

Pengaruh dimensi *Patient Experience* terhadap kepuasan pasien di RS Haji Provinsi Sulawesi Selatan

Andi Niartiningasih, Nurfitriani Nurfitriani

Program Studi Administrasi Rumah sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Cokroaminoto Makassar

How to cite (APA)

Niartiningasih, A., & Nurfitriani, N. (2024). Pengaruh dimensi Patient Experience terhadap kepuasan pasien di rs haji provinsi sulawesi selatan. *Journal of Health Research Science*, 4(2), 123-131. <https://doi.org/10.34305/jhrs.v4i02.1185>

History

Received: 08 Juni 2024

Accepted: 23 Agustus 2024

Published: 3 September 2024

Corresponding Author

Andi Niartiningasih, Program Studi Administrasi Rumah sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Cokroaminoto Makassar; andiniar30@gmail.com



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara ekspektasi sebelumnya dan kinerja aktual dari produk atau jasa setelah konsumsi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi *patient experience* terhadap kepuasan pasien di RS Haji Provinsi Sulawesi Selatan.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan studi observasional analitik dengan rancangan *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat Inap RS Haji Provinsi Sulawesi Selatan. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien di Instalasi Rawat Inap tahun 2023 yaitu 5.971 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *stratified random sampling* dengan jenis *proportional random sampling* sebanyak 361 responden. Instrumen penelitian yang digunakan dalam pengambilan data primer berupa kuesioner. Analisa data menggunakan analisis univariat dan bivariat (*chi square*).

Hasil: Hasil penelitian didapatkan bahwa dimensi *patient experience* yang terdiri dari pendaftaran, lingkungan, perawatan, prosedur tindakan, pegawai dan ketika meninggalkan RS berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai P sebesar (0,000).

Kesimpulan: Dimensi *patient experience* berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang berarti bahwa harapan pasien juga akan terpenuhi ketika tercipta pengalaman yang baik yang akan berdampak pada pembentukan perilaku loyal melalui perasaan puas yang dirasakan oleh pasien.

Kata Kunci : Patient Experience, Kepuasan, Pasien, Kualitas Layanan, Rumah Sakit

ABSTRACT

Background: Consumer satisfaction is a consumer's response to evaluating the perceived discrepancy between previous expectations and the actual performance of a product or service after consumption. This study aims to analyze the influence of patient experience dimensions on patient satisfaction at the Haji Hospital, South Sulawesi Province.

Method: This type of research is quantitative research that uses analytical observational studies with a cross sectional study design. This research was carried out at the Haji Hospital Inpatient Installation, South Sulawesi Province. The population of this study is all patients in the inpatient installation in 2023, namely 5,971 people. Sampling was carried out using stratified random sampling with proportional random sampling of 361 respondents. The research instrument used in collecting primary data was a questionnaire. Data analysis used univariate and bivariate analysis (*chi square*).

Result: The research results showed that the patient experience dimensions consisting of registration, environment, care, procedures, staff and when leaving the hospital had an effect on patient satisfaction with a P value of (0.000).

Conclusion: The patient experience dimension influences patient satisfaction, which means that patient expectations will also be fulfilled when a good experience is created which will have an impact on forming loyal behavior through feelings of satisfaction felt by the patient.

Keyword : Patient Experience, Satisfaction, Patient, Service Quality, Hospital

Pendahuluan

Menurut Kotler et al (2022), rumah sakit dapat dikatakan sebagai produk jasa karena suatu jasa pada hakikatnya merupakan kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, meskipun tidak terlihat dan tidak mengakibatkan adanya peralihan kekuasaan. Produksi jasa ini mungkin tidak memberikan hasil fisik. Sebagai industri pelayanan kesehatan, rumah sakit mempunyai situasi ekonomi yang memaksanya untuk fokus pada permasalahan ekonomi selain mengedepankan penerapan nilai-nilai sosial.

Untuk dapat bersaing dengan baik, rumah sakit harus mampu mengembangkan layanan yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan pasien. Rumah sakit harus mengetahui cara mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pasien. Sebab, penting untuk menentukan kepuasan pasien. Kepuasan pasien mengacu pada sejauh mana penyedia layanan kesehatan memenuhi harapan, tujuan, dan kebutuhan pasien (Kusumawardani & Damayanti, 2020).

