HJK HOLISTIK JURNAL KESEHATAN
ISSN 1978-3337 (Print)
ISSN 2620-7478 (Online)
DOI: 10.33024

Nomor: 79/E/KPT/2023

INFORMASI ARTIKEL
Received: February, 26, 2026
Revised: April, 27, 2026
Available online: April, 28, 2026
at: https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/hjk

Analisis perspektif masyarakat dalam memilih layanan kesehatan

Denis Kumara*, Tri Yahya Christina, Ditya Yankusuma Setiani, Hendra Dwi Kurniawan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korespondensi penulis: Denis Kumara. *Email: deniskumara05@gmail.com

Abstract

Background: The increasing public need for and awareness of health poses a significant challenge for healthcare services to improve themselves in providing the best possible service to meet their needs. Therefore, it is important to explore the public's perspective in making decisions about choosing healthcare services based on healthcare service dimensions and marketing mix indicators.
Purpose: To identify and analyze factors influencing public decisions in choosing healthcare services.
Method: This qualitative descriptive study was conducted in five sub-districts in Surakarta, Central Java. Thirteen participants who met the inclusion criteria were recruited and selected using a stratified random sampling technique. A semi-structured interview guide was used to elicit themes. Interviews lasted 30-60 minutes and were audiotaped. The recordings were transcribed verbatim and then subjected to inductive content analysis following the Elo & Kyngas method. In-depth participant validation and data presentation were conducted to ensure data validity.
Results: Thirteen key themes were identified that reflect the public's perspective on healthcare decisions. These include facilities, doctor schedule information and pricing via social media, punctuality, cleanliness, physical appearance, medical staff attitude and responsiveness, clarity of medical information, hospital comfort, personal experience, hospital reviews and accreditation, cost and health insurance, priority of distance, and ease of access and service flow.
Conclusion: Public healthcare choices are influenced by hospital quality assessments, which include tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. They are also supported by the 7Ps of the marketing mix, including product, price, place, promotion, people, process, and physical evidence, which collectively shape patient perceptions and decisions.
Suggestion: Healthcare providers need to improve shared services by optimizing facilities, improving hygiene and safety standards, streamlining waiting times, streamlining processes, and improving healthcare provider communication to ensure more effective and patient-focused services.

Keywords: Community; Healthcare Services; Perspective.

Pendahuluan: Meningkatnya kebutuhan dan kesadaran masyarakat akan kesehatan, menjadi tantangan besar bagi layanan kesehatan untuk memperbaiki diri dalam memberikan layanan terbaik untuk masyarakat sesuai kebutuhan. Oleh karena itu, penting menggali perspektif masyarakat dalam mengambil keputusan untuk memilih layanan kesehatan berdasarkan dimensi layanan kesehatan dan indikator bauran pemasaran.
Tujuan: Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih layanan kesehatan.
Metode: Penelitian kualitatif deskriptif yang telah dilakukan di 5 kecamatan di Surakarta, Jawa Tengah. Sebanyak 13 partisipan yang memenuhi kriteria inklusi dilibatkan dan di pilih melalui *teknik stratified random sampling*. Pedoman wawancara semi-terstruktur digunakan untuk memperoleh tema. Wawancara dilakkan selama 30-60 menit dan di rekam. Hasil rekaman dilakukan verbatim dan dituangkan dalam sebuah transkrip, kemudian dianalisis isi induktif mengikuti metode *Elo & Kyngas*. Validasi partisipan dan penyajian data secara mendalam telah dilakukan untuk menjaga validitas data.

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i2.2717

Hasil: Didapatkan 13 tema utama yang mencerminkan perspektif masyarakat dalam mengambil keputusan untuk memilih layanan kesehatan, meliputi fasilitas, informasi jadwal dokter dan harga melalui media sosial, ketepatan waktu, kebersihan, tampilan fisik, sikap dan respon tenaga medis, kejelasan informasi medis, kenyamanan rumah sakit, pengalaman pribadi, ulasan dan akreditasi rumah sakit, biaya dan jaminan kesehatan, prioritas jarak, serta kemudahan akses dan alur pelayanan.
Simpulan: Pemilihan layanan kesehatan oleh masyarakat dipengaruhi oleh penilaian kualitas rumah sakit yang mencakup *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*, serta didukung oleh bauran pemasaran 7P seperti *product, price, place, promotion, people, process,* dan *physical evidence*, yang secara bersama membentuk persepsi dan keputusan pasien.
Saran: Layanan kesehatan perlu meningkatkan mutu pelayanan melalui optimalisasi fasilitas, standar kebersihan dan keselamatan, efisiensi waktu tunggu, penyederhanaan alur, serta peningkatan komunikasi tenaga medis agar pelayanan lebih efektif dan berorientasi pada pasien.

Kata Kunci: Layanan Kesehatan; Masyarakat; Perspektif.

PENDAHULUAN

Kesehatan berperan penting dalam produktivitas manusia. Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023, kesehatan merupakan keadaan seseorang terbebas dari penyakit, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial untuk menjalankan hidup yang produktif atau berkualitas. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28H Ayat (1) menjelaskan bahwa tiap individu memiliki hak mendapatkan kehidupan yang makmur secara fisik dan mental, tempat hunian layak, dan lingkungan hidup yang baik serta mendapatkan layanan kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023; Rahmayani, 2023).

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam UUD 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan, baik perorangan maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan (Lisa, Aprilia, Rahayu, Raudatul, Rizka, Fauzie, & Nur, 2021). Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan, baik dalam bentuk rawat jalan, rawat inap kunjungan rumah oleh petugas kesehatan ataupun bentuk kegiatan-kegiatan lain dari pemanfaatan pelayanan kesehatan tersebut. Tingkat derajat kesehatan manusia dapat ditunjang oleh pelayanan kesehatan salah satunya pelayanan rumah sakit (Lasso & Dahles, 2023).

