

PENGALAMAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN PASIEN JKN TERHADAP PERSEPSI PELAYANAN KESEHATAN

Wulan Kurnia Sari^{1*}, Haerawati Idris², Misnaniarti³

Universitas Negeri Sriwijaya Palembang^{1,2,3}

*Corresponding Author : wulan53k@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul pengalaman dan tingkat pendidikan pasien JKN terhadap persepsi pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi dan pengalaman pasien dalam menggunakan layanan kesehatan yang dibiayai oleh Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini melibatkan wawancara. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait kepuasan, tantangan, dan harapan pasien terhadap program JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menghargai aksesibilitas dan biaya rendah yang ditawarkan oleh JKN, namun juga menghadapi beberapa masalah seperti lamanya waktu tunggu dan keterbatasan pilihan fasilitas kesehatan. Penelitian ini menggunakan penelitian *field research* dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam sistem JKN untuk meningkatkan kualitas pengalaman pasien dan efektivitas layanan kesehatan yang disediakan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan strategi perbaikan program JKN guna memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pasien dengan lebih baik.

Kata kunci : JKN, pelayanan dan kesehatan, pengalaman, persepsi

ABSTRACT

This research is entitled the experience and level of education of JKN patients on perceptions of health services. This study aims to explore patients' perceptions and experiences in using health services funded by the National Health Insurance (JKN). Using qualitative methods, this research involved in-depth interviews with 30 patients who received services at the Sriwijaya Hospital Palembang health facility. The data obtained was analyzed using thematic analysis techniques to identify main themes related to patient satisfaction, challenges and hopes for the JKN program. The research results show that most patients appreciate the accessibility and low costs offered by JKN, but also face several problems such as long waiting times and limited choice of health facilities. This research uses field research with interviews, observation and documentation. This research provides important insights into aspects that need to be improved in the JKN system to improve the quality of patient experience and the effectiveness of the health services provided. It is hoped that these findings can become a basis for policy makers in formulating strategies for improving the JKN program to better meet patient needs and expectations.

Keywords : experience, perception, JKN, services and health

PENDAHULUAN

Persepsi terhadap pelayanan di mulai dari kebutuhan pasien, hal ini berarti pelayanan yang baik bukan dilihat dari penyedia jasa layanan, namun dari sudut pandang pasien. Faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan itu sendiri antara lain umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, penghasilan, budaya, lingkungan fisik, kepribadian dan pengalaman hidup pasien (Jacobalis, 2000). Pelayanan merupakan salah satu hal yang terpenting dalam memasarkan produk, dimana pelayanan yang baik akan menimbulkan perasaan puas bagi konsumennya. Pelayanan yang dimaksud itu adalah kegiatan yang dilaksanakan atau diselenggarakan oleh organisasi yang menyangkut kepentingan dari pihak

konsumen yang akan menimbulkan kesan tersendiri. (Sugiono, 1999) Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Ada dua faktor yang utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected servis* dan *perceived*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Indonesia mengimplementasikan program Indonesia Sehat yang berlandaskan pada tiga pilar utama: paradigma kesehatan, pelayanan kesehatan, dan jaminan kesehatan nasional. Pelayanan kesehatan yang dimaksud adalah pelayanan yang dirancang dan dipandu untuk meningkatkan akses serta mutu pelayanan kesehatan (Sekolah Vokasi & Studies, 2021).

Kesehatan merupakan hak dasar setiap individu, dan setiap warga negara berhak menerima pelayanan kesehatan. Undang-Undang Dasar 1945 menetapkan bahwa pemerintah pusat dan daerah bertanggung jawab atas penyediaan jaminan kesehatan, terutama bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Pasal 34 ayat 2 UUD 1945 Perubahan menggarisbawahi bahwa negara harus mengembangkan Sistem Jaminan Sosial untuk seluruh rakyat Indonesia. Untuk mengimplementasikan ketentuan ini, pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bertujuan memberikan jaminan sosial yang komprehensif bagi setiap orang, guna memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan mencapai masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur. Selain itu, UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan juga menekankan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama untuk mengakses sumber daya di bidang kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau.

