



PENGALAMAN PASIEN DAN KEPUASAN PASIEN DI FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN: *LITERATURE REVIEW*

Marisa Anggraini Indah Sari Br Haloho¹ ✉ Masyitoh Basabih²

^{1,2}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok, Indonesia
marisa.haloho@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara pengalaman pasien dan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit melalui tinjauan literatur sistematis. Metode PRISMA digunakan untuk menyeleksi artikel dari basis data ProQuest, PubMed, dan Scopus selama periode 2014–2023. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengalaman pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mereka. Faktor utama yang memengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien meliputi komunikasi tenaga medis, kenyamanan fisik, responsivitas staf, serta manajemen nyeri. Studi ini juga menemukan bahwa kombinasi pengukuran pengalaman dan kepuasan pasien memberikan gambaran lebih komprehensif terhadap kualitas layanan kesehatan. Selain itu, pengalaman dan kepuasan pasien berdampak pada niat untuk merekomendasikan rumah sakit, keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan, dan loyalitas pasien. Hasil kajian ini menegaskan pentingnya pendekatan terpadu dalam mengevaluasi kualitas layanan kesehatan guna meningkatkan pelayanan yang lebih responsif dan berpusat pada pasien.

Kata Kunci: *Pengalaman Pasien, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Loyalitas.*

Abstract

This study aims to explore the relationship between patient experience and patient satisfaction in hospital healthcare services through a systematic literature review. The PRISMA method was employed to select articles from the ProQuest, PubMed, and Scopus databases covering the period 2014–2023. The findings reveal that patient experience significantly influences their satisfaction. Key factors affecting patient experience and satisfaction include medical staff communication, physical comfort, staff responsiveness, and pain management. The study also finds that combining patient experience and satisfaction measurements provides a more comprehensive understanding of healthcare service quality. Furthermore, patient experience and satisfaction impact the intention to recommend hospitals, patient involvement in decision-making, and patient loyalty. These findings highlight the importance of an integrated approach in evaluating healthcare service quality to support more responsive and patient-centered care.

Keywords: *Patient Experience, Patient Satisfaction, Hospital, Loyalty.*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

* Corresponding author :

Address : Depok, Indonesia

Email : marisa.haloho@gmail.com

Phone : +6287868206568

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah penyediaan pelayanan kesehatan yang efektif, dengan fokus pada keunggulan pelayanan kesehatan, sehingga dapat mencapai hasil yang terbaik atau sesuai harapan pasien (Allen-Duck et al., 2017). Tujuan dari mutu pelayanan yaitu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan, meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, dan melindungi pelaksanaan pelayanan dari kemungkinan munculnya gugatan hukum. (Latifah et al., 2025). Peningkatan mutu dalam pelayanan kesehatan penting dilakukan untuk perbaikan sistem pelayanan, meningkatkan efektifitas pelayanan, meningkatkan keterjangkauan pelayanan, serta menciptakan masyarakat yang sehat (Burstin et al., 2016). Dimensi-dimensi untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan terdiri dari aman, efektif, berpusat kepada individu, tepat waktu, efisien, adil, terintegrasi, optimal, dan penerimaan (WHO, 2018; Aggarwal et al., 2019; Tzelepis et al., 2015). Selain itu, indikator yang mendukung mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit antara lain: kemudahan reservasi pelayanan, rentang waktu sampai mendapatkan pelayanan, hambatan akses pelayanan, ketepatan waktu, kebersihan, penilaian terhadap dokter, penilaian terhadap perawat, kemudahan dalam pengumpulan laporan, informasi tentang terapi, dan kepuasan pasien ((Alibrandi et al., 2023; Rahimi & Kavosi, 2014). Salah satu pengukuran mutu pelayanan kesehatan berupa survei kepuasan pasien bertujuan untuk menilai pemenuhan kebutuhan dan harapan yang diterima oleh pasien (Munehika et al., 2014)

Kepuasan pasien merupakan ukuran evaluasi perawatan yang menentukan sejauh mana pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima dari penyedia. Kepuasan pasien bermanfaat untuk memperkuat kerjasama dengan pihak-pihak terkait di rumah sakit serta meningkatkan promosi di masyarakat, dimana pasien yang merasa puas cenderung kembali berobat dan merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga dan teman (Goodrich & Lazenby, 2023). Penilaian pasien terhadap layanan yang diterima menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan. Menurut Parasuraman dalam (Xesfingi & Vozikis, 2016), terdapat lima dimensi dalam Service Quality (SERVQUAL) yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang menjadi aspek penting untuk mengukur kepuasan pasien.

Pengukuran kepuasan pasien dilakukan untuk mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan, namun ternyata pengukuran tersebut memiliki keterbatasan. Kuisisioner kepuasan pasien dianggap lebih berfokus pada pengalaman subjektif dan dipengaruhi oleh harapan serta preferensi pasien selama mendapatkan pelayanan ((Friedel et al.,

2023; Anufriyeva et al., 2021; Staniszewska dalam (Zhang, Li, et al., 2020)). Selain itu, kuisisioner kepuasan pasien sering diperdebatkan dan dikritik karena dianggap kurang akurat dalam menggambarkan pengalaman pasien, tidak spesifik dalam menilai kondisi yang dialami selama pelayanan, tidak membedakan antara pelayanan yang baik dan buruk, serta tidak menggali manfaat dan nilai yang dirasakan pasien selama perawatan (Laferton et al., 2017) Pengukuran kepuasan pasien dianggap ketinggalan zaman, sehingga dalam beberapa tahun terakhir, terjadi pergeseran menuju penggunaan Patient Reported Experience Measures (PREM) yang lebih efektif dalam memahami aspek perawatan kesehatan yang dihargai oleh pasien. (Kumah et al., 2017; Bull, 2021)

Pengukuran pengalaman pasien diyakini lebih komprehensif, mencerminkan perasaan pasien, serta dapat membentuk aspek yang diharapkan dari keseluruhan perawatan yang diterima dengan mengajukan pertanyaan yang objektif dan tidak bias (Bull et al., 2019) Pengalaman pasien didefinisikan sebagai upaya untuk mengurangi penderitaan dan kecemasan sepanjang proses perawatan, mulai dari panggilan pertama hingga pasien meninggalkan fasilitas kesehatan. (Wolf et al., 2014). Pemahaman pengalaman pasien dapat diartikan sebagai “apa” yang terjadi selama episode perawatan dan “bagaimana” kejadian tersebut berlangsung menurut perspektif pasien (Friedel et al., 2023). Salah satu dari tiga pilar kualitas layanan kesehatan adalah pengalaman pasien, yang sejajar dengan keselamatan pasien dan efektivitas klinis (Zhang, Wei, et al., 2020). Kegunaan pengalaman pasien sebagai acuan dalam memantau kualitas layanan membuat pasien dapat memutuskan dengan lebih bijak mengenai pelayanan kesehatan mana yang sebaiknya dikunjungi, serta dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyedia layanan untuk pengembangan layanan kesehatan kedepannya (Krol et al., 2015). Dimensi pengalaman pasien yang menjadi acuan untuk pengukuran terdiri dari komunikasi dokter, komunikasi perawat, respon staf rumah sakit, kenyamanan fisik, manajemen nyeri, komunikasi obat, instruksi kepulungan, dan impresi keseluruhan (Beattie et al., 2015; Silvera & Clark, 2016). Terdapat beberapa instrumen pengukuran pengalaman pasien secara internasional antara lain Picker Patient Experience (PPE-15), NHS Adult Inpatient Survey, Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS), Patient Experience Questionnaire (PEQ), In-Patient Experiences of Health Care (I-PAHC) dan kuisisioner khusus dari tiap negara lainnya (Godovykh & Pizam, 2023; Beattie et al., 2015; Lavela et al., 2014)).