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penentu kesuksesan dan kelangsungan jangka panjang di industri pelayanan kesehatan dan telah menarik perhatian penyedia layanan dalam kondisi persaingan saat ini (Zarei et al., 2015). Kepuasan pasien dapat dicapai dengan memenuhi harapan dan kebutuhan mereka (Ahmed et al., 2014). Hal ini berkaitan dengan sejauh mana harapan pasien dipenuhi oleh layanan medis (Wu, 2011). Kepuasan terjadi ketika kualitas layanan memenuhi atau melebihi harapan, keinginan, dan kebutuhan pasien. Sebaliknya, jika kualitas layanan tidak memenuhi atau melebihi harapan, keinginan, dan kebutuhan pasien, maka kepuasan tidak akan tercapai (Nguyen et al., 2024). Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu produk atau jasa akan mempengaruhi pengalaman yang dirasakan pasien.

Kepuasan pelanggan ialah indikator keberhasilan jangka panjang dan keberlanjutan industri layanan kesehatan, dan telah menarik perhatian penyedia layanan dalam lingkungan kompetitif saat ini (Zarei et al., 2015). Kepuasan pasien dapat dicapai dengan memenuhi harapan dan kebutuhan pasien (Ahmed et al.,

2014). Hal ini mengacu pada sejauh mana layanan kesehatan memenuhi harapan pasien (Wu, 2011).

Kepuasan terjadi ketika kualitas pelayanan memenuhi atau melampaui harapan, keinginan dan kebutuhan pasien. Namun kepuasan tidak dapat tercapai jika kualitas pelayanan tidak memenuhi atau melampaui harapan, kebutuhan dan keinginan pasien (Nguyen et al., 2024). Tingkat kepuasan dan ketidakpuasan terhadap suatu produk atau layanan mempengaruhi *patient experience*.

Patient experience adalah prioritas utama bagi penyedia layanan kesehatan berdasarkan kualitas klinis, penghematan biaya, dan banyak alasan lainnya. *Patient experience* adalah seluruh interaksi pasien dengan sistem layanan kesehatan, termasuk perawatan dari asuransi kesehatan, dokter, perawat, staf rumah sakit, kantor dokter, dan fasilitas layanan kesehatan lainnya (Adams et al., 2024).

Menurut penelitian Wong et al (2015) pada penelitian *patient experience*, pengalaman pasien dalam registrasi rumah sakit, lingkungan rumah sakit, perawatan dan pengobatan masih buruk yaitu sebesar 47%. Saat itu pelaksanaan prosedur dan prosedur pembedahan dinilai baik dengan skor 77%, dan tenaga medis dinilai baik dengan skor 55%.

Dampak dari *patient experience* yang rendah dapat menyebabkan penurunan kualitas perawatan dan komplikasi kesehatan, Pasien yang tidak puas dengan pengalaman perawatan mereka cenderung kurang patuh terhadap rencana pengobatan. Pengalaman pasien yang negatif sering kali mencerminkan masalah dalam sistem atau lingkungan kerja Wolf et al (2021).

Pada tahun 2018 hingga tahun 2021, proporsi kunjungan pasien lanjut usia di RS Haji Provinsi Sulawesi Selatan mengalami penurunan selama empat tahun terakhir, yaitu rata-rata sebanyak 3.863 pasien lanjut usia (66%). Jumlah penderita lanjut usia sebanyak 4.922 (69%) pada tahun 2018, 5.093 (66%) pada tahun 2019, 2.517 (64%) pada tahun 2020, dan 2.921 (63%) pada tahun 2021. Kelima, jumlah infeksi baru meningkat dari 1.978 (34%). % menjadi 2.198 (31%) pada tahun 2018, 2.633 (34%) pada tahun 2019, 1.399 (36%) pada tahun

2020. , pada tahun 2021 sebanyak 1.680 (37%) pasien. Penurunan jumlah kunjungan ini disebabkan oleh faktor yang berbeda seperti kepercayaan dan kepuasan pasien, termasuk kesenjangan antara kualitas layanan medis yang diharapkan pasien dan kualitas layanan medis yang diberikan. RSUD Menurunnya kunjungan pasien lama dan baru menunjukkan menurunnya keinginan pasien untuk kembali ke layanan rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk berobat jalan di RS Haji Sulawesi Selatan masih rendah. Buruknya akses terhadap pelayanan rumah sakit di masyarakat dapat menyebabkan tingkat pemanfaatan rawat inap tidak sesuai dengan harapan organisasi dan menurunkan loyalitas pasien ketika kembali ke rumah sakit ketika salah satu anggota keluarganya meninggal.

