

TESIS

**ANALISIS KETIDAKPUASAN PASIEN PENGGUNA LAYANAN
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DI RS DR. AK GANI
KOTA PALEMBANG**



OLEH

NAMA : AQUILA HAYA TUZZAHRA

NIM : 10012682327037

PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

TAHUN 2024

TESIS

ANALISIS KETIDAKPUASAN PASIEN PENGGUNA LAYANAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RS DR. AK GANI KOTA PALEMBANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar (S2) Magister
Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya



NAMA : AQUILA HAYA TUZZAHRA
NIM : 10012682327037

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

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KETIDAKPUASAN PASIEN PENGGUNA LAYANAN
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DI RS DR AK GANI
KOTA PALEMBANG**

TESIS

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

OLEH

NAMA : AQUILA HAYA TUZZAHRA
NIM : 10012682327037

Pembimbing I



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

Palenbang, 20 November 2024

Pembimbing II




Prof. Dr. rer. med. H. Hamzah Hasyim, S.K.M, M.K.M
NIP. 197312262002121001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya**




Dr. Misraniarti, S.K.M., M.KM
NIP. 197606092002122001

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Tesis dengan judul "Analisis Ketidakpuasan Pasien Pengguna Layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RS dr. AK Gani Kota Palembang" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Tesis, Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 20 November 2024 dan telah diperbaiki, diperiksa, serta disetujui sesuai masukan penguji.

Palembang, 20 November 2024

Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis

Ketua Penguji

1. Prof. Dr. dr. HM. Zulkarnain, M.Med. Sc., PKK
NIP. 1961109031989031002

Anggota

2. Dr. Hacrawati Idris, S.K.M., M.Kes.
NIP. 198603102012122001
3. Prof. Dr. rer. med. H. Hamzah Hasyim, S.K.M, M.K.M
NIP. 197312262002121001
4. Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M, M.K.M
NIP. 197606092002122001
5. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, M.A.R.S.
NIP. 198601302019032013



Koordinator Program Studi
S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat

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

HALAMAN PERNYATAAN INTERGRITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aquila Haya Tuzzahra

NIM : 10012682327037

Judul Tesis : Analisis Ketidakpuasan Pasien Pengguna Layanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (JKN) terhadap Pelayanna Kesehatan di Rumah Sakit dr. AK Gani Kota Palembang

Menyatakan bahwa tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri didampingi oleh tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat di tesis ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

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

Palembang, 20 November 2024



HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini penulis persembahkan untuk:

Kedua orang tuaku.

Saudara, keluarga, sahabat, orang-orang yang telah memberikan doa dan dukungan, serta diri sendiri.

I'm so proud of you zar!

Always.

dan

Untuk adikku tersayang,

Whether you realize it or not, you're my unwavering pillar of strength

ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI MAGISTER (S2) ILMU KESEHATAN MASYRAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYRAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis,
2024

Aquila Haya Tuzzahra; dibimbing oleh Haerawati Idris dan Hamzah Hasyim
Analisis Ketidakpuasan Pasien Pengguna Layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
terhadap Pelayanan Kesehatan di RS dr. AK Gani Kota Palembang

ABSTRAK

Latar belakang: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan, termasuk di RS dr. AK Gani. Namun, masih terdapat ketidakpuasan dan keluhan dari pasien, khususnya pengguna JKN, yang dapat berpengaruh buruk terhadap kunjungan kembali serta citra rumah sakit secara keseluruhan. Perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien dapat dijadikan alat untuk mengidentifikasi kepuasan dan ketidakpuasan yang terjadi.

Tujuan: Mengeksplorasi harapan, pengalaman, dan diskonfirmasi negatif yang menimbulkan ketidakpuasan pasien pengguna JKN terhadap pelayanan kesehatan di RS dr. AK Gani.

Metode: Penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, dilaksanakan pada bulan Agustus – September 2024, dengan 24 informan pada unit rawat inap dan rawat jalan, meliputi pasien, kepala unit pelayanan, dan pihak manajemen mutu melalui wawancara mendalam. Triangulasi sumber dan triangulasi teknik (wawancara, observasi, dan studi dokumentasi) dilakukan untuk memastikan informasi yang didapatkan valid, kemudian dilakukan pengolahan data dengan analisis tematik.

Hasil: Pasien memiliki harapan positif pada kelima dimensi. Namun, hanya dimensi *assurance* pada pelayanan yang diterima, yang pasien nilai sesuai dengan harapan. Pelayanan yang diterima pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* belum sesuai dengan harapan pasien, dikarenakan waktu tunggu obat cukup lama, oknum perawat kurang ramah, ketidakpastian jam *visite*, dan fasilitas kurang memadai. Ketidaksesuaian antara pelayanan dengan harapan menciptakan diskonfirmasi negatif yang mengakibatkan terjadinya ketidakpuasan.

Kesimpulan: Pasien memiliki harapan positif pada lima dimensi, namun hanya pelayanan dalam dimensi *assurance* yang memenuhi harapan pasien. Ketidaksesuaian pada empat dimensi lain menimbulkan ketidakpuasan pasien, untuk itu peneliti menyarankan rumah sakit memperbaiki manajemen antrian, meningkatkan keramahan perawat, dan mengevaluasi jumlah SDM untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Harapan, kepuasan, ketidakpuasan, pelayanan kesehatan.

HEALTH ADMINISTRATION AND POLICY
MAGISTER PROGRAM OF PUBLIC HEALTH
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
SRIWIJAYA UNIVERSITY
Scientific papers in the form of Thesis,
2024

Aquila Haya Tuzzahra
Analysis of Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Patient's Dissatisfaction with Healthcare Service at dr. AK Gani Hospital

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is one of the key indicators to assess quality of healthcare services, it also applies at dr. AK Gani Hospital in Palembang. However, dissatisfaction and complaints are inevitable, particularly among JKN (National Health Insurance) users, which may affect probability of patient return visits and the hospital's overall image. Comparing patients' expectations and experiences during treatment can help to identify patient's satisfaction and dissatisfaction.