Saat ini, masyarakat mengharapkan agar rumah sakit dapat menyediakan layanan "one service," yang berarti memenuhi semua kebutuhan kesehatan pasien secara tepat waktu, akurat, berkualitas, dan dengan biaya yang wajar. Tujuannya adalah untuk mencapai kepuasan pasien terkait kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan kondisi medis mereka. Evaluasi mutu pelayanan kesehatan menjadi penting karena harus mencerminkan pandangan pasien mengenai layanan yang mereka terima, sesuai dengan standar profesi kesehatan, serta hasil dari interaksi antara penyedia dan penerima layanan kesehatan (Idris, 2019; Siregar, 2023). Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini bertujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Melalui program ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat Indonesia sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia.

Data *World Health Organization* menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam pelayanan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021). Pengukuran pengalaman pasien yang dilaporkan (PREM) menilai bagaimana pasien merasakan layanan yang mereka terima dan harus memfokuskan perhatian pada aspek-aspek yang dianggap penting oleh pasien. Berbagai instrumen telah dikembangkan untuk mengevaluasi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Salah satu instrumen tersebut adalah *Quality from the Patient's Perspective (QPP)*, yang mengukur kualitas pelayanan dari sudut pandang pasien dan mencakup empat dimensi: kompetensi medis-teknis, kondisi fisik-teknis, pendekatan yang berorientasi pada identitas, dan suasana sosiokultural (Health, 2008; Sandsdalen et al., 2020).

Adapun kegelisahan akademik dalam penelitian ini adalah Mutu pelayanan rumah sakit dapat mempengaruhi penilaian dari pasien sebagai customer rumah sakit. Penilaian merupakan suatu cara yang sistematis dari pengalaman yang dimiliki untuk meningkatkan pencapaian, pelaksanaan, dan perencanaan terhadap suatu program melalui pemilihan. Adapun pertanyaan

pertanyaan yang penting untuk di gali adalah (1). Bagaimana pengalaman dan persepsi pasien JKN terhadap layanan kesehatan belum dieksplorasi secara memadai terutama di negara-negara berkembang termasuk Indonesia. (2). Bagaimana mengeksplorasi pengalaman dan persepsi pasien terhadap layanan kesehatan tidak hanya memberikan informasi tentang pengalaman aktual, namun juga mengungkapkan aspek kualitas mana yang dianggap paling penting oleh pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi dan pengalaman pasien dalam menggunakan layanan kesehatan yang dibiayai oleh Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

METODE

Artikel ini menggunakan metode studi lapangan, pencarian hasil riset lapangan ataupun sebuah teori yang berkaitan dengan pembahasan dalam artikel yang sedang dikaji. Sehingga teori-teori dan hasil penelitian tentang Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian kualitatif deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai persepsi peserta JKN kesehatan terhadap pelayanan Kegiatan pengumpulan data dilakukan secara sistematis untuk mengumpulkan, mengolah, dan juga menyimpulkan data guna untuk mencari jawaban atas permasalahan yang dihadapi ketika proses penulisan artikel berlangsung. Teknik pengumpulan data penelitian utama yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi partisipasi, dan dokumentasi. Wawancara yang dilakukan penulis dalam penelitian dimaksudkan untuk mengetahui pandangan, kejadian, kegiatan, pendapat, perasaan dari narasumber (subject matter expert). Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini terhadap objek yang diteliti..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengalaman dan Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan

Pengalaman pasien yang paling umum digunakan adalah definisi dari Beryl Insitute yang mengemukakan bahwa pengalaman pasien adalah keseluruhan interaksi yang dibentuk oleh budaya organisasi yang mempengaruhi persepsi pasien pada seluruh rangkaian pelayanan. Defenisi ini merupakan hasil diskusi pimpinan pelayanan kesehatan yang mengidentifikasi elemen kunci dalam pengalaman pasien (Wolf PhD & Jason, 2014). Disepakati secara luas bahwa konsep ini menggabungkan seluruh rangkaian perjalanan pasien. Selain itu pengalaman pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan akan memberikan kesan tersendiri bagi pasien yang akan berdampak pada kunjungannya dimasa yang akan datang. Pengalaman pasien sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan dan kepuasan mereka berhubungan dengan masa tinggal di rumah sakit (Grondahl et al., 2013; LaVela & Gallan, 2014; Yanuarti et al., 2021).