Beberapa keluhan yang sering dikeluhkan pasien BPJS adalah terkait cepat dan mudahnya petugas kesehatan dalam menanganinya. Namun, keluhan pasien rumah sakit umum hanya sedikit. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada pasien umum yang tidak menggunakan layanan BPJS. Peneliti ingin mengetahui apakah pelayanan pasien secara keseluruhan baik dari rumah sakit, karena mereka menanggung seluruh biaya pengobatan dan perawatan. Berdasarkan data masalah yang diperoleh, didukung oleh banyak penelitian sebelumnya, peneliti melihatnya dari

perspektif manajemen mutu dan pasar, terutama untuk kepuasan pengalaman pasien. Hal ini penting untuk dikaji karena mempengaruhi operasional rumah sakit.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan penelitian observasional analitik dan desain cross-sectional. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Haji Provinsi Sulawesi Selatan pada bulan April-Juni 2024. Populasi penelitian meliputi seluruh pasien di rumah sakit pada tahun 2023 atau sebanyak 5.971 pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan random sampling dan proporsional sampling, sehingga diperoleh responden sebanyak 361 orang. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data primer adalah kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat (chi-square).

Hasil

Penelitian ini melibatkan 361 responden. Tujuan karakteristik ini adalah untuk menilai beberapa aspek umum dari sampel, termasuk kelas perawatan, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, sumber biaya, jarak, dan frekuensi pemeriksaan. Karakteristik umum responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Penelitian di RS Haji Provinsi Sulawesi Selatan

	Karakteristik	Frekuensi	%
1	Kelas Perawatan VIP	16	4.43
	Kelas 1	50	13.85
	Kelas 2	99	27.42
	Kelas 3	196	54.29
2	Jenis Kelamin Pria	190	52.63
	Wanita	171	47.37
3	Usia 17-25 tahun	114	31.58
	26-35 tahun	79	21.88
	36-45 tahun	45	12.47
	46-55 tahun	31	8.59
	> 55 tahun	92	25.48
4	Pendidikan Terakhir SD	50	13.85

	Karakteristik	Frekuensi	%
5	SMP	51	14.13
	SMA/SMK	109	30.19
	D3	4	1.11
	S1	117	32.41
	S2	13	3.60
	Lainnya	17	4.71
	Pekerjaan		
	Pelajar	15	4.16
	Mahasiswa	71	19.67
	Pegawai Negeri	21	5.82
	Pegawai Swasta	19	5.26
	Wiraswasta	59	16.34
	Tidak Bekerja	94	26.04
	Lainnya	82	22.71
6	Sumber Biaya		
	Umum	8	2.22
	BPJS Mandiri	100	27.70
	BPJS Penerimaan	233	64.54
	Jaminan Asuransi	20	5.54
7	Jarak		
	< 5 KM	103	28.53
	> 5 KM	258	71.47
8	Berapa Kali Kunjungan		
	1 kali	131	36.29
	2 kali	33	9.14
	3 kali	55	15.24
	4 kali	33	9.14
	tak terhingga	109	30.19

Sumber : Data Primer

Tabel 1 menunjukkan mayoritas responden berada pada kelas perlakuan Kelas 3, dengan jumlah sebagian besar responden 196 (54,29%) yang menjawab. Berdasarkan jenis kelamin, yaitu sebagian besar responden 190 orang (52,63%) adalah laki-laki. Sebagian besar usia responden 114 orang menjawab (31,58%) antara usia 17-25 tahun. Mengenai pelatihan terakhir, sebagian besar responden 117 (32,41%) mempunyai gelar sarjana. Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar

responden 94 (26,04%) adalah pengangguran. Terkait sumber pembayaran, sebagian besar responden 233 (64,54%) menggunakan BPJS. Dari segi jarak, sebagian besar responden 258 (71,47%) bertempat tinggal lebih dari 5 km dari rumah sakit. Mengenai jumlah tes, sebagian besar responden 131 (36,29%) hanya menjalani satu kali kunjungan.