Aim: to explore patient expectations, experiences, and the negative disconfirmation's unsatisfied JKN patient at dr. AK Gani Hospital.

Methods: A qualitative study with a phenomenological approach conducted in August - September 2024, with 24 informants, inpatients, outpatients, service providers, and hospital management using in-depth interview. Source triangulation and technique triangulation (interviews, observations, and documentation) were conducted to ensure that the information was valid.

Results: Patients had positive expectations in all dimensions. However, only assurance that accordance with patient's expectations. The services received in the tangible, reliability, responsiveness, and empathy dimensions were not in accordance with patient expectations, due to the long waiting time for medication, unfriendly nurses, uncertainty of visit hours, and inadequate facilities. The discrepancy between the service received and patient expectations created negative disconfirmation, which resulted in patient dissatisfaction.

Conclusion: Patients had positive expectations in all five dimensions, but only the service in the assurance dimension met patient expectations. The discrepancy in the other four dimensions caused patient dissatisfaction. Therefore, the researcher suggested that hospitals improve queue management, increase nurse friendliness, and evaluate the number of human resources to improve patient satisfaction.

Keywords: Expectation, satisfaction, dissatisfaction, perceived performance.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT. Yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis ketidakpuasan pasien pengguna layanan jaminan kesehatan nasional (JKN) terhadap Pelayanan kesehatan di RS dr. AK Gani Kota Palembang”. Tesis ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan studi jenjang strata 2 (dua) guna meraih gelar Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat (M.K.M) di Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa pembuatan tesis ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak. Melalui ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi dan bantuan baik berupa pikiran, dukungan moral, dan spiritual sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini, khususnya kepada:

1. Allah SWT. yang selalu memberikan limpahan nikmat dan rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
2. Rektor Universitas Sriwijaya Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. yang memberikan perizinan dalam proses pembuatan tesis ini.
3. Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya Prof. Dr. Misnaniarti, SKM, MKM. yang memberikan dukungan dan perizinan dalam proses pembuatan tesis ini.
4. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya Prof. Dr. Rostika Flora. yang telah memberikan dukungan dan perizinan dalam proses pembuatan tesis ini.
5. Dosen pembimbing 1 Dr. Haerawati Idris, SKM, M.Kes. dan dosen pembimbing 2 Prof. Dr. rer. med. H. Hamzah Hasyim, SKM, MKM. yang selalu dengan sabar meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, dukungan, arahan, bantuan, saran, semangat serta doa kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Tim penguji Prof. Dr. dr. HM Zulkarnain, M.Med, Sc. PKK. , Prof. Dr. Misnaniarti, SKM, MKM., serta Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS yang telah memberikan saran, arahan, semangat dan petunjuk sehingga menyempurnakan penulisan tesis ini .
7. Dosen pembimbing akademik Prof. Dr. rer. med. H. Hamzah Hasyim, SKM, MKM yang telah dengan ikhlas selalu memberikan saran, semangat, doa, dan dukungan kepada penulis selama proses perkuliahan maupun dalam pembuatan tesis ini.
8. Direktur Rumah Sakit dr. AK Gani TK. II Kota Palembang telah memberikan izin dan bantuan pada penelitian tesis ini.
9. Seluruh dosen dan staff pengajar Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis.
10. Seluruh staff tata usaha Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, yang telah banyak membantu penulis dalam mengurus kelengkapan administrasi selama pembuatan tesis.
11. Ayah, Mamah, aa, dede, dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
12. Mba maya, mba wulan, mba nurul, mba mei, ka indah, serta seluruh teman teman koas (anne, fia, Jihan, oci, vikha, yola) yang selalu dengan ikhlas memberikan doa, dukungan, bantuan, dan semangat dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.
13. Semua pihak yang telah terlibat dan berkontribusi pada saat masa perkuliahan di Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat (S2), Universitas Sriwijaya dan pada saat pembuatan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

14. Diri sendiri, yang mengetahui ini bukan hal mudah namun tetap semangat dan berusaha dalam penelitian dan penyusunan tesis ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas segala masukan dan saran yang membuat tesis ini lebih baik lagi. Penulis berharap semoga tesis ini dapat berguna bagi yang membaca. Aamiin.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1. Tujuan umum	5
1.3.2. Tujuan khusus.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Manfaat bagi peneliti	5
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.5.1. Lingkup lokasi.....	6
1.5.2. Lingkup Materi.....	6
1.5.3. Lingkup Waktu	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	7
2.1.1. Definisi.....	7
2.1.2. Tugas dan Fungsi BPJS.....	8
2.1.3. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	8
2.1.4. BPJS dan Kepuasan Pasien	9
2.2. Rumah Sakit	10

2.2.1. Definisi.....	10
2.2.2. Klasifikasi Rumah Sakit Umum	10
2.2.3. Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien.....	11
2.2.4. RS dr AK Gani Kota Palembang	12
2.3. Kepuasan pasien	15
2.3.1. Definisi.....	15
2.3.2. Teori Kepuasan Pasien.....	15
2.4. Resume Penelitian Terdahulu mengenai Ketidakpuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan	18
2.5. Kerangka Teori.....	23
2.6. Kerangka Pikir	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Jenis Penelitian.....	25
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.2.1. Lokasi penelitian.....	25
3.2.2. Waktu penelitian.....	25
3.3. Informan Penelitian	25
3.7. Instrumen Penelitian.....	31
3.8. Validitas Data dan Pengelolaan Data.....	32
3.9. Analisis dan Penyajian Data.....	33
3.11. Persetujuan setelah penjelasan / <i>Informed Consent</i>	35
3.12. Alur penelitian.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
4.2. Hasil.....	40
4.2.1. Pelayanan yang Diterima (<i>perceived performance</i>).....	41
4.2.2. Harapan (<i>expectation</i>).....	59
4.1.2. Diskonfirmasi negatif (<i>negative disconfirmation</i>)	63
4.3. Pembahasan.....	66
4.3.2. Harapan (<i>expectation</i>).....	76
4.2.3. Diskonfirmasi negatif (<i>negative disconfirmation</i>).....	82
4.4. Keterbatasan Penelitian.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1. Kesimpulan	93