Kajian literatur ini disusun untuk mengidentifikasi penelitian-penelitian terkait kinerja pengukuran kepuasan pasien dan

pengalaman pasien. Beberapa penelitian terkait telah dipublikasikan, seperti penelitian Ferreira et al.,(2023) yang mengembangkan instrumen kuesioner untuk mengukur pengalaman dan kepuasan pasien, dengan fokus pada pasien anak dan keluarga dalam konteks bedah pediatrik, serta penelitian Friedel et al., (2023) yang membahas instrumen pengukuran pengalaman dan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, dengan fokus pada perbandingan pendekatan di Eropa dan Amerika. Namun, literatur ini lebih difokuskan pada penelitian yang dilakukan di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengeksplorasi pemanfaatan kuesioner pengalaman pasien, apakah kuesioner tersebut dapat digunakan secara mandiri atau lebih efektif ketika dikombinasikan dengan kuesioner kepuasan pasien dan mengidentifikasi bagaimana pengalaman pasien dan kepuasan pasien berpengaruh pada berbagai aspek pelayanan kesehatan

METODE

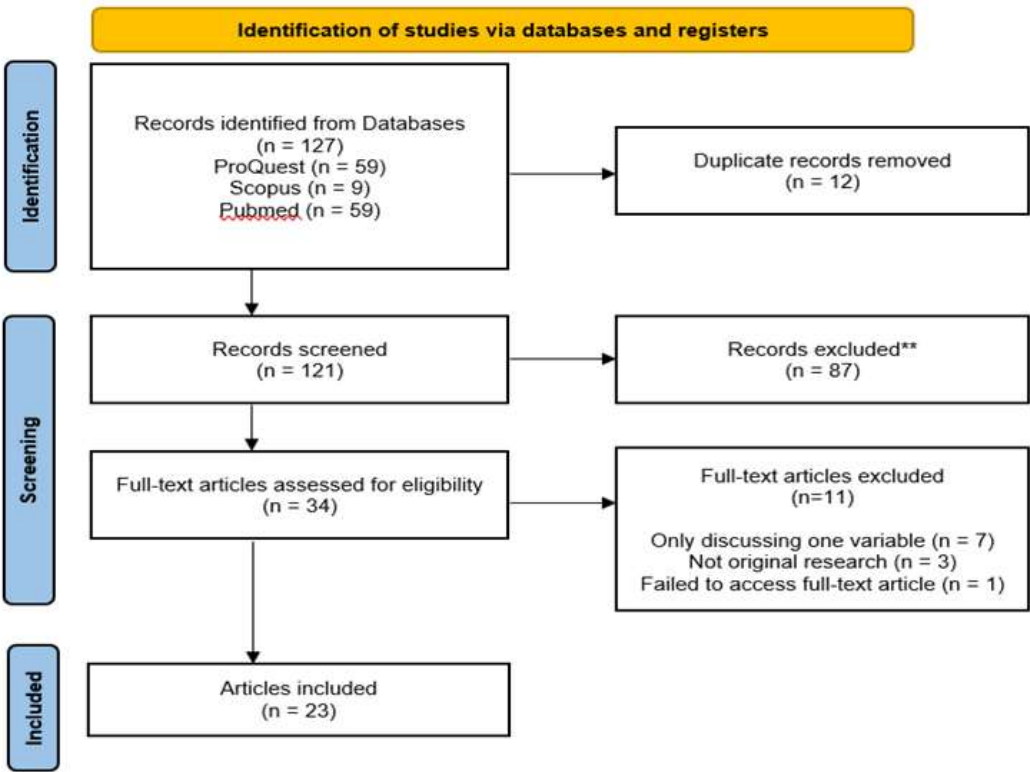
Penelitian ini menggunakan metode Literature Review dengan panduan PRISMA, dengan artikel yang diperoleh dari tiga basis data: ProQuest, PubMed, dan Scopus, mencakup publikasi sepuluh tahun terakhir (2014–2023). Pemilihan kata kunci didasarkan pada kerangka PICO, yakni *Population* (pasien rawat inap dan rawat jalan di rumah sakit), *Intervention* (layanan kesehatan oleh rumah sakit), *Comparison* (kepuasan dan pengalaman pasien), dan *Outcome* (kinerja kepuasan serta pengalaman pasien). Kata kunci utama meliputi “kepuasan pasien,” “pengalaman pasien,” dan “rumah sakit.”. Strategi

pencarian di ProQuest menggunakan *(patient experience) AND (patient satisfaction) AND hospital* dengan filter teks lengkap, jurnal akademik, dan publikasi dalam 10 tahun terakhir. Di PubMed, pencarian dilakukan dengan *("patient experiences" OR “patient experience” AND "patient satisfaction") AND hospital* menggunakan filter teks lengkap, jurnal akademik, publikasi dalam bahasa Inggris, dan kurun waktu 10 tahun terakhir. Sementara itu, di Scopus, digunakan pencarian *("patient experience") AND ("patient satisfaction") AND (hospital)* dengan filter teks lengkap, artikel penelitian, subjek kedokteran, keperawatan, dan profesi kesehatan, serta publikasi akses terbuka.

Artikel yang dipilih memenuhi kriteria inklusi, yaitu penelitian asli, tersedia dalam teks lengkap, ditulis dalam bahasa Inggris atau Indonesia, dipublikasikan dalam 10 tahun terakhir, dan membahas kepuasan serta pengalaman pasien dalam layanan rumah sakit. Kriteria eksklusi meliputi artikel dengan metodologi tinjauan pustaka, artikel yang tidak relevan dengan tujuan penelitian, dan literatur abu-abu. Proses seleksi dimulai dengan penyaringan abstrak untuk menilai relevansi, dilanjutkan dengan telaah penuh untuk memastikan validitas dan relevansi, berdasarkan topik, metodologi yang jelas, serta hasil yang valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pencarian literatur secara rinci dijelaskan pada diagram PRISMA pada Gambar 1.