Adapun analisis univariat berdasarkan variabel penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi berdasarkan Kategori Pada Variabel
Patient Experience dan Kepuasan Pasien**

	Variabel	Frekuensi	%
1	Patient Experience		
	Kurang Baik	7	1.94
	Baik	354	98.06
1	Kepuasan Pasien		

Kurang Puas	7	1.94
Puas	354	98.06

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa sebagian besar responden 354 (98.06%) menyatakan bahwa *patient experience* termasuk dalam kategori baik dan sebagian besar responden 354 (98.06%) menyatakan bahwa kepuasan pasien termasuk dalam kategori puas. Persepsi pasien tentang perasaan

mereka pada saat mereka menerima perawatan sehingga akan dapat mengidentifikasi faktor faktor yang mungkin berkontribusi epositif atau negative dalam pengalaman pasien selama menjalani perawatan (Andi Niartiningih et al., 2024).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi berdasarkan Kategori Pada Dimensi di Variabel *Patient Experience*

Variabel		Frekuensi	%
1	Pendaftaran Rumah Sakit		
	Kurang Baik	7	1.94
	Baik	354	98.06
2	Lingkungan rumah sakit dan Rawat Inap		
	Kurang Baik	7	1.94
	Baik	354	98.06
3	Perawatan & Pengobatan		
	Kurang Baik	7	1.94
	Baik	354	98.06
4	Operasi dan Prosedur/prosedur Operasi		
	Kurang Baik	7	1.94
	Baik	354	98.06
5	Pegawai Rumah Sakit		
	Kurang Baik	7	1.94
	Baik	354	98.06
6	<i>Discharge Information</i>		
	Kurang Baik	7	1.94
	Baik	354	98.06

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa sebagian besar responden 354 (98,06%) dimensi pada variabel *patient experience* berada dalam kategori baik. Memahami *patient experience* adalah langkah kunci dalam bergerak menuju pusat perawatan pasien. Dengan melihat berbagai aspek *patient experience*, seseorang dapat menilai sejauh mana pasien menerima perawatan yang menghormati dan responsif terhadap individu pasien, kebutuhan dan nilai-

nilai.

Adapun analisis bivariat berdasarkan variabel penelitian adalah sebagai berikut: Dalam analisis ini, peneliti ingin melihat apakah terdapat hubungan antara variabel Pengalaman Pasien dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap. Uji statistik yang digunakan adalah uji chi-square. Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4 Pengaruh *Patient Experience* Terhadap Kepuasan Pasien

Patient Experience	Kepuasan Pasien				Total		P-value
	Kurang Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	7	100	0	0.00	7	100	0.000
Baik	0	0	354	100.00	354	100	
Total	7	1.94	354	98.06	361	100	

Sumber: Data Primer

Tabel 4 menunjukkan hasil uji chi-square dengan nilai p (Sig.) sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel

pengalaman pasien memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap.

Pembahasan

Dalam konteks penelitian ini, lingkungan rumah sakit dan perawatan pasien, pengobatan, prosedur (praktik medis), staf rumah sakit, dan pengalaman pulang dianggap sebagai prediktor variabel pengalaman pasien yang valid dan dapat diandalkan. Penerimaan pasien. Di antara indikator-indikator tersebut, ditemukan bahwa staf rumah sakit mempunyai pengaruh paling besar. Dalam penelitian ini, pengalaman pasien mengacu pada keseluruhan proses evaluasi layanan yang diterima pasien atau keluarga pasien, termasuk catatan rumah sakit, lingkungan dan pengalaman selama dirawat di rumah sakit, perawatan dan pengobatan medis, prosedur pembedahan, interaksi dengan rumah sakit, staf, informasi, pekerjaan, dll. Pengiriman pada pengiriman. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami pengalaman pasien dan memahami pengalaman tersebut saat menerima pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan indikasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, penyedia layanan harus berusaha memberikan pengalaman positif. Pasien yang puas adalah aset berharga bagi penyedia layanan kesehatan karena mereka cenderung menggunakan layanan lagi dan merekomendasikannya kepada orang lain (Anhang Price et al., 2022).