Rumah sakit merupakan suatu bagian menyeluruh dan terintegrasi dari organisasi kesehatan, yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif kepada masyarakat (Rosihan & Yuniawati, 2021; Milania, Fauzi, & Rihtianti, 2025). Rendahnya angka pemanfaatan pelayanan kesehatan disebabkan oleh dua kemungkinan, yakni adanya peningkatan derajat kesehatan masyarakat diberbagai daerah karena adanya hambatan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam menentukan layanan kesehatan (Nurjanah, Sutrisna, & Isa, 2025). Di Jawa Tengah, angka kesakitan penduduk masyarakat di tahun 2023 tercatat sebesar 24.68%. Hal ini menjelaskan bahwa sekitar 12 dari 100 penduduk Jawa Tengah mempunyai gangguan kesehatan. Dari angka tersebut, lebih dari sepertiga penduduk yang memiliki keluhan kesehatan smemilih untuk tidak ke pusat pelayanan kesehatan atau menjalani rawat jalan (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah, 2024).

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Surakarta tahun 2023, jumlah kunjungan pasien baru rawat jalan mencapai 776,848 (134.12%) dan jumlah kunjungan pasien baru rawat inap mencapai 67,441 (11.64%). Hasil ini menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terkait pelayanan kesehatan. Rumah sakit menjadi salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung upaya penyelenggaraan kesehatan masyarakat (Rosihan & Yuniawati, 2021). Data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2023, menunjukkan bahwa di Provinsi Jawa Tengah sebesar 0.36% penduduk yang mengalami keluhan kesehatan dalam sebulan terakhir memilih layanan berobat jalan dikarenakan waktu tunggu pelayanan yang terlalu lama, tidak efektifnya sistem yang diterapkan dan kualitas layanan kesehatan tidak memadai seperti kelengkapan fasilitas ruang tunggu yang terbatas, pemberian respon tenaga medis dan lain-lain. Sementara itu, di Kota Surakarta angka tersebut tercatat sebesar 0.11% (Badan Pusat Statistik, 2023).

Mengingat angka komplain terkait pelayanan kesehatan di Surakarta mencapai tingkat yang cukup signifikan, hal ini menunjukkan bahwa masih adanya ketidaksesuaian antara harapan pasien dan kualitas layanan kesehatan yang diterima. Kondisi ini dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepercayaan

Denis Kumara*, Tri Yahya Christina, Ditya Yankusuma Setiani, Hendra Dwi Kurniawan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korespondensi penulis: Denis Kumara. *Email: deniskumara05@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i2.2717

masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan serta menjadi indikator perlunya evaluasi berkelanjutan terhadap mutu pelayanan, ketersediaan fasilitas, efektivitas komunikasi petugas medis, dan efisiensi sistem pelayanan yang diterapkan (Wardani, Adrianto, Sumarni, & Elvira, 2025). Oleh karena itu, sebuah rumah sakit harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas dan sesuai standar akreditasi rumah sakit (Kornelis, Eka, & Afriyeni, 2024; Nugraha, Budiyanto, & Setyaningrum, 2025).

Ketika layanan kesehatan berkualitas tinggi diberikan, kepuasan pasien cenderung meningkat. Pengalaman positif di rumah sakit akan berkontribusi pada loyalitas yang lebih besar diantara pasien (Suntini, Kridawati, & Aprillia, 2025; Narulitha, Batara, & Haeruddin, 2025). Loyalitas ini menunjukkan keputusan mereka untuk tetap menggunakan rumah sakit dan kepuasan mereka yang berkelanjutan terhadap fasilitas dan layanannya. Kepercayaan merupakan indikator penting dari loyalitas (Tamara & Paramatra, 2024). Mereka tidak hanya mencari pengobatan yang efektif, tetapi juga pengalaman pelayanan yang memuaskan. Hal ini membuat rumah sakit harus lebih peka terhadap kebutuhan dan harapan pasien. Penyedia layanan kesehatan perlu memikirkan berbagai isu seperti standar akreditasi rumah sakit (Kornelis et al., 2024).

Upaya tersebut tidak hanya demi kepentingan pasien dan masyarakat, namun juga untuk kemajuan dan reputasi rumah sakit. Terlebih di era sekarang, masyarakat sudah mulai sadar akan kesehatan, sehingga sangat selektif dalam memilih layanan kesehatan yang akan digunakan, tidak hanya mencari pengobatan yang efektif, tetapi juga pengalaman pelayanan yang memuaskan (Bariya, Rosyidah, & Hidayat, 2024). Bahkan, kepuasan pasien menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Oleh sebab itu, penting bagi rumah sakit dalam memberikan pengalaman positif bagi pasien dan masyarakat melalui pelayanan dan fasilitas yang disajikan.

Pengalaman positif yang diterima akan berkontribusi pada kepuasan masyarakat yang berujung pada loyalitas untuk tetap menggunakan rumah sakit tersebut dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya (Amanda, Aninda, Neni, Omah, & Asral, 2025; Hendy, Yohanes, Edi, & Andhika, 2025; Nugraha et al., 2025). Namun, upaya tersebut menjadi tantangan besar bagi pelayanan kesehatan rumah sakit, mengingat saat ini telah banyak berkembang sistem pelayanan kesehatan rumah sakit, baik milik pemerintah maupun swasta, sehingga memberikan kesempatan masyarakat memiliki banyak pilihan dalam menentukan layanan kesehatan yang akan digunakan. Hal ini membuat rumah sakit harus berlomba-lomba memberikan yang terbaik untuk masyarakat, tidak hanya berfokus pada internal rumah sakit, namun juga harus lebih peka terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan (Kornelis et al., 2024; Daylami, Hakim, & Purnama, 2024).

Mengingat pentingnya pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait pelayanan kesehatan, perlu digali perspektif masyarakat terkait layanan kesehatan. Penelitian sebelumnya telah banyak menggali faktor-faktor internal seperti fasilitas dan tarif, serta hubungan antara variabel demografis dan aksesibilitas, sedangkan penelitian ini lebih menggali secara lengkap dengan penggunaan variabel kombinasi 7P dalam konteks pemilihan rumah sakit (*product, price, promotion, place, people, process, physical evidence*) dan dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, empathy, assurance*) sebagai penentu kepuasan dan keputusan yang diambil pasien.