5.2. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Resume Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2.2. Definisi Istilah	25
Tabel 3.1. Data Informan Penelitian	29
Tabel 4.1. Karakteristik Informan	40
Tabel 4.2. Jadwal Shift Tenaga Kebersihan RS Dr. AK Gani	44
Tabel 4.3. Observasi Waktu Tunggu	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	23
Gambar 2.2. Kerangka Pikir	24
Gambar 3.1. Alur Penelitian	36
Gambar 4.1. Kondisi RS Dr AK Gani sedang Renovasi	38
Gambar 4.2. Jadwal Instalasi Rawat Jalan RS Dr AK Gani	39
Gambar 4.3. Observasi WC Mushola	43
Gambar 4.4. Observasi WC Dekat Farmasi	43
Gambar 4.5. Studi Dokumentasi Monev Intensitas Petugas Kebersihan Membersihkan Toilet	44
Gambar 4.6. Observasi Ruang Tunggu	45
Gambar 4.7. Observasi Area RS	45
Gambar 4.8. Observasi Fasilitas <i>Ramp</i>	46
Gambar 4.9. Studi Dokumentasi Kepatuhan Jam <i>Visite</i> Dokter	48
Gambar 4.10. Observasi Waktu Tunggu	51
Gambar 4.11. Studi Dokumentasi Jumlah Tenaga Kefarmasian	52
Gambar 4.12. Studi Dokumentasi Kualifikasi Dokter Spesialis	55
Gambar 4.13. Studi Dokumentasi Pelatihan ATLS	55
Gambar 4.14. Studi Dokumentasi Pelatihan APAR	56
Gambar 4.15. Studi Dokumentasi Jumlah Tenaga Keperawatan	58
Gambar 4.16. Studi Dokumentasi Survey Kepuasan Pasien Bulan Juni 2024	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Naskah Penjelasan untuk Responden.....	83
Lampiran 2: Persetujuan Setelah Penjelasan (<i>Informed consent</i>)	84
Lampiran 3: Data Demografii Informan	86
Lampiran 4: Lembar Observasi	87
Lampiran 5 Pedoman Wawancara Mendalam	88
Lampiran 6 :Matriks Wawancara Mendalam	116
Lampiran 7 Hasil observasi waktu tunggu obat selama satu minggu	166
Lampiran 8 Hasil observasi jumlah SDM	167
Lampiran 9 Hasil Perhitungan WISN.....	168
Lampiran 10 Surat Lulus Kaji Etik	169
Lampiran 11 Surat Izin Penelitian (Fakultas).....	170
Lampiran 12 Surat Izin Penelitian (RS dr. AK Gani).....	171
Lampiran 13 Surat Keterangan Selesai Penelitian (RS dr. AK Gani)	172
Lampiran 14 Dokumentasi Penelitian.....	173

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan pasien menjadi salah satu barometer penting dalam menilai efektivitas sistem pelayanan kesehatan. Melalui kepuasan pasien, instansi dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan sejalan dengan keinginan dan harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Namun, masih banyak isu yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Misalnya, di Amerika, asuransi dan penyediaan akses terhadap pelayanan kesehatan masih menjadi isu utama (Wray, Khare and Keyhani, 2021). Sementara itu, di Malaysia dan Thailand, tantangan terletak pada persepsi masyarakat dan kesenjangan pelayanan kesehatan (Al *et al.*, 2019; Awang *et al.*, 2023). Di Spanyol, pemerataan sumber daya dan desentralisasi layanan menjadi masalah, sedangkan terdapat beberapa masalah terkait pelayanan kesehatan di Indonesia, diantaranya kurangnya fasilitas kesehatan serta distribusinya, akses menuju pelayanan kesehatan, pemenuhan sumber daya manusia, penyediaan pelayanan, serta penyatuan sistem informasi kesehatan terpadu (Yandrizal *et al.*, 2014; Valls Martínez and Ramírez-Orellana, 2019; Bilqis, 2023).

Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan pelayanan kesehatan melalui pembentukan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan ditugaskan untuk memastikan setiap individu memiliki kesempatan yang sama dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, melalui program jaminan kesehatan nasional (JKN) (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, 2024b). Melalui sistem rujukan berjenjang, JKN dapat digunakan di berbagai fasilitas kesehatan seperti klinik, praktik mandiri dokter/dokter gigi, maupun rumah sakit sesuai dengan rujukannya (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, 2023).

Data BPS tahun 2021 melaporkan terdapat 27 rumah sakit di Palembang, yang terdiri dari 23 rumah sakit umum dan 4 rumah sakit khusus, pada tahun selanjutnya, terdapat kenaikan yang cukup signifikan, dimana terdapat 32 rumah sakit di Palembang, meliputi 22 sakit umum dan 10 rumah sakit khusus (BPS Sumsel, 2022). Pertambahan jumlah rumah sakit ini tentunya semakin meningkatkan persaingan antar rumah sakit demi mencapai kepuasan pasien.

Kepuasan pasien timbul apabila realita yang didapatkan melebihi harapan (Librianty, 2018; Oktaviana Putri, Winarti and Windyastuti, 2020). Gasong dkk (2023) pada penelitiannya di RSUD Salatiga menemukan bahwa, pasien merasa puas karena harapan dan kebutuhannya terpenuhi (Gasong, Agustina and Valentina, 2023). Perbandingan antara harapan dan pelayanan yang diterima disebut sebagai diskonfirmasi, dapat menjadi tolak ukur tingkat kepuasan pasien (Oliver, 1976; Sesrianty, Machmud and Yeni, 2019; Zhang *et al.*, 2021). Pasien yang puas cenderung merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain, sedangkan pasien yang tidak puas akan menceritakan kekecewaannya pada setidaknya 15 orang lain, sehingga dapat mempengaruhi pandangan orang lain terhadap rumah sakit tersebut, yang berdampak buruk bagi rumah sakit (Lupiyoadi and Hamdani, 2014; Ulfa and Zulkarnain, 2016; Shilvira and F, 2022).