Penting untuk dicatat bahwa meskipun istilah kepuasan pasien dan pengalaman pasien digunakan secara bergantian, terdapat konsep evaluasi yang berbeda. Meskipun kepuasan pasien mencerminkan tingkat kepuasan

terhadap layanan yang diterima, namun pengalaman pasien diwujudkan dengan mengevaluasi seluruh pengalaman perawatan yang diterima, termasuk jenis harapan pribadinya (Karaca & Durna, 2019). Studi pasien yang positif terkadang tidak memberikan gambaran akurat tentang pengalaman pengobatan terkait pasien (Burgener, 2020).

Dalam konteks ini, pengalaman pasien mencakup berbagai interaksi antara pasien dan seluruh sistem yang terlibat dalam proses pengobatan, termasuk dokter, perawat, profesional kesehatan lainnya, dan semua fasilitas kesehatan yang tersedia di rumah sakit. Sebagai bagian dari kualitas layanan, pengalaman pasien mencakup banyak aspek pemberian layanan kesehatan yang dihargai pasien saat mencari dan menerima layanan, seperti kemudahan akses ke dokter, akses terhadap informasi, dan komunikasi efektif dengan penyedia layanan kesehatan.

Pengalaman juga dapat diartikan sebagai ingatan episodik, yaitu ingatan yang memperoleh dan menyimpan peristiwa-peristiwa yang mempengaruhi individu pada waktu dan tempat tertentu, dan menjadi acuan bagi orang tersebut (Larson et al., 2019). Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman berbelanja di masa lalu, rekomendasi dari teman dan kolega, serta janji dan informasi yang diberikan oleh pengecer dan pesaing. Harapan yang ditetapkan oleh pemasar mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika ekspektasi Anda terlalu tinggi maka Anda mungkin akan kecewa, jika ekspektasi Anda terlalu rendah maka keinginan membeli Anda

akan berkurang. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh pengalaman pasien (Chen et al., 2020; Sheard et al., 2018; Karimux et al., 2023)

Menurut Pulimamidi (2024) pengalaman pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Segala interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka (Ferreira et al., 2023). Pelanggan yang puas adalah aset berharga bagi penyedia layanan kesehatan karena mereka cenderung menggunakan layanan lagi dan merekomendasikannya kepada keluarga dan teman (Oben, 2020).

Survei kepuasan pasien adalah metode yang umum dan banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan kesehatan (Afrashtehfar et al., 2020). Namun, studi kepuasan pasien memiliki keterbatasan karena bersifat subjektif dan sulit untuk ditafsirkan. Hal ini dikarenakan evaluasi positif berbeda-beda sesuai dengan ekspektasi masing-masing orang yang berbeda (Rahim et al., 2021).

Di sisi lain, pengukuran pengalaman pasien berusaha untuk memahami secara lebih mendalam apa yang sebenarnya dialami oleh pasien selama menerima perawatan. Hal ini memungkinkan penilaian yang lebih akurat terhadap kualitas layanan kesehatan. Beberapa peneliti mulai menggunakan alat pengalaman pasien untuk mengidentifikasi masalah kualitas pelayanan secara lebih spesifik.

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan ditinjau dari kualitas dan hasil pelayanan yang diberikan. Ketika pelanggan puas, mereka cenderung menggunakan layanan yang sama lagi dan memberikan rekomendasi yang baik kepada orang lain (Harkey et al., 2020). Dampak langsung pengalaman pasien terhadap kepuasan pasien di rumah sakit menunjukkan bahwa pengalaman positif dapat memastikan harapan pasien terpenuhi dan menciptakan loyalitas. Penelitian yang dilakukan oleh Yudha et al (2024) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara dimensi efektif, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisien, adil dan

terintegrasi, dengan variabel dimensi berorientasi pada pasien sebagai variabel dominan.