METODE

Penelitian kualitatif deskriptif, lokasi penelitian yang digunakan merupakan representasi masyarakat di Surakarta yang terdiri dari 5 wilayah Kecamatan pada periode waktu September-November 2025 dengan memfokuskan topik terhadap analisis perspektif masyarakat dalam memilih layanan kesehatan.

Populasi yang digunakan digolongkan dalam 5 kelompok berdasarkan asal kecamatan, meliputi Kecamatan Pasar Kliwon, Serengan, Banjarsari, Jebres, dan Laweyan. Sementara teknik sampel yang digunakan merupakan *stratified random sampling* dengan *sampling frame* pada penelitian ini berupa daftar masyarakat yang berdomisili di masing-masing kecamatan wilayah Surakarta dengan total 13 partisipan yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi sampel penelitian ini adalah masyarakat umum yang telah melakukan kunjungan layanan kesehatan di rumah sakit dengan frekuensi minimal 2 kali, pernah menggunakan layanan IGD, rawat inap, rawat jalan, farmasi dan laboratorium, pernah menggunakan layanan kesehatan di fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah maupun swasta, berusia >18 tahun yang pernah menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan rumah sakit, serta berdomisili atau memiliki riwayat kunjungan layanan kesehatan rumah sakit di wilayah Surakarta. Kriteria eksklusinya adalah masyarakat yang memiliki gangguan komunikasi atau kognitif yang menghambat proses wawancara atau pengisian data, tidak bersedia memberikan persetujuan untuk berpartisipasi dalam penelitian, menggunakan layanan kesehatan rumah sakit di luar wilayah surakarta, serta berprofesi atau berafiliasi sebagai tenaga kesehatan.

Denis Kumara*, Tri Yahya Christina, Ditya Yankusuma Setiani, Hendra Dwi Kurniawan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korespondensi penulis: Denis Kumara. *Email: deniskumara05@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i2.2717

Variabel dalam penelitian ini yaitu perspektif masyarakat, layanan kesehatan, dimensi layanan kesehatan meliputi *reliability, tangibles, responsiveness*, dan *assurance*, serta bauran pemasaran. Variabel bauran pemasaran terdapat 7 indikator atau batasan yaitu *product, price, promotion, place, people, process,* dan *physical evidence*.

Teknik pengumpulan dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara selama 30-60 menit dan direkam oleh perekam suara, yang disusun terdiri atas 18 pertanyaan utama yang dikembangkan dari unsur bauran pemasaran serta dimensi kualitas layanan rumah sakit. Kemudian dilakukan *Uji expert* (meminta penilaian dari ahli yang memiliki kompetensi di bidang metodologi penelitian kualitatif dan pelayanan kesehatan) untuk menilai kesesuaian pertanyaan dengan fokus penelitian, kejelasan redaksi, serta relevansi indikator yang digunakan dalam menggali pengalaman dan pertimbangan partisipan.

Analisis data menggunakan metode *Elo & Kyngas* dengan tahapan yang dimulai *open coding*, lembar pengkodean, tahap pengelompokan, kategorisasi data dan tahap abstraksi. Penelitian ini sudah lolos uji etik dari komisi etik Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi dengan nomor surat: Nomor: 1.738 / VIII/ HREC/2025.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Demografis Partisipan (N=13)

Variabel	Hasil
Umur (n/%) (Mean±SD) (Rentang) (Tahun)	(36.35±11.93)(18-57)
18-27	4/30.7
28-37	3/23.1
38-47	3/23.1
≥48	3/23.1
Jenis kelamin (n/%)	
Laki-laki	4/30.8
Perempuan	9/69.2
Agama (n/%)	
Islam	11/84.6
Katolik	2/15.4
Biaya Pengobatan (n/%)	
Dana Pribadi	5/38.5
BPJS	8/61.5
Kecamatan (n/%)	
Serengan	3/23.1
Jebres	2/15.4
Laweyan	2/15.4
Pasar Kliwon	3/23.1
Banjarsari	3/23.0

Berdasarkan Tabel 2. usia partisipan mayoritas 18-27 sebanyak 30.7% dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 69.2%. Selain itu, mayoritas partisipan menganut agama Islam (84.6%). Meskipun mayoritas beragama Islam, hal ini tidak secara signifikan memengaruhi pemilihan fasilitas karena sebagian besar partisipan tetap memilih rumah sakit umum berdasarkan faktor kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan kenyamanan, bukan semata karena agama tertentu.

Mengenai biaya pengobatan, mayoritas partisipan menggunakan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan sebanyak 61.5%. Persebaran asal kecamatan yang relatif merata, yaitu Serengan, Pasar Kliwon, dan Banjarsari (masing-masing 3 partisipan (23.1%)), serta Jebres dan Laweyan (masing-masing 2 partisipan (15.4%)), memengaruhi prioritas dalam memilih layanan kesehatan. Partisipan dari kecamatan yang lebih dekat dengan fasilitas cenderung menekankan aksesibilitas dan efisiensi waktu, sedangkan partisipan dari kecamatan yang lebih jauh memperhatikan ketersediaan fasilitas lengkap dan kenyamanan pasien.

Denis Kumara*, Tri Yahya Christina, Ditya Yankusuma Setiani, Hendra Dwi Kurniawan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korespondensi penulis: Denis Kumara. *Email: deniskumara05@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i2.2717