Gambar 1. PRISMA Flow Diagram

Tabel 1. Hasil Pencarian Literatur

No	Judul & Author, Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1	Exploring patient perspectives: A qualitative inquiry into healthcare perceptions, experiences and satisfaction in Lebanon (Jade Khalife , 2023)	Mengeksplorasi perspektif pasien terhadap perawatan di rumah sakit di Lebanon.	Qualitative Focus Group Discussion	Pengalaman pasien memengaruhi kepuasan dan perspektif mereka terhadap layanan kesehatan. Perlakuan staf, komunikasi jelas, dan dukungan profesional meningkatkan kepuasan, sedangkan perspektif mencerminkan harapan akan layanan yang lebih adil dan berkualitas.
2	Patient Use, Experience and Satisfaction with Telehealth in an Australian Population (Reimagining Health Services): A Web-Based Survey Study (Elizabeth Thomas , 2023)	Memahami pengalaman warga Australia yang terlibat dalam konsultasi telehealth selama pandemi	Quantitative Regression Analysis	Pengalaman pasien dengan <i>telehealth</i> secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan mereka, yang akhirnya berkontribusi dalam memberikan rekomendasi tentang penggunaan telehealth di masa depan pada masyarakat Australia
3	Virtual prenatal visits associated with high measures of patient experience and satisfaction among average-risk patients: a prospective cohort study (Bethany Bruno 2023)	Mengetahui perspektif dan pengalaman perempuan dengan kunjungan prenatal virtual	QuantitativeProspective Cohort Study	Kepuasan dan pengalaman pasien memiliki pengaruh yang signifikan, di mana pengalaman positif selama kunjungan virtual berkontribusi terhadap tingkat kepuasan yang tinggi serta cenderung merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.
4	Patients’ experience and satisfaction using telemedicine for outpatient services in a Tertiary Cancer Center in Qatar during COVID-19: A cross-sectional study (Israa Elhakeem , 2022)	Mengeksplorasi pengalaman dan kepuasan pasien di Perawatan Kanker Nasional Qatar dalam penggunaan telemedicine selama pandemi COVID-19	QuantitativeCross-sectional study	Pengalaman pasien memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, terutama dalam penggunaan telemedicine. Kepuasan mendorong sebagian besar pasien untuk bersedia menggunakan kembali layanan telemedicine di masa depan serta membangun pengaruh jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan kesehatan.
5	Effect of inpatient experiences on patient satisfaction and the willingness to recommend a hospital: The mediating role of patient satisfaction: A cross-sectional study (Hye Na Park et al, 2022)	Menyelidiki pengaruh antara pengalaman pasien, kepuasan pasien, dan kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit	QuantitativeCross-sectional study	Pengalaman pasien mempengaruhi tingkat kepuasan mereka dan keinginan untuk merekomendasikan rumah sakit. Kepuasan pasien memainkan peran sebagai mediator, memperkuat pengaruh antara pengalaman pasien dan niat mereka untuk merekomendasikan.
6	Patient Experience and Satisfaction in Online Reviews of Obstetric Care: Observational Study (Emily K Seltzer et al 2022)	Mengeksplorasi pengaruh antara pengalaman pasien dan kepuasan pasien dengan menganalisis ulasan online layanan obstetri, platform Yelp	Observational Study	Penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan mereka, di mana pengalaman positif berpengaruh erat dengan rating tinggi, sementara pengalaman negatif berkorelasi dengan rating rendah
7	How does overall hospital satisfaction relate to patient experience with nursing care? a cross-sectional study in China (Xiao Chen et al, 2022)	Berfokus pada pengaruh antara pengalaman pasien dengan perawatan keperawatan dan kepuasan keseluruhan pasien di rumah sakit.	QuantitativeCross-sectional study	Pengalaman pasien dengan perawatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mereka terhadap layanan rumah sakit secara keseluruhan. Rumah sakit dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien secara signifikan dengan memperkuat peran perawat dalam memberikan perawatan
8	Patient experience and satisfaction with admission to an acute geriatric community hospital in the Netherlands: a mixed method study: Managing Community Care (Marthe	Mengevaluasi pengalaman dan kepuasan pasien terhadap perawatan di Acute Geriatric Community Hospital (AGCH) di Belanda	Observational Study. Mixed Method	Penelitian ini mengungkapkan adanya pengaruh positif antara pengalaman pasien dan tingkat kepuasan mereka di AGCH. Faktor-faktor seperti lingkungan fisik, perhatian dari staf medis, dan keterlibatan pasien berkontribusi pada peningkatan

	E. Ribbink et al, 2021)			kepuasan.
9	Patient Satisfaction After Discharge Is Discordant With Reported Inpatient Experience (Katherine Joseph et al, 2021)	Menentukan kesesuaian antara kepuasan pasien yang dilaporkan selama perawatan inap dengan setelah keluar dari RS	Mixed Method	Pengalaman pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, karena pengalaman tersebut mencerminkan interaksi dengan berbagai aspek layanan rumah sakit, termasuk keperawatan, manajemen rasa sakit, respons staf, dan lingkungan rumah sakit
10	Predictors of Postal or Online Response Mode and Associations With Patient Experience and Satisfaction in the English Cancer Patient Experience Survey (Tra My Pham et al, 2019)	Mengevaluasi pengaruh antara metode respons dengan pengalaman pasien serta tingkat kepuasan terhadap layanan kanker	Quantitative Observational Study	Pengalaman pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan kanker. Meningkatkan kualitas pengalaman pasien dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.
11	Assessment of patient experience profiles and satisfaction with expectations of treatment effects by using latent class analysis based on a national patient experience survey in Taiwan (Shang-Jyh Chiou et al, 2019)	Menganalisis pengaruh antara profil pengalaman pasien dan kepuasan mereka terhadap harapan efek pengobatan di layanan kesehatan primer di Taiwan.	Quantitative cross-sectional study	Pengalaman pasien memiliki keterkaitan yang signifikan dengan kepuasan mereka terhadap harapan efek pengobatan dengan faktor yang mencakup aksesibilitas, komunikasi pasien-dokter, perilaku risiko kesehatan, serta karakteristik demografis seperti usia, jenis kelamin, dan status kesehatan
12	Exploring pathways to outpatients' satisfaction with health care in Chinese public hospitals in urban and rural areas using patient-reported experiences (Xuanxuan Wang et al, 2019)	Mengidentifikasi perbedaan dalam pengalaman dan kepuasan pasien rawat jalan pelayanan kesehatan di RS umum Tiongkok	Quantitative cross-sectional study	Kepuasan pasien secara signifikan dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap berbagai aspek pelayanan kesehatan di RS umum Tiongkok. Meningkatkan pengalaman pasien di berbagai aspek dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien secara keseluruhan.
13	Patient Experience and Satisfaction With Acceptance and Commitment Therapy Delivered in a Complimentary Open Group Format for Adults With Eating Disorders (Brad & Chloe, 2018)	Mengukur pengalaman dan kepuasan pasien terhadap terapi Acceptance and Commitment Therapy (ACT) yang diberikan dalam format kelompok terbuka	Binary logistic regression analysis	Pengalaman pasien terhadap terapi ACT sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan mereka, yang memengaruhi partisipasi mereka dalam terapi kelompok yang lebih luas. Hal ini melihat bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap terapi dan pengalaman terhadap fleksibilitas membantu pasien mengidentifikasi strategi perubahan perilaku
14	Dimensions of Patient Experience and Overall Satisfaction in Emergency Departments (Mohan & Jiban, 2017)	Menyelidiki pengaruh antara komentar pasien tentang layanan IGD dan kepuasan pasien secara keseluruhan	Quantitative cross-sectional study	Pelayanan perawat, komunikasi, dan infrastruktur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di unit gawat darurat. Pengalaman negatif terhadap kualitas perawatan tidak memiliki pengaruh besar, sedangkan pengalaman positif dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan
15	Patient experience and overall satisfaction after emergency abdominal surgery (C.H. Jones et al, 2017)	Mengeksplorasi pengaruh antara pengalaman dan kepuasan pasien untuk pasien yang menjalani operasi intra-abdomen	Quantitative with General Inpatient Survey (GIS)	Pengalaman pasien memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama dalam konteks operasi abdomen darurat. Meningkatkan aspek komunikasi, lingkungan, dan kepercayaan terhadap staf medis dapat secara langsung meningkatkan kepuasan pasien setelah menjalani perawatan medis.
16	Factors that shape the patient's hospital experience and satisfaction with lower limb arthroplasty: an exploratory thematic analysis (J.V Lane et al, 2016)	Eksplorasi terhadap respons pasien terkait dengan pengalaman dan masalah yang terkait dengan pengalaman pasien	Mixed Method	Pengalaman pasien memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan. Peningkatan komunikasi efektif, kenyamanan pasien, dan pengelolaan layanan menjadi kunci dalam meningkatkan pengalaman serta