Beberapa penelitian menunjukkan masih banyak pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit di Indonesia. Penelitian yang dilakukan oleh Widiasari *et al.* (2019) dan Hasanah *et al.* (2023) menunjukkan tingkat ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit di Depok dan Bandar Lampung masih cukup tinggi, dengan tingkat kepuasan pasien di RS di Bandar Lampung hanya mencapai 75% (Widiasari, Handiyani and Novieastari, 2019; Hasanah, Hermawan and Amirus, 2023). Jauh dibawah target kepuasan nasional yang ditetapkan oleh Kementerian kesehatan, yaitu 95% (Istiana, Ahmad and Liaran, 2019). Pangaribuan (2023) juga melaporkan tingkat ketidakpuasan yang serupa di RS Martha Friska Multatuli Medan, hal ini disebabkan karena jumlah pasien yang banyak sehingga kinerja tenaga kesehatan kurang maksimal dan pasien merasa terabaikan (Pangaribuan, 2023).

Isu pelayanan kesehatan tidak hanya terjadi di Rumah sakit sipil, melainkan juga terjadi di Rumah sakit militer. Penelitian yang dilakukan oleh Heryanadi dkk. (2021) menemukan persentase kepuasan di RS TNI AU dr M. Salamun Bandung hanya 66% dengan nilai terendah pada dimensi *reliability* yaitu 65% (Heryanandi, Ergi and Mohammad Rizky, 2021). Rahayu dkk (2017) juga menemukan masih terdapat pasien yang tidak puas pada pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RS Militer di Cimahi, dimana petugas dinilai tidak memahami keluhan pasien (Rahayu and Khoiriwati, 2017). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pontoan dkk. (2020) dan Ernawati (2016) yang menyatakan pelayanan kesehatan di RS Militer di Indonesia masih rendah khususnya pada dimensi *emphaty* dan *reliability* (Ernawati, 2016; Pontoan *et al.*, 2020). Selain ditemukan ketidakpuasan, pada penelitian lain juga ditemukan adanya hierarki yang membuat adanya perbedaan terkait pelayanan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Suar (2023) di RS dr. Esnawan Antariksa Jakarta Timur menemukan terdapat perbedaan pelayanan antara pasien TNI dan non TNI dalam hal loket pendaftaran, ruang tunggu, hingga adanya arahan untuk memprioritaskan pasien TNI dalam pelayanan kesehatan (Suar, 2023). Suar menambahkan perbedaan ini juga melibatkan pangkat atau hierarki militer TNI, dimana pasien berpangkat tinggi akan digolongkan dalam pasien kategori VIP, yang membedakan pasien TNI berpangkat tinggi dengan pangkat menengah kebawah (Suar, 2023). Perbedaan ini tentunya dapat bertentangan dengan prinsip pemberian pelayanan kesehatan yang adil, manusiawi, efektif, serta anti-diskriminatif sesuai UU No. 44 tahun 2009 (Kementrian Kesehatan RI, 2009).

Di Palembang sendiri, data dari BPJS melaporkan bahwa masih terdapat beberapa pasien yang tidak puas terhadap beberapa rumah sakit di Palembang, salah satunya pada Rumah sakit militer angkatan darat, yaitu RS dr. AK Gani Palembang. Berdasarkan survey awal pendahuluan, ditemukan bahwa rating penilaian kepuasan pengguna layanan JKN di RS dr. AK Gani cukup rendah, serta terdapat ulasan buruk terkait RS dr AK Gani, hal ini menunjukkan terdapat ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RS tersebut (Badan penyelenggara jaminan

nasional (BPJS) Kesehatan, 2024a). Ketidakpuasan yang dikeluhkan berupa petugas yang kurang ramah, tidak sabar, kurang senyum, pelayanan yang lambat, telalu lama menunggu dokter, hingga perasaan dibedakan karena menggunakan layanan JKN juga ditemukan pada keluhan pasien terkait pelayanan kesehatan di RS AK Gani Kota Palembang. Sebagai tambahan, ditemukan juga adanya perbedaan pada loket pendaftaran, yang membedakan antara loket untuk TNI dan Non TNI. Perbedaan yang ditemukan dapat berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diterima oleh pasien sehingga berpengaruh pada kepuasan pasien. Hal ini perlu menjadi perhatian, mengingat RS dr. AK Gani merupakan satu satunya rujukan utama bagi TNI AD di Sumatera Selatan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, belum adanya studi mendalam mengenai ketidakpuasan pasien pengguna layanan JKN di RS dr. AK Gani Kota Palembang, serta catatan dari penelitian lain yang memerlukan penelitian lebih lanjut mengenai ketidakpuasan pasien, yang dikonfirmasi dari pasien dan pemberi jasa, sehingga dapat memberikan wawasan lebih komprehensif (Zhang *et al.*, 2020; Suciati, Zaman and Gustiana, 2023), peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai ketidakpuasan pasien pengguna layanan JKN terhadap pelayanan kesehatan di RS dr. AK Gani Kota Palembang.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini dilatarbelakangi oleh cukup rendahnya rating RS dr. AK Gani, ulasan buruk, belum ada studi mengenai analisis ketidakpuasan pasien pengguna layanan JKN di RS dr. AK Gani Kota Palembang dan mengingat RS dr. AK Gani merupakan satu satunya rujukan utama TNI AD di Sumatera Selatan. Penelitian ini juga bukan hanya mengungkapkan harapan serta pengalaman pasien, melainkan dapat mengetahui dimensi mana yang membuat pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan sehingga dapat menjadi perhatian khusus bagi pelayanan kesehatan dalam memastikan kepuasan pasien. Beberapa hal ini membuat peneliti tertarik untuk menganalisis mengapa pasien pengguna layanan jaminan kesehatan nasional (JKN) tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di RS AK Gani Kota Palembang.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan umum

Mengeksplorasi ketidakpuasan pasien pengguna layanan JKN terhadap pelayanan kesehatan di RS dr. AK Gani Kota Palembang.