Tabel 2. Analisis Hasil Penelitian

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
"Menurut saya kalau rumah sakit dari segi fasilitas itu komplit". "Fasilitas lengkap itu juga jadi pertimbangan memilih rumah sakit". (P3)	Keragaman fasilitas	Tema 1: Fasilitas (kelengkapan, keandalan dan kenyamanan)
"Tetap melihat dari fasilitas sama pelayananya. Menurut saya, fasilitas yang penting itu tempatnya nyaman dan pelayananya cepat itu memengaruhi keputusan saya untuk berobat." (P9)	Fasilitas nyaman dan pelayanan	
"Biasanya saya melihat fasilitasnya dulu seperti ruang rawat inap yang bersih, adanya igd 24 jam, laboratorium yang lengkap dan ruang tunggu yang nyaman." (P10)	Fasilitas lengkap dan pelayanan 24 jam	
"Pastinya, biasanya saya berobat ke Rumah Sakit Kustati itu untuk jenis layanan, dokternya ada kapan itu dijelasin secara mendetail". "Biasanya saya mendapatkan informasi layanan rumah sakit, ya dari pengalaman pribadi dan tetangga yang pernah berobat". "Saya juga lebih memprioritaskan berobat di rumah sakit berdasarkan pengalaman pribadi saja". (P3)	Informasi pelayanan detail (jenis layanan, jadwal layanan) Informasi melalui pengalaman pribadi dan orang lain	Tema 2: Informasi (jadwal dokter, jenis layanan, dan biaya pengobatan) melalui pengalaman pribadi dan media sosial
"Apabila informasi tentang pelayanan rumah sakit jelas menjadi bahan pertimbangan untuk berobat. Misalnya jenis layanan yang mengikuti zaman dan cepat pelayanannya, jadwal dokter serta biaya terjangkau". "Kalau tentang kualitas rumah sakit biasanya berdasarkan cerita dari orang lain atau review dari teman terdekat, terus saya juga membaca di media sosial"."Adanya media sosial lebih mudah mendapatkan informasi terkait dengan pelayanan maupun preferensi harga". (P4)	Informasi layanan yang jelas (jenis pelayanan, jadwal dokter dan harga) Informasi melalui pengalaman pribadi melalui media sosial	
"Informasi yang saya peroleh berdasarkan pengalaman pribadi berobat soalnya tergantung kecocokan. Saya juga ga mudah terpengaruh komentar orang lain untuk berobat rumah sakit tertentu dan untuk sosial media saya tidak bisa akses karena umur". "Tapi kebanyakan kalau orang yang saya temui lihat brosur untuk lihat kelengkapan, fasilitas dan harga" (P8)	Informasi berdasarkan pengalaman pribadi dan kecocokan Informasi melalui brosur	
"Iya pasti, ketepatan waktu misalnya waktu antre dan tindakan medis itu kan kalau berjalan dengan baik tidak membuat pasien menunggu terlalu lama"."Sangat berpengaruh, misal di proses pengambilan obat lama itu juga berpengaruh ke kondisi pasien. Jadi, baiknya setelah konsultasi segera dibuatkan resep obat kemudian segera bisa diambil." (P3)	Ketepatan waktu (waktu tunggu, tindakan) Proses pengambilan obat membutuhkan waktu lama	Tema 3: Ketepa waktu tunggu (pelayanan, antre dan pengambilan obat) dalam menimbulkan rasa percaya pasien
"Pastinya, apabila waktu pelayanannya molor membuat kesal dan harus nunggu padahal kita sakit butuh segera ditangani."(P4)	Ketepatan waktu (waktu tunggu dan waktu pelayanan)	
"Menurut saya berpengaruh terhadap kepercayaan, soalnya saya pernah menunggu terlalu lama padahal sudah datang sesuai jadwal itu membuat saya kecewa kalau pelayanan cepat dan sesuai waktu pasien lebih percaya"."Pengambilan obat setelah konsultasi terlalu lama saat ramai, kalau bisa cepat otomatis pasien menjadi puas." (P11)	Ketepatan waktu (waktu tunggu) Proses pengambilan obat membutuhkan waktu lama	
"Menurut saya, kebersihan dan kerapian ruang tunggu, ruang periksa dan toilet itu sangat penting karena dapat mempengaruhi pandangan pasien tentang kualitas rumah sakit"."Sangat berpengaruh terutama terhadap kenyamanan saya, contohnya seperti Rumah Sakit Dr. Oen dari segi kebersihan toilet, dan ruang tunggu lebih nyaman dibandingkan di Rumah Sakit Indriati." (P5)	Kebersihan lingkungan (ruang tunggu, toilet dan ruang periksa) (kebersihan	Tema 4: Kebersihan ruang (toilet, ruang tunggu dan periksa)

Denis Kumara*, Tri Yahya Christina, Ditya Yankusuma Setiani, Hendra Dwi Kurniawan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korespondensi penulis: Denis Kumara. *Email: deniskumara05@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i2.2717