				kepuasan.
17	Evaluating patient experience in a cystic fibrosis center using a disease-specific patient satisfaction questionnaire (Helmut Ellemunter et al, 2015)	Menjelaskan hasil dari dua survei tentang pengalaman pasien dalam perawatan pada tahun 2009 dan 2011.	Two times survey in two years (2009 and 2011)	Pengalaman pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di pusat perawatan cystic fibrosis. Pengalaman pasien menjadi komponen utama dalam proses peningkatan kualitas perawatan untuk perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan
18	Traumatic brain injury: Patient experience and satisfaction with discharge from trauma hospital (Cathrine Tverdal et al, 2018)	Membahas pengalaman dan kepuasan pasien terkait proses transisi perawatan pasien dari rumah sakit trauma cedera otak traumatik	Study observational prospektif-retrospektif	Pengalaman pasien selama proses discharge dari rumah sakit trauma memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Keterlibatan pasien dalam transisi perawatan dan koordinasi perawatan secara signifikan terkait dengan kepuasan keseluruhan pasien
19	Patient experience, satisfaction and shared decision-making in colorectal cancer screening: protocol of the mixed-methods study CyDESA (Anna Selva et al, 2022)	Mengevaluasi pada pengalaman pasien, kepuasan, dan pengambilan keputusan bersama terkait program skrining kanker kolorektal (CRC)	Mixed Method	Pengalaman dan kepuasan pasien dalam program skrining kanker kolorektal (CRC) saling berkaitan, mencakup tingkat kepuasan dan persepsi terhadap pengambilan keputusan bersama. Pasien menilai bahwa pentingnya keterlibatan mereka dalam keputusan medis berguna dalam peningkatan layanan kesehatan.
20	Minority ethnicity patient satisfaction and experience: Results of the National Cancer Patient Experience Survey in England (Richard J Pinder et al, 2016)	Mengeksplorasi perbedaan kepuasan pasien yang dilaporkan oleh pasien kanker dari latar belakang etnis minoritas pada pengalaman pasien dengan staf	QuantitativeA nalysis data from the 2013 and 2014 National Cancer Patient Experience Surveys	Pengalaman pasien memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan, khususnya dalam konteks perawatan kanker. Pasien yang menerima komunikasi yang jelas dari staf medis lebih mungkin melaporkan kepuasan yang lebih tinggi.
21	Beyond Patient Satisfaction: Optimizing the Patient Experience (Jennifer L Hefner et al, 2019)	Mengeksplorasi proses dan infrastruktur yang digunakan oleh rumah sakit untuk meningkatkan pengalaman pasien, serta menilai kualitas pengalaman pasien di luar data survei kepuasan pasien.	Quantitative Online Survey	Bahwa pengalaman pasien dan kepuasan pasien saling terkait, di mana peningkatan dalam pengalaman pasien dapat berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi dengan mengidentifikasi berbagai variabel yang digunakan untuk menilai kualitas pengalaman pasien, termasuk metrik akses, proses klinis, dan hasil keselamatan pasien, seperti tingkat keluhan, waktu tunggu, dan kepatuhan terhadap metrik keselamatan.
22	The Relationships Between Patient Experience with Nursing Care, Patient Satisfaction and Patient Loyalty: A Structural Equation Modeling (Xiao Chen et al, 2022)	Mengeksplorasi pengaruh antara pengalaman pasien dengan perawatan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien di rumah sakit,	Quantitative Multicentre cross-sectional survei	Pengalaman pasien dengan perawatan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien, yang pada gilirannya berkontribusi pada loyalitas pasien yang mencakup pengalaman pasien dengan perawatan, kepuasan pasien terhadap perawatan, dan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit secara keseluruhan.
23	A path analysis study of factors influencing hospital staff perceptions of quality of care factors associated with patient satisfaction and patient experience (Sanda G Leggat et al, 2017)	Mengidentifikasi faktor organisasi dan sikap staf yang mempengaruhi persepsi staf rumah sakit terhadap kualitas perawatan yang diberikan,.	Quantitativec ross-sectional survey	Adanya keterkaitan yang signifikan antara pengalaman pasien dan kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh faktor-faktor organisasi dan sikap psikologis staf serta komitmen staf

Pembahasan

Pengaruh Pengalaman Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis terhadap dua puluh tiga artikel terinklusi, ditemukan tujuh belas artikel yang menilai pengalaman dan kepuasan pasien secara bersamaan. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pasien rawat inap dapat diukur melalui penilaian terhadap pengalaman dan kepuasan pasien, baik pada layanan langsung maupun virtual. Selain itu, penelitian juga mengungkapkan bahwa rumah sakit sering mengkombinasi penggunaan instrumen pengukuran pengalaman dan kepuasan pasien, yang menunjukkan adanya pengaruh antara pengalaman dan kepuasan pasien.