Persepsi merupakan penilaian individu terhadap suatu objek, peristiwa atau hubungan yang diperolehnya dengan menyimpulkan isi informasi/ penafsiran pesan yang dipengaruhi beberapa faktor baik eksternal maupun internal. Persepsi akan memberikan pengaruh terhadap proses pengambilan keputusan ataupun menentukan sikap. Apabila persepsi seseorang baik atau positif terhadap suatu hal, maka pengambilan keputusannya juga akan selaras dengan persepsinya, atau sebaliknya (Primanita, 2011). Menurut Primanita persepsi masyarakat yang keliru tidak jarang menyebabkan kurang dimanfaatkannya sarana kesehatan yang ada. Faktor umum yang mempengaruhi persepsi pasien tentang pegalamannya adalah usia, ketajaman, budaya, status sosial ekonomi dan kapasitas kognitif. Faktor ini menciptakan demografi yang saat ini mempengaruhi kebijakan dan praktik rumah sakit (Primanita, 2011; Susan E. Mazer, 2022)

Manfaat Program JKN

Program pemerintah ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit secara maksimal sehingga kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan dapat terpenuhi dengan baik (UU RI No.40 Tahun 2014). Keberadaan BPJS Kesehatan diharapkan mampu mencapai target Universal Health Coverage (UHC) pada tahun 2019 sehingga seluruh warga negara Indonesia memiliki jaminan kesehatan nasional untuk memperoleh manfaat dari pelayanan dan perlindungan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya (Mishbahuddin et al., 2021) Program jaminan kesehatan dijalankan secara nasional dengan prinsip sosial asuransi, asas pemerataan dan sistemnya berupa sistem gotong royong dimana peserta yang mampu dan sehat akan membantu peserta yang miskin dan sakit (Safrizal et al., 2020).

Tingkat Pendidikan Pasien dan Pelayanan Kesehatan

Tingkat pendidikan ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan persepsi pasien, dimana pasien dengan pendidikan rendah memiliki kepuasan yang tinggi dibandingkan dengan pasien dengan pendidikan tinggi. Hal ini membuktikan sebagaimana yang diterangkan oleh Notoatmodjo (2005), bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin mengerti tentang kesehatan. Seseorang dengan pendidikan lebih rendah cenderung mempersepsikan pelayanan baik dibandingkan dengan yang berpendidikan tinggi (Tjiptono, 2007). Menurut Jacobalis (2000), tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan rendah memiliki kecenderungan inkonsistensi persepsi yang tinggi (tidak tetap pendirian), mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi. Pengetahuan dan harapan seseorang terhadap pelayanan akan meningkat ketika tingkat pendidikan mereka semakin tinggi, sehingga tingkat kepuasan seseorang dengan pendidikan tinggi akan menurun ketika harapan tidak terpenuhi (Yurumezoglu, 2007).

Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka semakin tinggi pula harapan dan tuntutan terhadap pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih dan semakin mengerti arti kesehatannya, sehingga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya, hal ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Sedangkan pasien yang berpendidikan rendah, cenderung memiliki pengetahuan yang kurang dan mudah dipengaruhi di bandingkan pasien dengan pendidikan tinggi, sehingga pasien dengan pendidikan rendah cenderung menerima pelayanan kesehatan tanpa tuntutan yang lebih, hal ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya dimana pasien dengan pendidikan rendah akan memiliki persepsi yang tinggi atau baik terhadap pelayanan yang diterimanya.

Pelayanan kesehatan yaitu suatu konsep yang dipakai dalam pemberian layanan kesehatan terhadap masyarakat. Pelayanan kesehatan juga diartikan sebagai konsep yang diterapkan untuk memberikan layanan dengan jangka waktu lama dan terus dilakukan kepada public dan masyarakat. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut: (1) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Pelanggan ingin dilayani secara prima, oleh karena itu untuk melayani pelanggan salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia. (2) Tersedia karyawan yang baik. Kenyamanan pelanggan juga tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu

karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar dan dalam bekerja dalam bidangnya. (3) Bertanggung jawab kepada pelanggan. Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya. (4) Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan dapat melakukan sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan. (5) Mampu berkomunikasi. Para karyawan harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan pelanggannya. Artinya para karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. (6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Menjaga rahasia perusahaan sama artinya dengan menjaga rahasia pelanggan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapa pun. Rahasia perusahaan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. (7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Setiap karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena karyawan selalu berhubungan dengan pelanggan, maka para karyawan tersebut dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja. (8) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan. Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Para karyawan yang lamban akan membuat pelanggan lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. (9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah. Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari maka perlu dijaga kepercayaannya.