	ruang toilet dan ruang tunggu) dalam membangun pandangan pasien	dalam membangun persepsi pasien
"Karena kalau ruang tunggu dan toilet bersih misalnya saat saya mengantarkan keluarga sakit tentunya merasa nyaman dengan lingkungannya". "Penting dan sangat berpengaruh, tentunya kita pilih toilet dan ruang tunggu bersih kalau kondisinya tidak bersih bagaimana untuk kehigenisan alat medisnya." (P7)	Kebersihan lingkungan (ruang tunggu dan toilet) kenyamanan toilet dan ruang tunggu	
"Kan kebersihan itu nomor 1 ya, kalau tempatnya kotor membuat pandangan kita sebagai pasien tambah sakit karena kalau ruang tunggu, ruang periksa dan toilet rapi tentu kita nyaman"."Hal itu juga berpengaruh, karena beberapa rumah sakit yang saya kunjungi dari toilet dan ruang tunggu bersih jadi itu memberikan gambaran tentang kualitas yang diberikan." (P10)	Kebersihan lingkungan kenyamanan (toilet dan ruang tunggu)	
"Tampilan fisik rumah sakit yang bersih, rapi, dan modern itu akan menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap kualitas pelayanan serta fasilitas yang terawat baik memberikan kesan bahwa rumah sakit peduli terhadap keamanan dan kenyamanan pasien". (P5)	Tampilan fisik (bersih, modern dan rapi) terhadap rasa nyaman	Tema 5: Tampilan fisik (bersih, modern dan rapi) sebagai penentu kualitas pelayanan
"Kalau gedungnya terawat dan terlihat modern otomatis kita yakin pelayanan juga bagus soalnya kesan pertama itu penting".(P10)	Tampilan fisik mencerminkan kualitas	
"Iya, tampilan fisik yang rapi dan terawat memberi kesan bahwa rumah sakit profesional. Kalau gedung bersih, catnya tidak kusam, dan peralatan yang modern membuat pasien yakin pelayanan juga baik". (P12)	Tampilan fisik mencerminkan kualitas	
Pengalaman saya ketika di RS Kustati, saat saya mengantarkan anak saya responnya tindakan dokter cepat dan tepat". "Persyaratan administrasi pelayanan yang tidak terlalu ribet itu juga salah satu alasan memilih rumah sakit". (P3)	Respon tenaga medis cepat dan tepat, pelayanan tidak rumit	Temas 6: Respon cepat, pelayanan baik dan sikap petugas medis
"Ketika saya baru pertama masuk rumah sakit serta awam dengan letak poli, ada petugas medis yang menghampiri dan menjelaskan letak sehingga sebagai pengunjung rumah sakit merasa terbantu"."Pasti, misalnya di bagian administrasi tidak bertele-tele dan menyusahkan pasien, kemudian dokter memiliki jam terbang tinggi". "Sikap dokter, perawat, dan petugas yang ramah, sopan serta tidak arogan menjadi bahan penilaian saya sebagai pasien". (P4)	Respon tenaga medis tanggap, pelayanan tidak bertele - tele, sikap tenaga medis (ramah, sopan dan tidak arogan)	
"Petugasnya cukup tanggap terutama di bagian pendaftaran". "Pelayanan petugas itu sangat penting, saya merasa lebih nyaman kalau dokter dan perawat ramah juga serta mendengar keluh kesah pasien". "Secara umum, petugas ramah dan sopan kemudian dokternya juga komunikatif dalam menjelaskan hasil pemeriksaan". (P12)	Respon tenaga medis tanggap, pelayanan baik, sikap tenaga medis (ramah, sopan dan komunikatif)	
"Tentu sangat berpengaruh, karena jika informasi yang diberikan jelas tentang apa yang dihindari dan takaran obat itu memberikan kepercayaan sebagai pasien". (P4)	Informasi dokter jelas meningkatkan rasa percaya	Tema 7: Kejelasan informasi medis
"Kita harus tahu dulu diagnosa apa kalau sudah tahu kita ngikut. Informasi dokter juga sangat membantu tentang pemahaman penyakit kita". (P8)	Informasi dokter membangun pemahaman pasien	
"Informasi dari dokter dan perawat sangat membantu, misalnya kita tidak tahu dan bertanya mengenai sebuah obat serta diberikan pemahaman efek sampingnya". (P3)	Informasi dokter membantu membangun pemahaman pasien	
"Kalau untuk rumah sakit sendiri saya lebih pilih rumah sakit yang nyaman baik dari segi fasilitas maupun pelayanan". (P2)	Rumah sakit nyaman pelayanan baik	Tema 8: Rumah sakit nyaman
"Dalam memilih rumah sakit saya lebih memilih rumah sakit yang nyaman karena kalau rumah sakit yang mewah belum tentu nyaman". (P6)	Rumah sakit nyaman sebagai pilihan utama	
"Untuk rumah sakit ya pilih yang nyaman dan pelayananya cepat mbak, saya tidak melihat yang lain tapi yang terpenting harus bagus pelayananya cepat". (P9)	Rumah sakit nyaman, pelayanan cepat	

Denis Kumara*, Tri Yahya Christina, Ditya Yankusuma Setiani, Hendra Dwi Kurniawan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korespondensi penulis: Denis Kumara. *Email: deniskumara05@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i2.2717

"Misal dulu di RS Kustati ada omongan teman atau tetangga yang bilang perawatnya tidak ramah dan pelayanan buruk itu memengaruhi keputusan saya memilih rumah sakit". (P3)	Penilaian rumah sakit berdasarkan review orang lain	Tema 9: Penilaian rumah sakit berdasarkan pengalaman pribadi, review orang lain dan akreditasi
"Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi, kalau rumah sakit sudah terakreditasi dan banyak orang menilai baik saya akan lebih percaya tetapi pengalaman pribadi juga penting apabila pernah mendapatkan pelayanan yang kurang baik saya juga berpikir 2 kali". (P11)	Penilaian rumah sakit berdasarkan akreditasi dan pengalaman pribadi	
"Mempengaruhi juga misalnya dari akreditasi baik dan tampilan fisik serta kelengkapan fasilitas dari kebersihan, kenyamanan serta pelayanannya sudah menjadi pengalaman berobat". (P13)	Penilaian rumah sakit berdasarkan akreditasi dan pengalaman pribadi	
"Secara pribadi, biaya rumah sakit itu menjadi pertimbangan tapi tidak menjadi masalah misal biaya mahal seiring dengan kualitasnya. Sejauh ini, biayanya juga masih terjangkau dengan pekerjaan saya". (P3)	Biaya rumah sakit sebanding dengan kualitas	Tema 10: Biaya layanan terjangkau dan jaminan kesehatan
"Iya, pasti berpengaruh dan diutamakan biaya itu terjangkau sesuai dengan kantong kita sebagai ibu rumah tangga. Dan meskipun murah diusahakan yang cocok dari segi pelayanannya". (P6)	Biaya terjangkau sesuai latar belakang pekerjaan	
"Biaya sangat berpengaruh, saya sebagai pasien BPJS mandiri saat berobat biaya masih terjangkau saya berharap kedepannya tidak ada biaya tambahan jadi sesuai ketentuan rumah sakit saja".(P13)	Biaya rumah sakit dibantu jaminan kesehatan dan masih terjangkau	
"Sangat berpengaruh, diutamakan terdekat dulu misalnya mengharuskan untuk mendapatkan pengobatan lebih lanjut baru ke rumah sakit yang menjadi rujukan". (P2)	Prioritas jarak rumah sakit terdekat	Tema 11: Prioritas jarak
"Iya karena faktor jarak berkaitan dengan kemudahan akses, waktu tempuh dan biaya serta kenyamanan pasien dalam keadaan darurat makanya diprioritaskan untuk rumah sakit dalam radius terdekat dulu". (P5)	Prioritas jarak rumah sakit terdekat	
"Jarak cukup berpengaruh kalau dengan keadaan sakit memilih rumah sakit jauh tentunya merasa berat misalnya kondisi urgent saya lebih memilih rumah sakit terdekat". (P11)	Prioritas jarak rumah sakit terdekat	
"Pasti, karena kemudahan akses menuju lokasi rumah sakit termasuk parkir menjadi pertimbangan pasien atau keluarga karena diharapkan pasien dapat datang tepat waktu untuk mendapatkan pelayanan yang responsif". (P5)	Tempat parkir mudah diakses	Tema 12: Kemudahan Akses
"Kemudian jarak parkir ke poli juga tidak terlalu jauh dan sekarang ada fasilitas seperti kursi roda yang membantu jika kondisinya tidak kuat". (P6)	Tempat parkir tidak terlalu jauh dengan ruang periksa	
"Untuk akses sih mudah, tapi kalau kondisi tempat parkirnya penuh dan waktu jam sibuk atau ramai tentunya kita kan harus memutar. Tapi sejauh ini, masih ditoleransi karena pelayanannya bagus". (P10)	Tempat parkir penuh	
"Alur pelayanan dari tahap registrasi, pembayaran dan pengambilan obat dikatakan baik jika alur tidak bertele tele dan merepotkan pasien". (P1)	Alur pelayanan (registrasi,pembayaran dan pengambilan obat)	Tema 13: Alur pelayanan pelayanan yang efektif (registrasi, pemeriksaan, pembayaran dan pengambilan obat)
"Dari pengalaman saya, sejauh ini saya belum pernah menemukan masalah di alur pelayanan misal di Rumah Sakit Kasih Ibu alurnya sudah searah dari pendaftaran, ruang pemeriksaan dan tempat pengambilan obat". (P8)	Alur (pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat) sesuai prosedur	
"Alur pelayanan cukup jelas baik dari pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat kalau antrinya panjang kadang juga capek lebih baik dibuat efisien. Proses administrasi juga mudah dimengerti tapi kalau pasien baru mungkin kesulitan dan biasanya petugas juga membantu". (P11)	Alur (pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat) jelas	