Hasil analisis terhadap artikel yang terinklusi menunjukkan pengalaman memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Pengalaman positif, yang mencakup aspek akses, kualitas perawatan, dan keselamatan, berdampak langsung pada kepuasan pasien serta kinerja rumah sakit (Hefner et al., 2019). Jones et al., (2017) melakukan penelitian pada pasien rawat inap yang menjalani operasi intra-abdomen dan menemukan bahwa pengalaman dapat memengaruhi kepuasan pasien melalui tingkat kepercayaan pada staf medis, perlindungan privasi pasien, dan informasi jelas tentang perawatan dan obat pascaoperasi. Tanniru & Khuntia (2017) dalam penelitian mereka terhadap pasien IGD juga menemukan bahwa pengalaman positif terkait perawatan, komunikasi, dan infrastruktur secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien, sementara pengalaman negatif dalam aspek tersebut justru menurunkan tingkat kepuasan pasien. Mendukung dua penelitian sebelumnya, studi yang dilakukan oleh Chen et al., (2022) pada rumah sakit di China terhadap pasien rawat inap menunjukkan bahwa pengalaman yang terdiri dari koordinasi, dukungan emosional, dan keahlian teknis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dimensi pengalaman pasien mencakup berbagai aspek yang memengaruhi dimensi kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan. Komunikasi yang baik antara dokter, perawat, dan pasien yang menunjukkan perhatian tulus terhadap kondisi pasien menciptakan empati (*emphaty*) yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, komunikasi dokter dan perawat serta manajemen nyeri terbukti dalam menciptakan rasa aman, kenyamanan, dan kepercayaan terhadap keandalan perawatan (*reliability*) yang diberikan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pasien, di mana pasien yang merasa didengarkan dan merasa nyerinya terkontrol cenderung lebih puas dengan layanan yang diterima (Setya Paramitha et al., 2022). Responsivitas staf rumah sakit mencerminkan kecepatan dan kesiapan dalam

memenuhi kebutuhan pasien. Sikap responsif (*responsiveness*) staf terhadap kebutuhan pasien terbukti meningkatkan kepuasan, karena pasien merasa diperhatikan dan kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik. Kenyamanan fisik seperti kebersihan fasilitas rumah sakit dan lingkungan fisik yang mendukung memengaruhi persepsi mengenai aspek fisik (*tangible*) dari kepuasan pasien, dimana ketika fasilitas rumah sakit memenuhi standar kenyamanan yang diharapkan, pasien merasa lebih puas (Niartiningsih & Nurfitriani, 2024). Komunikasi mengenai obat dan instruksi kepulangan yang diberikan oleh perawat berpengaruh pada kepuasan, dimana penjelasan yang baik mengenai pengobatan serta instruksi yang jelas saat kepulangan dari rumah sakit memberikan jaminan (*assurance*) kepada pasien bahwa mereka memahami proses pengobatan dan langkah-langkah selanjutnya, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Semua ini berpuncak pada impresi keseluruhan, yang mencerminkan pengalaman pasien secara menyeluruh dan menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan kesehatan (Perdana Poetra et al., 2023). Berdasarkan berbagai penelitian, dimensi yang digunakan untuk mengukur pengalaman dan kepuasan pasien memiliki pandangan yang beragam namun saling terkait dengan sehingga dapat menjadi acuan untuk mendukung peningkatan layanan kesehatan (Joseph et al., 2021).

Kombinasi dari pengukuran pengalaman pasien dan kepuasan pasien menjadi opsi terbaik dalam memberikan pendekatan yang komprehensif dalam mengevaluasi kualitas layanan kesehatan secara menyeluruh. Kombinasi ini dapat mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien serta memberikan wawasan untuk perbaikan pelayanan secara menyeluruh (Ribbink et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Pinder et al., (2016) pada pasien kanker di rumah sakit Inggris menunjukkan bahwa menggabungkan kuesioner pengalaman pasien dan kuesioner kepuasan pasien lebih efektif, karena kedua konsep ini memberikan wawasan yang berbeda namun saling melengkapi dalam menilai kualitas perawatan. Hal ini juga didukung oleh penelitian tentang pengalaman dan kepuasan pasien pada metode terapi *Acceptance and Commitment Therapy* (ACT) terhadap pasien dengan gangguan makan yang menunjukkan bahwa pengalaman pasien dan kepuasan mereka dengan kelompok ACT saling terkait dan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang efektivitas terapi. Pasien melaporkan kepuasan yang tinggi dan juga memberikan umpan balik tentang pengalaman mereka. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara pengalaman pasien dan kepuasan memberikan wawasan yang

lebih komprehensif terhadap efektivitas terapi (Mac Neil & Hudson, 2018)

Pengukuran pengalaman dan kepuasan pasien yang digabungkan dapat diterapkan baik dalam layanan kesehatan langsung maupun virtual. Gabungan pengukuran ini memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang kualitas perawatan, baik di layanan langsung maupun melalui virtual (Pham et al., 2019). Layanan kesehatan langsung menilai interaksi antara pasien dan tenaga medis, sementara layanan virtual lebih fokus pada aspek aksesibilitas dan kualitas komunikasi yang terjadi melalui teknologi. Penelitian yang dilakukan oleh Elhakeem et al., (2022) mengenai penggunaan telemedicine di Qatar menunjukkan bahwa kombinasi antara pengukuran pengalaman pasien dan tingkat kepuasan terhadap layanan telemedicine selama pandemi COVID-19 lebih menjawab mengenai kebutuhan pasien. Selain itu, penelitian yang dilakukan Bruno et al., (2023) menemukan bahwa pengalaman positif pasien selama kunjungan virtual berkontribusi terhadap kepuasan yang tinggi, mencakup empati penyedia layanan kesehatan, akses yang mudah, komunikasi yang baik, dan kecenderungan untuk merekomendasikan layanan. Penelitian-penelitian tersebut membuktikan bahwa kombinasi pengukuran pengalaman dan kepuasan pasien tidak hanya berguna untuk mengukur dimensi pelayanan kesehatan secara spesifik yang dirasakan oleh berbagai kalangan masyarakat, tetapi juga memberikan wawasan yang lebih lengkap sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas layanan (Wang et al., 2019)

Pengaruh Pengalaman Pasien & Kepuasan Pasien terhadap Aspek Lainnya

Sepuluh artikel dari dua puluh tiga artikel terinklusi memperlihatkan adanya pengaruh pengalaman dan kepuasan pasien terhadap keterlibatan pasien, niat merekomendasikan, dan loyalitas.

Pengaruh Keterlibatan Pasien terhadap Pengalaman Pasien & Kepuasan Pasien

Keterlibatan pasien memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan kesehatan. Partisipasi pasien dalam pengambilan keputusan merupakan salah satu bagian penting dari budaya keselamatan, yang terlihat melalui berbagai aspek layanan kesehatan seperti pola komunikasi antar staf, koordinasi perawatan, dan perlakuan yang mereka terima, di mana seluruh elemen tersebut berkontribusi pada pengalaman menyeluruh pasien selama menjalani perawatan (Alabdaly et al., 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Leggat et al., (2017) di rumah sakit Australia mengungkapkan bahwa keterlibatan pasien dalam perawatan dipengaruhi oleh faktor organisasi dan sikap staf, yang berdampak

langsung pada pengalaman dan kepuasan pasien. Temuan ini diperkuat oleh studi Tverdal et al., (2018) pada pasien dengan cedera otak traumatik, yang menunjukkan bahwa partisipasi aktif pasien atau pengasuh dalam pengambilan keputusan saat proses pemulangan dari rumah sakit sangat berperan dalam meningkatkan pengalaman, kepuasan, dan kualitas transisi perawatan. Selain itu, penelitian tentang pengalaman dan kepuasan pasien dalam program skrining kanker kolorektal (CRC) menunjukkan bahwa keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan bersama berpengaruh dengan pengalaman dan kepuasan mereka dengan faktor seperti komunikasi dan waktu tunggu perawatan (Selva et al., 2022). Menguatkan penelitian-penelitian yang ada, Khalife et al., (2023) melakukan penelitian yang mengukur pengalaman dan kepuasan terhadap pasien yang baru menyelesaikan perawatan di Lebanon dan menemukan bahwa keterlibatan pasien berpengaruh terhadap pengalaman dan kepuasan yang mencakup nilai kesehatan pribadi, kemudahan akses layanan, dan cara tenaga medis memperlakukan mereka. Berdasarkan penelitian-penelitian yang ada, dapat disimpulkan bahwa keterlibatan pasien dalam proses perawatan dan pengambilan keputusan menjadi kunci untuk peningkatan pengalaman dan kepuasan pasien (Selva et al., 2022).