Melalui wawancara dengan informan berikutnya mengatakan jika pelayanan di RS sebenarnya sudah cukup baik tetapi ada kendala dalam antrian. mengatakan bahwa beliau menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pengobatan. Untuk pendaftaran JKN mengatakan tidak ada kendala sama sekali dan data-data pribadi peserta JKN tersimpan dengan aman. Dokter beserta staf RS menurut informan sudah cukup ramah. Menurut beliau fasilitas di Puskesmas Kotanopan sudah cukup lengkap. Narasumber Lain juga merasakan hal yang sama mengenai kualitas baik dari RS kotanopan yakni untuk pendaftaran JKN tidak ada kendala sama sekali dan berjalan dengan lancar. Untuk data-data pribadi pasien menurut beliau sudah disimpan dengan aman. Selama pengobatan di RS beliau merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, dan juga Dokter beserta stafnya ramah dan sangat baik dalam menjelaskan sehingga mudah dipahami oleh pasien. Namun masalah nya adalah dalam kecepatan penanganan yang lambat dan harus mengantri cukup lama.

Namun dari sekian banyak informan yang telah diwawancarai mengatakan jika kecepatan waktu pelayanan harus dapat lebih ditingkatkan mengingat semakin cepat pelayanan serta antrian yang tidak begitu lama, dapat membantu memberikan pelayanan yang optimal kepada para pasien yang datang untuk berobat, khususnya untuk peserta JKN yang pada dasarnya sangat membutuhkan bantuan pengobatan yang layak seperti pasien pada umumnya. Untuk mengikis emosional mental suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial baik material maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, ketentraman lahir dan batin yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga, serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak dan kewajiban asasi manusia sesuai dengan pancasila (Husna, 2014). Oleh Karena itu, dengan terpenuhinya pengobatan dari para pasien dapat membantu mereka mendapat kesejahteraan sosialnya. Dimana, mereka dapat dengan bebas melakukan aktivitas sosialnya tanpa merasakan sakit yang mereka derita.

KESIMPULAN

Pengalaman dan tingkat pendidikan pasien berhubungan yang signifikan dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan. Persepsi responden terkait pelayanan penunjang medis yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian responden bahwa responden merasa tidak dipersulit dalam memperoleh pelayanan penunjang karena sudah disediakan oleh petugas serta kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan penunjang tersebut sudah baik. Persepsi responden terkait pelayanan rujukan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian responden bahwa responden tidak dipersulit dalam memperoleh pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai pasien rujukan. Tidak adanya kontras pelayanan yang diberikan antara pasien rujukan maupun pasien gawat darurat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih ditujukan kepada seluruh civitas akademika Universitas Negeri Sriwijaya Palembang yang telah mendukung penuh terselesaikannya artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (1980). *Pengantar administrasi kesehatan*. PT Grafiti Medika Pers, Jakarta.
- Handayani, S. (2016). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno. Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42-48.
- Samuel Pangihutan, S. (2017). *Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. *Вестник Росздрава*, 4(1)
- Susan E. Mazer, P. D. (2022). *Perception: What Influences the Patient's Perception of Their Experiences? Healing Healthcare System*. <https://www.healinghealth.com/perception-what-influences-the-patients-erception-of-their-experiences>
- Rahmadhani, W., Kusumastuti, K., & Phu, P. T. (2021). *The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction in Obstetrics and Gynecology Polyclinic of PKU Muhammadiyah*
- Listiani, I., & Supratman, M. K. (2017). *Hubungan tingkat pendidikan dan penghasilan pasien dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Muhlisin, A., & Listiani, I. (2019, January). *Faktor Tingkat Pendidikan Dan Penghasilan Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas*. In *Prosiding Seminar Nasional 2018 "Peran Dan Tanggung Jawab Tenaga Kesehatan Dalam Mendukung Program Kesehatan Nasional"* (Pp. 84-92).
- Primanita, A. (2011). *Hubungan antara persepsi tentang sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta jaminan kesehatan masyarakat di puskesmas gunungpati kota semarang*. Universitas Negeri Semarang. Semarang: S1 Skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat.
- Grondahl, V. A., Wilde-Larsson, B., Karlsson, I., & Hall-Lord, M. L. (2013). *Patients' experiences of care quality and satisfaction during hospital stay: a qualitative study*. *European Journal for Person Centered Healthcare*, 1(1), 185.
- Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021). *Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19*. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), 49–59.
- Wolf PhD, C., & Jason, A. (2014). *Defining patient experience*. *Patient Experience Journal*, 1(1)