Denis Kumara*, Tri Yahya Christina, Ditya Yankusuma Setiani, Hendra Dwi Kurniawan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korespondensi penulis: Denis Kumara. *Email: deniskumara05@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i2.2717

PEMBAHASAN

Fasilitas (Kelengkapan, Keandalan Dan Kenyamanan)

Tema fasilitas menjadi salah satu indikator utama yang dirasakan langsung oleh partisipan dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Partisipan mengungkapkan bahwa kelengkapan fasilitas menjadi pertimbangan penting dalam memilih rumah sakit. Keberadaan fasilitas yang komplit dipersepsikan sebagai kemampuan rumah sakit dalam memenuhi berbagai kebutuhan pasien dalam satu tempat. Hal ini tercermin dari pernyataan partisipan sebagai berikut:

"Menurut saya kalau rumah sakit dari segi fasilitas itu komplit. Fasilitas lengkap itu juga jadi pertimbangan memilih rumah sakit." (P3)

Selain kelengkapan, partisipan juga menilai bahwa keandalan fasilitas berkaitan erat dengan kecepatan dan ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Partisipan mengungkapkan bahwa fasilitas yang didukung oleh pelayanan yang cepat dan responsif akan memengaruhi kepuasan serta keputusan mereka untuk berobat. Pernyataan ini disampaikan oleh partisipan sebagai berikut:

"Tetap melihat dari fasilitas sama pelayananya. Menurut saya, fasilitas yang penting itu tempatnya nyaman dan pelayananya cepat itu memengaruhi keputusan saya untuk berobat." (P9)

Partisipan selanjutnya mengungkapkan bahwa kondisi fisik dan kenyamanan fasilitas menjadi hal awal yang diperhatikan ketika memilih rumah sakit. Kebersihan ruang rawat inap, ketersediaan IGD selama 24 jam, kelengkapan laboratorium, serta kenyamanan ruang tunggu dinilai memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien selama memperoleh pelayanan. Hal tersebut tercermin dari pernyataan partisipan sebagai berikut:

"Biasanya saya melihat fasilitasnya dulu seperti ruang rawat inap yang bersih, adanya IGD 24 jam, laboratorium yang lengkap dan ruang tunggu yang nyaman." (P10)

Informasi (Jadwal Dokter, Jenis Layanan Dan Biaya Pengobatan) Melalui Pengalaman Pribadi Dan Media Sosial

Tema ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi mengenai jadwal dokter, jenis layanan kesehatan, dan biaya pengobatan menjadi faktor penting yang dirasakan langsung oleh partisipan dalam menentukan pilihan rumah sakit. Sejalan dengan hal itu, penelitian sebelumnya mengemukakan aksesbilitas informasi seperti penjadwalan janji temu dokter yang nyaman dan akurat, adanya layanan darurat, dan jam operasional yang lebih panjang sehingga dapat memenuhi berbagai kebutuhan konsumen juga akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Transparansi harga yang wajar dalam penagihan biaya juga berkontribusi pada pengalaman pasien yang positif (Syafitri, Prafitri, & Utami, 2025).

Partisipan menjelaskan bahwa informasi terkait layanan rumah sakit diperoleh melalui pengalaman pribadi saat berinteraksi langsung dengan pihak rumah sakit, khususnya bagian administrasi. Informasi yang ditanyakan meliputi jadwal praktik dokter, jenis layanan pemeriksaan yang tersedia, serta kisaran biaya yang harus dipersiapkan sebelum berobat. Selain itu, sebagian partisipan juga memperoleh informasi awal dari pengalaman sebelumnya, cerita orang terdekat, media sosial, maupun brosur rumah sakit. Informasi tersebut membantu partisipan dalam menyesuaikan waktu kunjungan, memilih layanan sesuai kebutuhan kesehatan, serta mempertimbangkan kemampuan finansial sebelum memutuskan untuk berobat. Penjelasan tersebut diperkuat oleh pernyataan partisipan sebagai berikut:

"Pastinya, biasanya saya berobat ke Rumah Sakit Kustati itu untuk jenis layanan, dokternya ada kapan itu dijelasin secara mendetail. Biasanya saya mendapatkan informasi layanan rumah sakit, ya dari pengalaman pribadi dan tetangga yang pernah berobat. Saya juga lebih memprioritaskan berobat di rumah sakit berdasarkan pengalaman pribadi saja." (P3)