Pengaruh Pengalaman Pasien & Kepuasan Pasien terhadap Niat Merekomendasikan Rumah Sakit

Pasien yang merasakan pengalaman dan kepuasan positif cenderung lebih bersedia merekomendasikan layanan kesehatan kepada orang lain (Lane et al., 2016). Sebaliknya, pengalaman negatif akibat pelayanan yang kurang memuaskan membuat pasien enggan kembali ke rumah sakit (Andi Mauliyana & Rizal, 2021). Penelitian oleh Ellemunter et al., (2015) mengungkapkan bahwa pengalaman dan kepuasan pasien berperan penting dalam mendorong perbaikan berkelanjutan di pusat perawatan cystic fibrosis, yang turut memengaruhi keinginan pasien untuk merekomendasikan rumah sakit. Temuan ini diperkuat oleh studi Chiou et al., (2019) di rumah sakit Taiwan yang menunjukkan bahwa pengalaman positif secara langsung meningkatkan kepuasan pasien terhadap pengobatan yang mereka terima, sehingga mendorong mereka untuk merekomendasikan rumah sakit. Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengalaman dan kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap niat mereka untuk merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga atau orang lain.

Pengaruh Pengalaman Pasien & Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas

Loyalitas pasien merupakan aspek penting yang dipengaruhi oleh pengalaman dan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan. Pengalaman positif memiliki hubungan yang kuat dengan loyalitas, di mana pasien yang merasa puas cenderung menjadi aset berharga bagi penyedia layanan kesehatan karena mereka berkeinginan untuk kembali menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada keluarga (Utari et al., 2018; Zhou et al., 2017). Meningkatkan loyalitas pasien dapat dicapai melalui perbaikan kualitas layanan kesehatan dan membangun hubungan yang baik antara pasien dan tenaga medis untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan (Gao & Huang, 2021). Zhang, Li, et al., (2020) menemukan bahwa dokter dan perawat berperan besar dalam membentuk pengalaman positif pasien melalui kerja sama dalam memberikan layanan terbaik, di mana interaksi langsung dengan tenaga medis dapat memperkuat loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan. Penelitian Park et al., (2022) juga menunjukkan bahwa pengalaman perawatan pasien berpengaruh langsung pada kepuasan dan loyalitas, dengan kepuasan menjadi penghubung antara pengalaman dan loyalitas. Selain itu, studi Chen, Zhang, et al., (2022) membuktikan bahwa pengalaman positif pasien selama perawatan berdampak signifikan terhadap kepuasan, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas mereka terhadap rumah sakit melalui kepuasan terhadap layanan, fasilitas, dan pengalaman secara keseluruhan. Mendukung temuan tersebut, penelitian mengenai layanan Telehealth di Australia oleh Thomas et al., (2023) juga menunjukkan bahwa pengalaman positif selama konsultasi virtual secara signifikan meningkatkan kepuasan dan mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa depan. Berdasarkan penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengalaman dan kepuasan pasien berperan penting dalam membentuk loyalitas pasien untuk terus menggunakan layanan kesehatan di masa mendatang.

SIMPULAN

Pengalaman pasien dan kepuasan pasien merupakan dua aspek yang saling terkait namun memiliki fokus yang berbeda. Pengalaman pasien lebih menekankan pada elemen-elemen objektif dalam interaksi dan pelayanan yang diterima selama perawatan, sedangkan kepuasan pasien bersifat lebih subjektif, bergantung pada persepsi dan harapan individu terhadap layanan yang diberikan. Pengalaman pasien dalam pelayanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan kesehatan. Kombinasi pengukuran pengalaman pasien dan kepuasan pasien dalam evaluasi kualitas layanan kesehatan sangat dianjurkan agar

tercipta lingkungan pelayanan yang lebih responsif dan berpusat pada kebutuhan pasien. Selain itu, pengalaman dan kepuasan pasien dipengaruhi oleh keterlibatan pasien dalam perawatan serta memengaruhi niat untuk merekomendasikan rumah sakit dan meningkatkan loyalitas pasien yang pada akhirnya aspek-aspek tersebut akan membantu untuk perbaikan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Aggarwal, A., Aeran, H., & Rathee, M. (2019). Quality management in healthcare: The pivotal desideratum. In *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research* (Vol. 9, Issue 2, pp. 180–182). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.jobcr.2018.06.006>
- Alabdaly, A., Debono, D., Hinchcliff, R., & Hor, S. Y. (2021). Relationship between patient safety culture and patient experience in hospital settings: A scoping review protocol. In *BMJ Open* (Vol. 11, Issue 5). BMJ Publishing Group. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-049873>
- Alibrandi, A., Gitto, L., Limosani, M., & Mustica, P. F. (2023). Patient satisfaction and quality of hospital care. *Evaluation and Program Planning*, 97. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251>
- Allen-Duck, A., Robinson, J. C., & Stewart, M. W. (2017). Healthcare Quality: A Concept Analysis. *Nursing Forum*, 52(4), 377–386. <https://doi.org/10.1111/nuf.12207>
- Andi Mauliyana, & Rizal, N. A. (2021). Relationship of Quality Health Service Towards Loyalty of Patient at Bhayangkara Hospital Kendari. *MIRACLE Journal Of Public Health*, 4(1), 113–122. <https://doi.org/10.36566/mjph/vol4.iss1/239>
- Anufriyeva, V., Pavlova, M., Stepurko, T., & Groot, W. (2021). The validity and reliability of self-reported satisfaction with healthcare as a measure of quality: A systematic literature review. In *International Journal for Quality in Health Care* (Vol. 33, Issue 1). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzaa152>
- Beattie, M., Murphy, D. J., Atherton, I., & Lauder, W. (2015). Instruments to measure patient experience of healthcare quality in hospitals: A systematic review. *Systematic Reviews*, 4(1). <https://doi.org/10.1186/s13643-015-0089-0>
- Bruno, B., Mercer, M. B., Hizlan, S., Peskin, J., Ford, P. J., Farrell, R. M., & Rose, S. L. (2023). Virtual prenatal visits associated with high measures of patient experience and satisfaction among average-risk patients: a prospective cohort study. *BMC Pregnancy*