Penelitian Wolf et al (2021) menemukan bahwa pengalaman pasien selama dirawat di rumah sakit memiliki dampak yang lebih besar terhadap loyalitas pasien dibandingkan pengalaman selama perawatan. Selain meningkatkan loyalitas, pengalaman positif juga dapat mempercepat proses pemulihan pasien melalui hasil kognitif yang terkait dengan tingkat yang lebih tinggi. kepuasan. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memahami dan meningkatkan pengalaman pasien untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik, meningkatkan loyalitas pasien, dan meningkatkan hasil.

Sebuah studi oleh Rivai & Siti Fatmala Rezeki (2021) menunjukkan bahwa pasien di RSUD Haji dan RSUD Makassar mempunyai pengalaman positif dalam banyak aspek pengalaman pasien. Di RSUD Haji, pasien merasakan pelayanan yang baik dalam enam bidang: informasi dan komunikasi, lingkungan yang baik, manajemen medis, ketersediaan staf, penghargaan terhadap pengalaman pasien, dan dukungan layanan. Sementara itu, Ardianti et al (2024) menunjukkan bahwa penilaian pengalaman pasien mencakup berbagai aspek penting layanan kesehatan, mulai dari informasi yang berguna hingga kenyamanan lingkungan dan ketersediaan staf.

Kesimpulan

Dimensi *patient experience*, yang mencakup berbagai aspek interaksi pasien dengan sistem layanan kesehatan, memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Ketika pasien mendapatkan informasi dan komunikasi yang baik, lingkungan yang baik, manajemen medis yang baik, ketersediaan staf yang memadai, serta pertimbangan dan dukungan dari penyedia layanannya, mereka akan merasa puas dan dapat mempengaruhi perilaku loyalitas pasien.

Saran

Pimpinan rumah sakit harus terus fokus pada pengalaman pasien dengan menerapkan

prosedur pelayanan yang sederhana dan efektif serta memastikan perawat menerima informasi yang jelas sebelum bekerja.

Daftar Pustaka

- Adams, C., Harrison, R., Iqbal, M. P., Schembri, A., & Walpora, R. (2024). From Detractors to Promoters: A comparative analysis of patient experience drivers across Net Promoter Score subcategories. *International Journal of Nursing Practice*, 30(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/ijn.13197>
- Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K. A., & Bryant, S. R. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 1, 6621848. <https://doi.org/https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Ahmed, R. R., Parmar, V., & Amin, M. A. (2014). Impact Of Product Packaging On Consumer's Buying Behavior. *European Journal of Scientific Research*, 122(125-134). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.13140/2.1.2343.4885>
- Andi, N., Nurul H. N., M. P., Nurfitriani, N., & Muhammad, T. (2024). Pengaruh Patient Safety Terhadap Patient Experience Di RSUD Kota Makassar. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan*, 3(1), 146–158. <https://doi.org/10.55606/jurrikes.v3i1.2743>
- Anhang Price, R., Quigley, D. D., Hargraves, J. L., Sorra, J., Becerra-Ornelas, A. U., Hays, R. D., Cleary, P. D., Brown, J., & Elliott, M. N. (2022). A Systematic Review of Strategies to Enhance Response Rates and Representativeness of Patient Experience Surveys. *Medical Care*, 60(12), 910–918. <https://doi.org/10.1097/MLR.0000000000001784>
- Ardianti, A., Pasaring, S. A., Rivai, F., Irwandy, I., Sidin, A. I., Thamrin, Y., & Mumang, A. A. (2024). An Analysis of Service Experience And Perceived Value Influence on Patient's Satisfication At Regional Public Hospitals In South Sulawesi Province. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 19(1), 1–7. <https://doi.org/10.24083/apjhm.v19i1.3251>
- Burgener, A. (2020). Enhancing communication to improve patient safety and to increase patient satisfaction. *The Health Care Manager*, 39(3), 128–132. <https://doi.org/10.1097/HCM.0000000000000298>
- Chen, S., Guo, X., Wu, T., & Ju, X. (2020). Exploring the Online Doctor-Patient Interaction on Patient Satisfaction Based on Text Mining and Empirical Analysis. *Information Processing & Management*, 57(5), 102-253. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ipm.2020.102253>
- Ferreira, J., Patel, P., Guadagno, E., Ow, N., Wray, J., Emil, S., & Poenaru, D. (2023). Patient experience or patient satisfaction? A systematic review of child- and family-reported experience measures in pediatric surgery. *Journal of Pediatric Surgery*, 58(5), 862–870. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jpedsurg.2023.01.015>
- Harkey, L. C., Jung, S. M., Newton, E. R., & Patterson, A. (2020). Patient Satisfaction with Telehealth in Rural Settings: A Systematic Review. *International Journal of Telerehabilitation*, 12(2), 58–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.5195/ijt.2020.6303>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/nop.2.237>
- Karimux, N., John, M. T., Stern, A., Mazanec, M. T., D'Amour, A., Courtemance, J., & Rabson, B. (2023). Measuring Patient Experience Of Oral Health Care: A Call To Action. *Journal of Evidence-Based Dental Practice*, 23(1), 101-788. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jebdp.2022.101788>
- Kotler, P., Hollensen, S., & Oprensik, M. O. (2022). Metaverse- the new marketing universe. *Journal of Business Strategy*, 44(3), 119–124.

