expert: Measuring Patient Experience And Satisfaction With Care. *Bulletin Of The World Health Organization*, 97(8), 563–569. <https://doi.org/10.2471/BLT.18.225201>
- Layuk, D. B. P., Ashari, M. R., & Author, C. (2019). The Satisfaction Of Jkn Participants Using The Indicator Of Hospital Consumer Assesment Of Healthcare Providers And System (HCAHPS) At Undata General Hospital. *Jurnal Kesmas Universitas Tadulako*, 10, 24–34. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/preventif/index>
- Lindawaty, D. S. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia* (Vol. 1).
- Macallister, L., & Zimbring, C. (2016). Environmental Variables That Influence Patient Satisfaction: A Review Of The Literature. *Health Environments Research*, 10, 155–169.
- Manyazewal, T. (2017). Using The World Health Organization Health System Building Blocks Through Survey Of Healthcare Professionals To Determine The Performance Of Public Healthcare Facilities. *Archives Of Public Health*, 75(1). <https://doi.org/10.1186/S13690-017-0221-9>
- Nugraha, P. F., & Moeliono, N. K. (2019). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan Baleendah Bandung Jawa Barat Dan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Jawa Barat. *E-Proceeding Of Management*, 6, 1–35.

- Peraturan Menteri Kesehatan No. 3 Tahun 2023 Tentang Standar Tarif Pelayanan Program Jaminan Kesehatan, 1 (2023).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, 1 (2019). [Www.Peraturan.Go.Id](http://www.peraturan.go.id)
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan, 1 (2018).
- Prameswari, H., Dewi Purnamasari, E., & Naskah, H. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Rumah Sakit AK Gani Palembang. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen*.
- Presiden Republik Indonesia. (2004). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. [Www.Bphn.Go.Id](http://www.bphn.go.id)
- Prihartini, F. (2020). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Ibu Hamil (Studi Korelasional Pada Rumah Sakit Hermina Pasteur Bandung)*.
- Profil Direktorat Surveilans Dan Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016, 1 1 (2016).
- Purbowati, M. R., & Ningrom, I. Citra. (2023). Perbedaan Kualitas Pelayanan RS Pemerintah Dan RS Swasta Di Purbalingga Menggunakan Metode HCAHPS. *Jurnal Pengobatan Herbal*, 6, 19–29.
- Puspita, P. D. (2022). *Persepsi, Pandangan Dan Kepuasan Pasien Gangguan Jiwa Terkait Peran Apoteker Terhadap Kepatuhan Minum Obat Di Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Amino Gondohutomo Semarang*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Putra, S., Syahran Jailani, M., Hakim Nasution, F., & Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (2023). Penerapan Prinsip Dasar Etika Penelitian Ilmiah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7, 27876–27881.
- Putri, Y. S. C., & Aini, Q. (2021). The Satisfaction Analysis Of National Health Insurance (JKN) Patient Using The Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers And Systems (HCAHPS) Survey Between Public Hospital And Private Hospital In D.I. Yogyakarta. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(3). <https://doi.org/10.30604/jika.v6i3.819>
- Rezkin Nasution, A., Rahmadani Wiranata, D., Hidayani Sitanggang, S., Pramita Gurning, F., Kunci, K., & Pasien, K. (N.D.). *Humantech Jurnal*

*Ilmiah Multi Disiplin Indonesia Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Lubuk Pakam Deli Serdang.*

- Rosanna, N. S. I., Tenney, J. W., Chu, A. C. K., Chu, P. L. M., & Young, G. W. M. (2018). Pharmacist Clinical Interventions And Discharge Counseling In Medical Rehabilitationwards In A Local Hospital: A Prospective Trial. *Geriatrics* (Switzerland), 3(3). <https://doi.org/10.3390/Geriatrics3030053>
- Rumah Sakit Sriwijaya Palembang. (2024). *Profil Rumah Sakit Sriwijaya Palembang.*
- Rumah Sakit TK II Dr. Ak.Gani. (2023). *PROFIL RS Dr. AK GANI.*
- Sekarguna. (2017). *Annual Meeting Arsada 2017.*
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., Gurning, F. P., Administrasi, D., Kesehatan, K., & Masyarakat, K. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869–12873.
- Shah, Z. B., Hoque, F., & Professor, A. (2024). *Optimizing Patient Experiences: Key Strategies To Improve HCAHPS Scores Systematic Review.* <https://doi.org/10.51219/JIH/Farzana-Hoque/46>
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2023). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan The Influence Of Patient Satisfaction On Return Visit Attention At General Hospital Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1, 205–214. <https://doi.org/10.54443/Sikontan.V1i3.575>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Vol. 1).
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* (Vol. 4).
- Suryawati, C. (N.D.). *Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis Dan Penerapannya Pada Penelitian).*
- Tevis, S. E., Kennedy, G. D., & Kent, K. C. (2015). Is There A Relationship Between Patient Satisfaction And Favorable Surgical Outcomes? In *Advances In Surgery* (Vol. 49, Issue 1, Pp. 221–233). Academic Press Inc. <https://doi.org/10.1016/J.Yasu.2015.03.006>



- Triatmanto, B. (2021). *Menggagas Percepatan Pencapaian Sustainability Development Goal's (Sdg's) (Dengan Pemberdayaan Sumberdaya Manusia)* (Vol. 1).
- United Nations Department For Economic And Social Affairs. (2022). *International Trade Statistics Yearbook 2020, Volume Ii : Trade By Product*. United Nations.
- Yacob, D. S., Febrida, M. N. M., Tona, H., Lubis, A., Hanan, M. M., & Sabrina, L. (N.D.). *Perilaku Wisata Medis: Konsep Dan Implementasi*. [Https://Widapublishing.Com](https://widapublishing.com)
- Yuli, I. (2018). *Gambaran Perilaku Perawat Pelaksana Dalam Menerapkan Prinsip Enam Benar Pemberian Obat Injeksi Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2018*.