- and *Childbirth*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12884-023-05421-y>
- Bull, C. (2021). Patient satisfaction and patient experience are not interchangeable concepts. In *International Journal for Quality in Health Care* (Vol. 33, Issue 1). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzab023>
- Bull, C., Byrnes, J., Hettiarachchi, R., & Downes, M. (2019). A systematic review of the validity and reliability of patient-reported experience measures. *Health Services Research*, 54(5), 1023–1035. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.13187>
- Burstin, H., Leatherman, S., & Goldmann, D. (2016). The evolution of healthcare quality measurement in the United States. In *Journal of Internal Medicine* (Vol. 279, Issue 2, pp. 154–159). Blackwell Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1111/joim.12471>
- Chen, X., Zhang, Y., Qin, W., Yu, Z., Yu, J., Lin, Y., Li, X., Zheng, Z., & Wang, Y. (2022). How does overall hospital satisfaction relate to patient experience with nursing care? a cross-sectional study in China. *BMJ Open*, 12(1). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-053899>
- Chen, X., Zhao, W., Yuan, J., Qin, W., Zhang, Y., & Zhang, Y. (2022). The Relationships Between Patient Experience with Nursing Care, Patient Satisfaction and Patient Loyalty: A Structural Equation Modeling. *Patient Preference and Adherence*, 16, 3173–3183. <https://doi.org/10.2147/PPA.S386294>
- Chiou, S. J., Lee, P. C., Chang, Y. H., Huang, P. S., Lee, L. H., & Lin, K. C. (2019). Assessment of patient experience profiles and satisfaction with expectations of treatment effects by using latent class analysis based on a national patient experience survey in Taiwan. *BMJ Open*, 9(3). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-023045>
- Elhakeem, I., Iqbal, P., Nashwan, A. J., Abubakar, M., Jawad, A. T., AlHiyari, M. A., Chandra, P., Osman, M. A., Mohamad, S. S., Alkhatib, M., & Yassin, M. A. (2022). Patients' experience and satisfaction using telemedicine for outpatient services in a Tertiary Cancer Center in Qatar during COVID-19: A cross-sectional study. *Health Science Reports*, 5(6). <https://doi.org/10.1002/hsr2.883>
- Ellemunter, H., Stahl, K., Smrekar, U., & Steinkamp, G. (2015). Evaluating patient experience in a cystic fibrosis centre using a disease-specific patient satisfaction questionnaire. *European Journal of Pediatrics*, 174(11), 1451–1460. <https://doi.org/10.1007/s00431-015-2545-1>
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. In *Healthcare (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 5). MDPI. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Friedel, A. L., Siegel, S., Kirstein, C. F., Gerigk, M., Bingel, U., Diehl, A., Steidle, O., Hauptelshofer, S., Andermahr, B., Chmielewski, W., & Kreitschmann-Andermahr, I. (2023). Measuring Patient Experience and Patient Satisfaction—How Are We Doing It and Why Does It Matter? A Comparison of European and U.S. American Approaches. In *Healthcare (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 6). MDPI. <https://doi.org/10.3390/healthcare11060797>
- Gao, M., & Huang, L. (2021). Quality of channel integration and customer loyalty in omnichannel retailing: The mediating role of customer engagement and relationship program receptiveness. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102688>
- Godovykh, M., & Pizam, A. (2023). Measuring patient experience in healthcare. *International Journal of Hospitality Management*, 112. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103405>
- Goodrich, G. W., & Lazenby, J. M. (2023). Elements of patient satisfaction: An integrative review. In *Nursing Open* (Vol. 10, Issue 3, pp. 1258–1269). John Wiley and Sons Inc. <https://doi.org/10.1002/nop2.1437>
- Hefner, J. L., McAlearney, A. S., Spatafora, N., & Moffatt-Bruce, S. D. (2019). Beyond Patient Satisfaction: Optimizing the Patient Experience. *Advances in Health Care Management*, 18. <https://doi.org/10.1108/S1474-823120190000018010>
- Jones, C. H., O'Neill, S., McLean, K. A., Wigmore, S. J., & Harrison, E. M. (2017). Patient experience and overall satisfaction after emergency abdominal surgery. *BMC Surgery*, 17(1). <https://doi.org/10.1186/s12893-017-0271-5>
- Joseph, K., Udogwu, U. N., Manson, T. T., Ludwig, S. C., Banagan, K. E., Baker, M., Yousaf, I. S., Yousaf, O., Demyanovich, H., Pollak, A. N., O'Toole, R. V., & O'Hara, N. N. (2021). Patient satisfaction after discharge is discordant with reported inpatient experience. *Orthopedics*, 44(3), E427–E433. <https://doi.org/10.3928/01477447-20210415-01>
- Khalife, J., Ekman, B., Ammar, W., El-Jardali, F., Halabi, A. Al, Barakat, E., & Emmelin, M.