- <https://doi.org/10.1108/JBS-01-2022-0014>
- Kusumawardani, K., & Damayanti, A. A. M. . (2020). Predicting the Revisit Intention at Private Hospitals Mediated by Perceived Service Quality and Satisfaction. *In The 1st International Congress on Regional Economic Development, Information Technology, and Sustainable Business*, 105–122.
- Larson, E., Sharma, J., Bohren, M. A., & Tuncalp, O. (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/https://doi.org/10.2471%2FBLT.18.225201>
- Nguyen, H. M., Ho, T. K. T., & Ngo, T. T. (2024). The impact of service innovation on customer satisfaction and customer loyalty: a case in Vietnamese retail banks. *Future Business Journal*, 10(1), 1–6.
<https://doi.org/10.1186/s43093-024-00354-0>
- Oben, P. (2020). Understanding the Patient Experience: A Conceptual Framework. *Journal of Patient Experience*, 7(6), 906–910.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/2374373520951672>
- Pulimamidi, R. (2024). To enhance customer (or patient) experience based on IoT analytical study through technology (IT) transformation for E-healthcare. *Measurement: Sensors*, 33, 101087.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.measen.2024.101087>
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S. L., & Yaacob, N. M. (2021). Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in malaysia using servqual and facebook. *Healthcare (Switzerland)*, 9(10), 1–18.
<https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>
- Rivai, F., & Siti Fatmala Rezeki. (2021). Maturity Level of Patient Safety Culture in Makassar City Hospital. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 12(2), 58–63.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30597/mkmi.v17i2.13856>
- Sheard, L., Peacock, R., Marsh, C., & Lawton, R. (2018). What's the problem with patient experience feedback? A macro and micro understanding, based on findings from a three-site UK qualitative study. *Health Expectations*, 22(1), 46–53.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/hex.12829>
- Wolf, J. A., Niederhauser, V., Marshburn, D., & LaVela, S. L. (2021). Reexamining “Defining Patient Experience”: The human experience in healthcare. *Patient Experience Journal*, 8(1), 16–29.
<https://doi.org/10.35680/2372-0247.1594>
- Wong, E. L. Y., Coulter, A., Hewitson, P., Cheung, A. W. L., Yam, C. H. K., Lui, S. F., Tam, W. W. S., & Yeoh, E. K. (2015). Patient experience and satisfaction with inpatient service: Development of short form survey instrument measuring the core aspect of inpatient experience. *PLoS ONE*, 10(4), 1–12.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0122299>
- Wu, C.-C. (2011). The Impact Of Hospital Brand Image On Service Quality, Patient Satisfaction And Loyalty. *African Journal of Business Management*, 5(12), 4873–4882.
<https://doi.org/10.5897/AJBM10.1347>
- Yudha, R. M., Suparman, R., Mamlukah, M., & Wahyuniar, L. (2024). Hubungan dimensi mutu layanan kesehatan dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap di UPTD Puskesmas Bojongsambir Kabupaten Tasikmalaya. *Journal of Health Research Science*, 4(1), 29–38.
<https://doi.org/10.34305/jhrs.v4i1.1063>
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., & Marzban, S. (2015). An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science*, 7(1), 1–9.
<https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n1p1>