1.3.2. Tujuan khusus

1. Mengeksplorasi mengenai harapan (*expectation*) pasien pengguna layanan JKN terhadap pelayanan kesehatan di RS dr. AK Gani Kota Palembang yang menyebabkan ketidakpuasan.
2. Mengeksplorasi mengenai pelayanan yang diterima (*perceived performance*) pasien pengguna layanan JKN terhadap pelayanan kesehatan di RS dr. AK Gani Kota Palembang menyebabkan ketidakpuasan.
3. Mengeksplorasi dan analisis mengenai diskonfirmasi negatif (*negative disconfirmation*) terhadap pelayanan kesehatan di RS dr. AK Gani Kota Palembang sehingga menyebabkan ketidakpuasan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat bagi peneliti

Sebagai sarana pengaplikasian ilmu yang telah dipelajari, penambah pengetahuan, pengalaman dan pembelajaran di bidang Administrasi kebijakan kesehatan (AKK), serta sebagai sarana penyelesaian penyusunan tugas akhir (tesis) peneliti.

1.4.2. Manfaat bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) Unsri

Sebagai salah satu wadah untuk meningkatkan kerjasama dan membangun hubungan yang baik dengan RS dr. AK Gani Kota Palembang yang mana menjadi tempat evaluasi hasil pembelajaran mahasiswa selama menempuh pendidikan, serta karya tulis yang dihasilkan dapat menjadi referensi terutama di bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan.

1.4.3. Manfaat bagi RS dr. AK Gani Kota Palembang

1. Sebagai bahan masukan serta evaluasi terkait pelayanan kesehatan yang dilakukan di RS dr. AK Gani Kota Palembang.

2. Sebagai sarana untuk memperluas dan menjalin hubungan baik dengan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
3. Sebagai referensi yang berguna untuk pembentukan kebijakan RS dr. AK Gani Kota Palembang, terutama dalam hal peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1. Lingkup lokasi

Rumah Sakit dr. AK Gani Palembang Kota Palembang.

1.5.2. Lingkup Materi

Lingkup materi pada penelitian ini ialah ilmu kesehatan masyarakat, khususnya bidang Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK), berupa analisis ketidakpuasan pasien pengguna layanan jaminan kesehatan nasional (JKN) terhadap pelayanan kesehatan di RS dr. AK Gani Kota Palembang.

1.5.3. Lingkup Waktu

Bulan Agustus – September 2024

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikari, M. *et al.* (2021) 'Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study', *BMC Health Services Research*. *BMC Health Services Research*, 21(1), pp. 1–10. doi: 10.1186/s12913-021-06155-3.
- Adhikary, G. *et al.* (2018) 'Factors influencing patients' satisfaction at different levels of health facilities in Bangladesh: Results from patient exit interviews', *PLOS ONE*, 13(5), pp. 1–13. doi: 10.1371/journal.pone.0196643.
- Al, H. *et al.* (2019) 'The Kingdom of Thailand a Health System Review', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.
- Almaazmi, S. *et al.* (2023) 'Evaluating Drivers of the Patient Experience Triangle: Stress, Anxiety, and Frustration', *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(7). doi: 10.3390/ijerph20075384.
- AlRyalat, S. A. *et al.* (2019) 'Factors affecting patient's satisfaction in outpatient clinics in Jordan: cross-sectional study', *Journal of Hospital Management and Health Policy*, 3(January), pp. 2–7. doi: 10.21037/jhmhp.2019.01.01.
- Amar, I. and Yusuf, M. (2022) 'Analysis of Service Quality and Patient Satisfaction At the Regional Public Service Agency (Blud) District Hospital Konawe', *Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 13(2), pp. 2502–5589.
- Ambat, M. P., Pangemanan, M. and Mamujaja, P. (2020) 'Hubungan mutu pelayanan bpjs kesehatan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di instalasi rawat inap kelas III RSUD Biak Kab. Biak numfor Provinsi Papua', *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 1(4), pp. 25–29.
- Amin, N. *et al.* (2024) 'Inadequate sanitation in healthcare facilities: A comprehensive evaluation of toilets in major hospitals in Dhaka, Bangladesh', *PLOS ONE*, 19(5). doi: 10.1371/journal.pone.0295879.
- Andarini and dkk (2021) 'Menulis Itu Mudah Teori dan Aplikasi Penulisan Karya ilmiah untuk Mahasiswa Kesehatan MAsyarakat', 13(1), pp. 104–116. Available at: [https://repository.unsri.ac.id/85482/1/2021 MENULIS ITU MUDAH Teori dan Aplikasi menulis karya ilmiah untuk mahasiswa Kesehatan Masyarakat.pdf](https://repository.unsri.ac.id/85482/1/2021%20MENULIS%20ITU%20MUDAH%20Teori%20dan%20Aplikasi%20menulis%20karya%20ilmiah%20untuk%20mahasiswa%20Kesehatan%20Masyarakat.pdf).
- Arya, B. and Sri Rahayu, A. Y. (2021) 'Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Internal pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati', *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 17(2), p. 120. doi: 10.24853/jkk.17.2.120-136.
- Awang, S. *et al.* (2023) 'Development of the National Policy for Quality in Healthcare for Malaysia', *Health Research Policy and Systems*. BioMed Central, 21(1), pp. 1–13. doi: 10.1186/s12961-023-01063-w.
- Badan penyelenggara jaminan nasional (BPJS) Kesehatan, B. (2024a) *Aplikasi mobile jkn*. Palembang.
- Badan penyelenggara jaminan nasional (BPJS) Kesehatan, B. (2024b) *Profil BPJS*

Kesehatan. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/#/profil?tab=tugas-dan-fungsi> (Accessed: 10 March 2024).

Beames, J. R. *et al.* (2019) ‘Anger regulation in interpersonal context: Anger experience aggressive behavior, and cardiovascular reactivity’, *Journal of social and personal relationships*, 36(5), pp. 1441–1458. doi: 10.1177/0265407518819295.

Berwick, D. M., James, B. and Coye, M. J. (2003) ‘Connections between quality measurement and improvement.’, *Medical care*, 41(1 Suppl), pp. 30–38. doi: 10.1097/00005650-200301001-00004.

Bilqis, M. (2023) ‘Tantangan Sistem Kesehatan Nasional: Distribusi dan Ketersediaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Indonesia’, *Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*, 1(12), pp. 1–8.