- (2023). Exploring patient perspectives: A qualitative inquiry into healthcare perceptions, experiences and satisfaction in Lebanon. *PLoS ONE*, 18(8 August). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0280665>
- Krol, M. W., De Boer, D., Sixma, H., Van Der Hoek, L., Rademakers, J. J. D. J. M., & Delnoij, D. M. (2015). Patient experiences of inpatient hospital care: A department matter and a hospital matter. *International Journal for Quality in Health Care*, 27(1), 17–25. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzu090>
- Kumah, E., Osei-Kesse, F., & Anaba, C. (2017). Understanding and Using Patient Experience Feedback to Improve Health Care Quality: Systematic Review and Framework Development. *Journal of Patient-Centered Research and Reviews*, 4(1), 24–31. <https://doi.org/10.17294/2330-0698.1416>
- Laferton, J. A. C., Kube, T., Salzmann, S., Auer, C. J., & Shedden-Mora, M. C. (2017). Patients' expectations regarding medical treatment: A critical review of concepts and their assessment. In *Frontiers in Psychology* (Vol. 8, Issue FEB). Frontiers Research Foundation. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00233>
- Lane, J. V., Hamilton, D. F., Macdonald, D. J., Ellis, C., & Howie, C. R. (2016). Factors that shape the patient's hospital experience and satisfaction with lower limb arthroplasty: an exploratory thematic analysis. *BMJ Open*, 6, 10871. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2015>
- Latifah, H., Mulyani, R., Syahidin, R., Nugroho, A. Y., Manajemen, M., Sakit, R., Sangga, U., & Ypkp, B. (n.d.). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Jiwa*. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners>
- Lavela, S. L., Gallan, A. S., Phd, G., & Phd, A. S. (2014). Part of the Health and Medical Administration Commons, Health Policy Commons, Health Services Administration Commons, and the Health Services Research Commons. In *Patient Experience Journal* (Vol. 1). <http://ssrn.com/abstract=2643249><http://pxjournal.org/journalAvailableat:http://pxjournal.org/journal/vol1/iss1/5Electroniccopyavailableat:https://ssrn.com/abstract=2643249>
- Leggat, S. G., Karimi, L., & Bartram, T. (2017). A path analysis study of factors influencing hospital staff perceptions of quality of care factors associated with patient satisfaction and patient experience. *BMC Health Services Research*, 17(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2718-x>
- Mac Neil, B. A., & Hudson, C. C. (2018). Patient Experience and Satisfaction With Acceptance and Commitment Therapy Delivered in a Complimentary Open Group Format for Adults With Eating Disorders. *Journal of Patient Experience*, 5(3), 189–194. <https://doi.org/10.1177/2374373517748640>
- Munehika, M., Sano, M., Jin, H., & Kajihara, C. (2014). Quality management system for health care and its effectiveness. *Total Quality Management and Business Excellence*, 25(7–8), 889–896. <https://doi.org/10.1080/14783363.2014.906112>
- Niartiningsih, 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>
- Park, H. N., Park, D. J., Han, S. Y., Tae, J. Y., Jung, K. H., Bae, E. J., & Yoon, J. Y. (2022). Effect of inpatient experiences on patient satisfaction and the willingness to recommend a hospital: The mediating role of patient satisfaction: A cross-sectional study. *Health Science Reports*, 5(6). <https://doi.org/10.1002/hsr2.925>
- Perdana Poetra, R., Afriyana Amelia Nuryadin, H., Junus, D., & Rumah Sakit, A. (2023). Analisis Pengaruh Patient Experience Terhadap Pelaksanaan Patient Safety di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2023. In *Patria Artha Journal of Nursing Science* (Vol. 7, Issue 2). <http://ejournal.patria->
- Pham, T. M., Abel, G. A., Gomez-Cano, M., & Lyrtatzopoulos, G. (2019). Predictors of postal or online response mode and associations with patient experience and satisfaction in the english cancer patient experience survey. *Journal of Medical Internet Research*, 21(5). <https://doi.org/10.2196/11855>
- Pinder, R. J., Ferguson, J., & Møller, H. (2016). Minority ethnicity patient satisfaction and experience: Results of the National Cancer Patient Experience Survey in England. *BMJ Open*, 6(6). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-011938>
- Rahimi, H., & Kavosi, Z. (2014). *Indicators of Hospital Performance Evaluation: A Systematic Review Background and Objectives*. <https://www.researchgate.net/publication/311068880>
- Ribbink, M. E., Roozendaal, C. C., MacNeil-Vroomen, J. L., Franssen, R., & Buurman, B. M. (2021). Patient experience and satisfaction with admission to an acute geriatric community hospital in the Netherlands: a mixed method study. *Journal*

- of Integrated Care*, 29(4), 390–402. <https://doi.org/10.1108/JICA-04-2021-0018>
- Selva, A., López, P., Puig, T., MacIà, F., Selva, C., Álvarez-Pérez, Y., Terraza, R., Burón, A., MacHlab, S. T., Pericay, C., Solà, I., Torà, N., Rodríguez, V., Barrufet, C., Aymar, A., & Baré, M. (2022). Patient experience, satisfaction and shared decision-making in colorectal cancer screening: protocol of the mixed-methods study CyDESA. *BMJ Open*, 12(5). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-0057687>
- Setya Paramitha, D., Kirana, R., Rizky, A., Mpr, A. M., Keberawatan, F., Kesehatan, I., Muhammadiyah Banjarmasin, U., Kesehatan, P., & Banjarmasin, K. (2022). Pentingnya Kualitas Komunikasi Perawat dan Dokter Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keberawatan Suaka Insan (JKSI)*, 7(2).
- Silvera, G. A., & Clark, J. R. (2016). Patient evaluations of the interpersonal care experience (ICE) in U.S. hospitals: A factor analysis of the HCAHPS survey. *Patient Experience Journal*, 3(1), 101–109. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1136>
- Tanniru, M., & Khuntia, J. (2017). Dimensions of Patient Experience and Overall Satisfaction in Emergency Departments. *Journal of Patient Experience*, 4(3), 95–100. <https://doi.org/10.1177/2374373517692914>
- Thomas, E., Lee, C. M. Y., Norman, R., Wells, L., Shaw, T., Nesbitt, J., Frean, I., Baxby, L., Bennett, S., & Robinson, S. (2023). Patient Use, Experience, and Satisfaction With Telehealth in an Australian Population (Reimagining Health Care): Web-Based Survey Study. *Journal of Medical Internet Research*, 25. <https://doi.org/10.2196/45016>
- Tverdal, C. B., Howe, E. I., Røe, C., Helseth, E., Lu, J., Tenovuo, O., & Andelic, N. (2018). Traumatic brain injury: Patient experience and satisfaction with discharge from trauma hospital. *Journal of Rehabilitation Medicine*, 50(6), 505–513. <https://doi.org/10.2340/16501977-2332>
- Tzelepis, F., Sanson-Fisher, R. W., Zucca, A. C., & Fradgley, E. A. (2015). Measuring the quality of patient-centered care: Why patient-reported measures are critical to reliable assessment. *Patient Preference and Adherence*, 9, 831–835. <https://doi.org/10.2147/PPA.S81975>
- Utari, U., Rivai, F., Andi Sapada, N. S., Administrasi Rumah Sakit, B., Kesehatan Masyarakat, F., Hasanuddin, U., & Korespondensi, A. (n.d.). *The Impact of Patient Experience to Patient Loyalty in Haji Makassar Regional Public Hospital*.
- Wang, X., Chen, J., Burström, B., & Burström, K. (2019). Exploring pathways to outpatients' satisfaction with health care in Chinese public hospitals in urban and rural areas using patient-reported experiences. *International Journal for Equity in Health*, 18(1). <https://doi.org/10.1186/s12939-019-0932-3>
- Wolf, J. A., Marshburn, D., & Lavela, S. L. (2014). Issue 1 Inaugural Issue Article 3 2014 Part of the Health and Medical Administration Commons, Health Policy Commons, Health Services Administration Commons, and the Health Services Research Commons Recommended Citation Recommended Citation Wolf JA, Niederhauser V, Marshburn D, LaVela SL. Defining Patient Experience. *Patient Experience Journal*, 1(1), 7–19. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1004>
- Xesfingi, S., & Vozikis, A. (2016). Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socio-economic and healthcare provision factors. *BMC Health Services Research*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1327-4>
- Zhang, Y., Li, Q., & Liu, H. (2020). From patient satisfaction to patient experience: A call to action for nursing in China. In *Journal of Nursing Management* (Vol. 28, Issue 2, pp. 450–456). Blackwell Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1111/jonm.12922>
- Zhang, Y., Wei, L., Li, H., Pan, Y., Wang, J., Li, Q., Wu, Q., & Wei, H. (2020). The Psychological Change Process of Frontline Nurses Caring for Patients with COVID-19 during Its Outbreak. *Issues in Mental Health Nursing*, 525–530. <https://doi.org/10.1080/01612840.2020.1752865>
- Zhou, W. J., Wan, Q. Q., Liu, C. Y., Feng, X. L., & Shang, S. M. (2017). Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review. In *International Journal for Quality in Health Care* (Vol. 29, Issue 4, pp. 442–449). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx058>