Birkhäuser, J. *et al.* (2017) ‘Trust in the health care professional and health outcome: A meta-analysis’, *PLOS ONE*, 12(2), pp. 1–13. doi: 10.1371/journal.pone.0170988.

BPS Sumsel (2022) *Jumlah Fasilitas Kesehatan. (Unit), 2020-2022*. Available at: <https://sumsel.bps.go.id/indicator/30/779/1/jumlah-fasilitas-kesehatan-.html> (Accessed: 24 February 2024).

Camala, A., Marwati, T. A. and Akrom, A. (2022) ‘Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19’, *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), p. 2443. doi: 10.36418/syntax-literate.v7i2.5593.

Carvalho, L. M. de *et al.* (2024) ‘Analysis of Hospital Safety and Risk of Falls in the Elderly: A Cross-Sectional Study in Brazil’, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 21(8). doi: 10.3390/ijerph21081036.

Chae, W. *et al.* (2021) ‘Improved inpatient care through greater patient–doctor contact under the hospitalist management approach: A real-time assessment’, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11). doi: 10.3390/ijerph18115718.

Chen, X. *et al.* (2024) ‘Which aspects of patient experience are the “moment of truth” in the healthcare context: a multicentre cross-sectional study in China’, *BMJ Open*, 14(2), pp. 1–8. doi: 10.1136/bmjopen-2023-077363.

Chu, H. *et al.* (2019) ‘The psychology of the wait time experience - What clinics can do to manage the waiting experience for patients: A longitudinal, qualitative study’, *BMC Health Services Research*. BMC Health Services Research, 19(1), pp. 1–10. doi: 10.1186/s12913-019-4301-0.

Cristiani, A., Dewi, N. and Adhi, N. K. (2021) ‘Dinamika Kelelahan Emosi Orang Tua Yang Memiliki ABK Tunagrahita di SLB Kota Denpasar’, *Jurnal Psikologi Mandala*, 5(1), pp. 43–54.

Darwati, L. (2018) ‘Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan

Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur’, *Journal for Quality in Women’s Health*, 1(2), pp. 28–34. doi: 10.30994/jqwh.v1i2.14.

Ellis, L. A. *et al.* (2021) “‘Time is of the essence’”: relationship between hospital staff perceptions of time, safety attitudes and staff wellbeing’, *BMC Health Services Research*. *BMC Health Services Research*, 21(1), pp. 1–11. doi: 10.1186/s12913-021-07275-6.

Eriksson, U. and Svedlund, M. (2007) ‘Struggling for confirmation - Patients’ experiences of dissatisfaction with hospital care’, *Journal of Clinical Nursing*, 16(3), pp. 438–446. doi: 10.1111/j.1365-2702.2005.01544.x.

Ernawati (2016) ‘Analisis Kepuasan Pasien TNI Sebelum dan Sesudah Penerapan JKN di Ruang Rawat Inap Kelas II RS Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD’, *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 3(1), pp. 1–10. doi: 10.7454/arsi.v3i1.2207.

Etrawati, F. (2021) ‘Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif’, in *Menulis Itu Mudah - Teori dan Aplikasi Penulisan Karya Ilmiah untuk Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. 1st edn. Depok: Pt. Raja Grafindo Persada.

Fahrozy, A. (2017) ‘Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan’, *Psikoborneo*, 5(1), pp. 117–121.

Felix Chandra (2024) ‘Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Burnout’, *Jurnal Maneksi*, 13(1), pp. 137–145.

Ferreira D *et al.* (2023) ‘Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. Healthcare (Switzerland) [revista en Internet] 2023 [acceso 8 de octubre de 2023]; 11(5): 1-31.’, *healthcare Review*, 21(2), p. 693. Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10001171/pdf/healthcare-11-00639.pdf>.

Gasong, D. N., Agustina, V. and Valentina, C. (2023) ‘Hubungan antara kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap mutu layanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga’, *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 8(1). doi: 10.30651/jkm.v8i1.15782.

Hadi, A. and Rusman, A. (2021) *Penelitian kualitatif studi fenomenologi, case study, grounded theory, etnografi, biografi*. 1st edn. CV. Pena Persada.

Handayani, N., Manan, S. and Yunus (2024) ‘Hubungan antara pengetahuan pasien tentang respon time dengan tingkat kepuasan di instalasi gawat darurat’, 12(2), pp. 226–236. doi: 10.52236/ih.v12i2.456.

Hasanah, U., Hermawan, D. and Amirus, K. (2023) ‘Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit X Bandar Lampung’, *Jurnal Medika Malahayati*, 07(4), pp. 1–10.

Heryanandi, C., Ergi, S. H. and Mohammad Rizky, A. (2021) ‘Evaluasi tingkat

kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RS TNI AU dr. M Salamun', *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), pp. 1706–1717.

Huvoid, S. U., Adhyka, N. and Antika, E. (2023) 'Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsi Siti Rahmah', *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 19(2), p. 165. doi: 10.24853/jkk.19.2.165-172.

Islamy, L. O. S. and Sulima, S. (2020) 'Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Baubau', *Jurnal Kesehatan Manarang*, 6(1), p. 20. doi: 10.33490/jkm.v6i1.153.

Istiana, M. N., Ahmad, L. O. A. and Liaran, R. D. (2019) 'Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(2), pp. 1–8.

Jaju, R. *et al.* (2023) 'Inventory Control Mechanism of the Pharmacy Store of a Recently Established National Institute in Eastern India: A Cross-Sectional, Investigative Analysis', *Cureus*, 15(11). doi: 10.7759/cureus.49632.

Kementrian Kesehatan RI (2009) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, Presiden republik Indonesia*.

Kementrian Kesehatan RI (2019) 'Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci', *Jaminan Kesehatan Nasional*, (April), pp. 3–4.

Kotler (2017) *Principles of marketing*. Pearson.

Kreps, G. L. (2018) 'Promoting patient comprehension of relevant health information', *Israel Journal of Health Policy Research*. *Israel Journal of Health Policy Research*, 7(1), pp. 7–9. doi: 10.1186/s13584-018-0250-z.

Kusumaningrum, W. S. P. (2022) 'Hubungan Antara Ketepatan Timbang Terima Perawat Dengan Insiden Keselamatan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit X Di Malang', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 11(2), pp. 155–164. doi: 10.33475/jikmh.v11i2.295.

Kusumowardhani, D. and Ilyas, Y. (2019) 'Waiting Time of Pharmacy Service as an Indicator of Patient Satisfaction: A Systematic Review', in *The 6th International Conference on Public Health*, pp. 330–335. doi: 10.26911/the6thicph-fp.04.14.

Kwame, A. and 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*. *BMC Nursing*, 20(1), pp. 1–10. doi: 10.1186/s12912-021-00684-2.

Librianty, N. (2018) 'Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016'. Pekanbaru: *Jurnal Ekonomi Kiat*, pp. 1–10. Available at: <https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat>.

Lupiyoadi, R. and Hamdani, A. (2014) *Manajemen Pemasaran Jasa*. 2nd edn.

Salemba empat.

Mahmud, A. (2022) ‘Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang’, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 5(1), pp. 23–36. doi: 10.48093/jiask.v5i1.105.

Marga, I., Haniwijaya, S. T. and Fajriyah, N. (2022) ‘Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Dibandingkan Dengan Asuransi Lainnya Terhadap Pelayanan Kesehatan’, *Jhmr Journal of Health Management Research*, 1(1), pp. 1–7.

Menteri kesehatan republik indonesia (2010) *Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 340/menkes/per/III/2010*. Indonesia.

Menteri kesehatan republik indonesia (2014) *Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia No 56 Tahun 2014 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit, Permenkes*. Indonesia.

Menteri kesehatan republik indonesia (2018) *Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien, Permenkes*. Indonesia.

Millien, H. and Joseph, T. (2023) ‘Assessment of patient satisfaction level in the State University of Haiti Hospital and responsible factors: a cross-sectional mixed-methods study protocol’, *BMJ Open*, 13(12), pp. 1–5. doi: 10.1136/bmjopen-2023-074199.

Mujiatun, S., Jufrizen, J. and Ritonga, P. (2019) ‘Model Kelelahan Emosional: Antaseden Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Dosen’, *Mix Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(3), p. 447. doi: 10.22441/mix.2019.v9i3.005.

Murdiyanto, E. (2020) *Metode penelitian kualitatif (teori dan aplikasi disertai contoh proposal)*. 1st edn. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta Press.

Nadaa, Z. (2017) ‘Pengaruh Desain Interior Pada Faktor Kenyamanan Pasien Diruang Tunggu Unit Rawat Jalan Rumah Sakit’, *Jurnal Desain & Seni, FDSK - UMB*, 4(3), pp. 239–257. Available at: <http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/narada/article/view/3223/1776>.

Nyakutombwa, C. P. *et al.* (2021) ‘Factors Influencing Patient Satisfaction with Healthcare Services Offered in Selected Public Hospitals in Bulawayo, Zimbabwe’, *The Open Public Health Journal*, 14(1), pp. 181–188. doi: 10.2174/1874944502114010181.

Oktaviana Putri, Winarti, R. and Windyastuti (2020) ‘Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Suka Makmur’, *Jurnal Ners Nurul Hasanah*, 8(2), pp. 49–58.

Oliver, R. L. (1976) ‘Effect of expectation and disconfirmation on postexposure

product evaluations: An alternative interpretation', *Journal of Applied Psychology*, 62(4), pp. 480–486. doi: 10.1037/0021-9010.62.4.480.

Pagayang, Z., Sumakul, V. D. O. and Tuwohingide, Y. (2023) 'Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan', *Journal | Watson Journal of Nursing*, 1(2), pp. 67–73.

Pangaribuan, R. et al (2023) 'Ketidak Puasan Terhadap Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), pp. 1459–1470.

Parasuraman, A; Berry, Leonard L; Zeithaml, V. A., Kelley, S. W. and Turley, L. . (1988) 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.', *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 5–6.

Pleeging, E., van Exel, J. and Burger, M. (2022) *Characterizing Hope: An Interdisciplinary Overview of the Characteristics of Hope*, *Applied Research in Quality of Life*. Springer Netherlands. doi: 10.1007/s11482-021-09967-x.

Pontoan, J. et al. (2020) 'Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Marinir Cilandak Jakarta', *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 6(1), pp. 41–48. Available at: <https://www.jurnal.stiksam.ac.id/index.php/jim/article/view/298/162>.

Prasetyo, H. et al. (2023) 'The Relationship Of Nurse's Caring Behavior With Patient Satisfaction In Hospital Baladhika Husada Jember', 5(2), pp. 103–108.

Puspitasari, A. D., Pertiwiwati, E. and Rizany, I. (2020) 'Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pasien BPJS berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan', *Jurnal Dunia Keperawatan*, 8(1), pp. 93–100. Available at: <https://jdk.ulm.ac.id/index.php/jdk/article/view/384>.

Rahayu, S. A. and Khoiriwati, M. R. (2017) 'Kepuasan pasien rawat jalan poli jantung terhadap pemberian informasi obat di instalasi farmasi rawat jalan rumah sakit militer cimahi', *Farmaka*, 15(3), pp. 32–38.

Rahmiati, R. and Temesveri, N. A. (2020) 'Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2019', *Jurnal Kesehatan*, 12(1). Available at: <https://journals.ums.ac.id/index.php/jk/article/view/11097>.

Rathert, C. et al. (2024) 'What matters to you? An observational field study of patient and care provider expectations for health care relationships', *PLoS ONE*, 19(7 July), pp. 1–24. doi: 10.1371/journal.pone.0304854.

Rivany, H. A. S. et al. (2024) 'Analisis Ketidakpuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2020', *PREPOTOF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), pp. 60–69.

Rohana Sofyana, C., Harahap, J. and Zein, U. (2020) 'Analisis Kualitatif Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Di Poli Klinik Gigi Dan Mulut Di Rsud Tgk Chik Ditiro Sigli', *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), p.

1221. doi: 10.33143/jhtm.v6i2.1175.

Rosenzweig *et al.* (2019) 'Expectancy-Value Theory and Its Relevance for Student Motivation and Learning', in *The Cambridge Handbook of Motivation and Learning*. Cambridge Handbooks in Psychology. United states: Cambridge University Press, pp. 617–644.

Saputro, C. R. A. and Fathiyah, F. (2022) 'Universal Health Coverage: Internalisasi Norma di Indonesia', *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional (JJKN)*, 2(2), pp. 204–216. doi: 10.53756/jjkn.v2i2.108.

Sari, N. I., Hastuti, M. F. and Herman (2020) 'Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan: literature review', *Jurnal untan*, 1(4), pp. 25–29.

Sari, P. A. (2015) *Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs dengan pasien umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Available at: <https://eprints.ums.ac.id/40493/1/10>.

Scherer, M. *et al.* (2017) 'Patients attending emergency departments - A cross-sectional study of subjectively perceived treatment urgency and motivation for attending', *Deutsches Arzteblatt International*, 114(39), pp. 645–652. doi: 10.3238/arztebl.2017.0645.

Sesrianty, V., Machmud, R. and Yeni, F. (2019) 'Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan', *Jurnal kesehatan perintis*, 6(2), pp. 116–126. doi: 10.36763/healthcare.v12i2.388.

Setyawan, F. E. B. and Supriyanto, S. (2020) *Manajemen rumah sakit*. Zifatama Jawa.

Shilvira, A. and F (2022) 'Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan', *Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1(3), pp. 205–214.

Shukla, A., Mishra, A. and Dwivedi, Y. (2023) *Expectation Confirmation Theory: A review*, *TheoryHub Book*. Wales, United Kingdom.

Siboro, K. *et al.* (2021) 'Ketidakpuasan Pasien Peserta Bpjs Studi Kualitatif Di Ruang Pelayanan Rawat Inap Nifas Rsud Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2021', *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(1), pp. 2615–109.

Slavich, G. M. *et al.* (2020) 'Interpersonal life stress, inflammation, and depression in adolescence: Testing Social Signal Transduction Theory of Depression', *Depression and Anxiety*, 37(2), pp. 179–193. doi: 10.1002/da.22987.

Snyder, C. R. (2002) 'Hope Theory: Rainbows in the Mind', *Psychological Inquiry*, 13(4), pp. 249–275.

Sondakh, V., Palar, F. D. and Novie, L. (2022) 'Kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan', *Jurnal administrasi publik*, 8(4), pp. 244–253. Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>.

- Suar, H. (2023) 'Implementasi Konsep Negara Kesejahteraan Dalam Bpjs Kesehatan Pada Rumah Sakit Militer (Studi: Rumah Sakit Angkatan Udara Dr.Esnawan Antariksa)', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : Jkki*, 12(01), pp. 35–46.
- Suciati, G., Zaman, C. and Gustiana, E. (2023) 'Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), pp. 102–116. doi: 10.32524/jksp.v7i1.1097.
- Sukmalara, D. (2019) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Rsud X', *Jurnal afiat kesehatan dan anak*, 5(02), pp. 83–92. doi: 10.34005/afiat.v5i02.2567.
- Suryawati, C. (2004) 'Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 7(4), pp. 189–239. Available at: <https://journal.ugm.ac.id/jmpk/article/viewFile/2913/2633>.
- Syadiah, Y. and Nurjaman, A. (2024) 'Analisis kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah sakit Universitas Kristen Indonesia', *Jurnal rekam medis*, 11(1). Available at: <http://akademiperekammedis.ac.id/jurnal/index.php/medicordhif/article/view/111>.
- Syapitri, H., Amila and Aritonang, J. (2021) *Buku ajar metodologi penelitian kesehatan*. 1st edn. Edited by A. H. Nadana. Malang: AHLIMEDIA.
- Trisno, T., Nursalam, N. and Triharini, M. (2020) 'Analysis of Accuracy Nursing Care Process Implementation', *Jurnal Ners*, 15(1 Special Issue), pp. 436–439. doi: 10.20473/jn.v15i1Sp.19784.
- Ulfa, S. F. and Zulkarnain, K. A. (2016) 'Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bangsal Kebidanan Dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta', *Majalah Farmaseutik*, 12(2), pp. 412–430.
- Valls Martínez, M. D. C. and Ramírez-Orellana, A. (2019) 'Patient satisfaction in the Spanish national health service: Partial least squares structural equation modeling', *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(24). doi: 10.3390/ijerph16244886.
- Widiasari, W., Handiyani, H. and Novieastari, E. (2019) 'Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit', *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), pp. 43–52. doi: 10.7454/jki.v22i1.615.
- Wiguna, A. S. (2017) 'Hubungan Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Di RSU Imelda Medan', *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(1), pp. 207–218.
- Wray, C. M., Khare, M. and Keyhani, S. (2021) 'Access to Care, Cost of Care, and Satisfaction with Care among Adults with Private and Public Health Insurance in the US', *JAMA Network Open*, 4(6), pp. 1–12. doi:

10.1001/jamanetworkopen.2021.10275.

Yandrizal *et al.* (2014) 'Pelayanan Pada Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional Analysis Of The Availability Of Health Facilities And Equitable Service For The Implementation Of National Health Insurance In The City Of Bengkulu , sal Health Coverage sesuai dengan Peta Jalan Me- T', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 03(02), pp. 103–112.

Yilmaz, M., Kati, C. and Yardan, T. (2023) 'Factors affecting patient satisfaction in the emergency department', *Health*, 15(11), pp. 1232–1250. doi: 10.4236/health.2023.1511082.

Zaitoun, R. A., Said, N. B. and de Tantillo, L. (2023) 'Clinical nurse competence and its effect on patient safety culture: a systematic review', *BMC Nursing*, 22(1), pp. 1–10. doi: 10.1186/s12912-023-01305-w.

Zhang, J. *et al.* (2021) 'The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice', *Public Administration Review*. America: Wiley, 82(1), pp. 147–159. doi: 10.1111/puar.13368.

Zhang, W. *et al.* (2020) 'Factors Contributing to Patients' Preferences for Primary Health Care Institutions in China: A Qualitative Study', *Frontiers in Public Health*, 8(August), pp. 1–10. doi: 10.3389/fpubh.2020.00414.