Partisipan lainnya mengungkapkan bahwa informasi yang jelas mengenai pelayanan rumah sakit menjadi bahan pertimbangan utama sebelum berobat. Informasi tersebut diperoleh melalui cerita dari orang lain, ulasan teman terdekat, serta media sosial, khususnya terkait jenis layanan, jadwal dokter, dan keterjangkauan biaya. Hal ini tercermin dari pernyataan partisipan sebagai berikut:

"Apabila informasi tentang pelayanan rumah sakit jelas menjadi bahan pertimbangan untuk berobat. Misalnya jenis layanan yang mengikuti zaman dan cepat pelayanannya, jadwal dokter serta biaya terjangkau. Kalau tentang kualitas rumah sakit biasanya berdasarkan cerita dari orang lain atau review dari teman terdekat, terus saya juga membaca di media sosial. Adanya media sosial lebih mudah mendapatkan informasi terkait dengan pelayanan maupun preferensi harga." (P4)

Namun, tidak semua partisipan menjadikan media sosial sebagai sumber utama informasi. Sebagian partisipan lebih mengandalkan pengalaman pribadi dan informasi cetak seperti brosur rumah sakit untuk mengetahui kelengkapan layanan, fasilitas, serta kisaran biaya. Pernyataan tersebut disampaikan oleh partisipan sebagai berikut:

"Informasi yang saya peroleh berdasarkan pengalaman pribadi berobat soalnya tergantung kecocokan. Saya juga ga mudah terpengaruh komentar orang lain untuk berobat rumah sakit tertentu dan untuk sosial media saya tidak bisa akses karena umur. Tapi kebanyakan kalau orang yang saya temui lihat brosur untuk lihat kelengkapan, fasilitas dan harga." (P8)

Denis Kumara*, Tri Yahya Christina, Ditya Yankusuma Setiani, Hendra Dwi Kurniawan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korespondensi penulis: Denis Kumara. *Email: deniskumara05@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i2.2717

Ketepatan Waktu Tunggu (Pelayanan, Antre Dan Pengambilan Obat Dalam Menimbulkan Rasa Percaya)

Tema ketepatan waktu tunggu menunjukkan bahwa pengalaman partisipan selama menjalani proses pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh lamanya waktu antrean dan kecepatan pelayanan yang diterima. Partisipan mengungkapkan bahwa sejak tahap awal pelayanan, seperti menunggu antrean dan tindakan medis, waktu tunggu yang terlalu lama membuat proses berobat terasa kurang efisien dan mengganggu aktivitas lainnya. Kondisi ini menjadi pengalaman yang cukup menonjol dan memengaruhi kenyamanan partisipan selama memperoleh pelayanan kesehatan. Berdasarkan pengalaman tersebut, partisipan menilai bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan menjadi hal penting agar pasien tidak harus menunggu terlalu lama dan dapat menjalani pemeriksaan dengan lebih efektif. Hal ini tercermin dari pernyataan partisipan sebagai berikut:

"Iya pasti, ketepatan waktu misalnya waktu antre dan tindakan medis itu kan kalau berjalan dengan baik tidak membuat pasien menunggu terlalu lama. Sangat berpengaruh, misal diproses pengambilan obat lama itu juga berpengaruh ke kondisi pasien. Jadi, baiknya setelah konsultasi segera dibuatkan resep obat kemudian segera bisa diambil." (P3)

Hasil selanjutnya, menunjukkan bahwa keterlambatan waktu pelayanan juga memunculkan respon emosional negatif pada partisipan. Partisipan menyampaikan bahwa waktu pelayanan yang molor menimbulkan rasa kesal, terutama ketika kondisi tubuh sedang tidak sehat dan membutuhkan penanganan segera. Pengalaman menunggu yang terlalu lama tersebut membuat partisipan merasa kurang diperhatikan sebagai pasien. Berikut kutipan wawancara partisipan:

"Pastinya, apabila waktu pelayanannya molor membuat kesal dan harus nunggu padahal kita sakit butuh segera ditangani." (P4)

Selain memengaruhi kenyamanan, juga menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan berkaitan langsung dengan rasa percaya partisipan terhadap rumah sakit. Partisipan mengungkapkan bahwa ketidaksesuaian antara jadwal yang telah ditentukan dengan waktu pelayanan yang dialami dapat menimbulkan rasa kecewa dan menurunkan kepercayaan terhadap penyedia layanan kesehatan. Sebaliknya, pelayanan yang cepat dan sesuai waktu dinilai mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Hal tersebut diperjelas melalui kutipan wawancara sebagai berikut:

"Menurut saya berpengaruh terhadap kepercayaan, soalnya saya pernah menunggu terlalu lama padahal sudah datang sesuai jadwal itu membuat saya kecewa kalau pelayanan cepat dan sesuai waktu pasien lebih percaya. Pengambilan obat setelah konsultasi terlalu lama saat ramai, kalau bisa cepat otomatis pasien menjadi puas." (P11)

Kebersihan Ruang (Toilet, Ruang Tunggu Dan Periksa) Dalam Membangun Persepsi

Tema kebersihan ini, menggambarkan bagaimana kondisi toilet, ruang tunggu, dan ruang periksa menjadi aspek yang sangat diperhatikan oleh partisipan dalam membentuk persepsi terhadap kualitas layanan kesehatan. Partisipan mengungkapkan bahwa ruang tunggu yang bersih dan tertata memberikan kesan awal yang positif serta membuat pasien merasa lebih nyaman saat menunggu giliran pemeriksaan. Kebersihan ruang periksa juga dinilai penting karena berhubungan langsung dengan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap proses pemeriksaan yang dijalani. Selain itu, kondisi toilet yang bersih, tidak berbau, dan terawat menjadi penilaian tersendiri bagi pasien dalam menilai kepedulian rumah sakit terhadap kenyamanan dan kebutuhan dasar pasien. Hal ini juga tercermin dalam kutipan wawancara partisipan sebagai berikut:

"Menurut saya, kebersihan dan kerapian ruang tunggu, ruang periksa dan toilet itu sangat penting karena dapat mempengaruhi pandangan pasien tentang kualitas rumah sakit. Sangat berpengaruh terutama terhadap kenyamanan saya, contohnya seperti Rumah Sakit Dr. Oen dari segi kebersihan toilet, dan ruang tunggu lebih nyaman dibandingkan di Rumah Sakit Indriati." (P5)

Selain itu, partisipan juga menilai bahwa kebersihan ruang tunggu dan toilet memberikan rasa nyaman, terutama ketika mendampingi anggota keluarga yang sedang menjalani pengobatan. Kondisi lingkungan yang bersih dipersepsikan mampu menciptakan suasana yang lebih tenang selama berada di rumah sakit serta berkaitan dengan penilaian terhadap kehigienisan pelayanan kesehatan. Pengalaman tersebut tergambar dalam kutipan wawancara sebagai berikut:

"Karena kalau ruang tunggu dan toilet bersih misalnya saat saya mengantarkan keluarga sakit tentunya merasa nyaman dengan lingkungannya. Penting dan sangat berpengaruh, tentunya kita pilih toilet dan ruang tunggu bersih kalau kondisinya tidak bersih bagaimana untuk kehigenisan alat medisnya." (P7)

Partisipan lain mengungkapkan bahwa kebersihan merupakan aspek utama yang secara langsung memengaruhi kenyamanan pasien selama berobat. Lingkungan pelayanan yang kotor justru dapat memperburuk perasaan pasien, sedangkan ruang yang bersih dan rapi memberikan gambaran positif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Hal tersebut diungkapkan dalam kutipan wawancara berikut:

"Kan kebersihan itu nomor 1 ya, kalau tempatnya kotor membuat pandangan kita sebagai pasien tambah sakit karena kalau ruang tunggu, ruang periksa dan toilet rapi tentu kita nyaman. Hal itu juga berpengaruh, karena beberapa rumah sakit yang saya kunjungi dari toilet dan ruang tunggu bersih jadi itu memberikan gambaran tentang kualitas yang diberikan." (P10)

Denis Kumara*, Tri Yahya Christina, Ditya Yankusuma Setiani, Hendra Dwi Kurniawan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korespondensi penulis: Denis Kumara. *Email: deniskumara05@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i2.2717

Tampilan Fisik (Bersih, Modern, Dan Rapi) Sebagai Penentu Kualitas Pelayanan

Tema ini memuat penjelasan partisipan mengenai tampilan fisik fasilitas layanan kesehatan, yang mencakup kebersihan, kerapian, dan kesan modern, yang menjadi aspek penting dalam membentuk penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Partisipan mengungkapkan bahwa kondisi fisik bangunan, penataan ruang, serta kelengkapan sarana yang tampak bersih dan tertata dengan baik tidak hanya memberikan kesan profesional dan terorganisasi, tetapi juga menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap fasilitas layanan kesehatan. Selain itu, tampilan fisik yang nyaman, modern, dan terawat dipersepsikan sebagai cerminan kesiapan fasilitas dalam mendukung proses pelayanan yang efektif, sehingga menjadi pertimbangan awal yang signifikan bagi pasien sebelum memutuskan untuk menggunakan layanan kesehatan. Kondisi bangunan dan penataan ruang yang bersih serta rapi memberikan kesan profesionalisme sekaligus membangun rasa percaya pasien terhadap kualitas pelayanan dan keamanan berobat yang akan diterima. Hal ini tercermin dalam kutipan wawancara berikut:

"Tampilan fisik rumah sakit yang bersih, rapi, dan modern itu akan menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap kualitas pelayanan serta fasilitas yang terawat baik memberikan kesan bahwa rumah sakit peduli terhadap keamanan dan kenyamanan pasien." (P5)

Partisipan juga mengungkapkan bahwa kesan modern dari bangunan dan fasilitas pendukung mampu memperkuat keyakinan awal pasien bahwa layanan yang diberikan akan berkualitas dan sesuai harapan. Pernyataan ini dapat dilihat sebagai berikut:

"Kalau gedungnya terawat dan terlihat modern otomatis kita yakin pelayanan juga bagus soalnya kesan pertama itu penting." (P10)

Selain itu, partisipan menyatakan bahwa kondisi gedung yang terawat, cat yang rapi, dan peralatan modern memberi indikasi profesionalisme rumah sakit, sehingga pasien merasa yakin pelayanan yang diberikan akan optimal. Temuan serupa juga dapat dilihat sebagai berikut:

"Iya, tampilan fisik yang rapi dan terawat memberi kesan bahwa rumah sakit profesional. Kalau gedung bersih, catnya tidak kusam, dan peralatan yang modern membuat pasien yakin pelayanan juga baik." (P12)

Respon Cepat, Pelayanan Baik Dan Sikap Petugas Medis

Tema ini menunjukkan bahwa kecepatan petugas medis dalam merespons kebutuhan pasien, kualitas pelayanan yang diberikan, serta sikap yang ditampilkan selama proses berobat merupakan unsur penting dalam membentuk pengalaman pasien di fasilitas layanan kesehatan. Partisipan menekankan bahwa tindakan cepat terhadap keluhan, permintaan bantuan, atau kondisi yang memerlukan penanganan segera menjadi indikator kesiapsiagaan dan profesionalisme petugas medis. Selain itu, sikap petugas yang ramah, sopan, dan komunikatif juga berperan dalam menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman, menenangkan, dan membuat pasien merasa diperhatikan tidak hanya secara medis, tetapi juga secara emosional dan psikologis. Hasil temuan menunjukkan bahwa respon cepat petugas medis memengaruhi kepuasan pasien sejak awal proses pelayanan. Pernyataan ini terlihat melalui pengalaman partisipan, dibawah ini sebagai berikut:

"Pengalaman saya ketika di RS Kustati, saat saya mengantarkan anak saya responnya tindakan dokter cepat dan tepat. Persyaratan administrasi pelayanan yang tidak terlalu ribet itu juga salah satu alasan memilih rumah sakit." (P3)

Selain itu, partisipan menilai bahwa sikap proaktif petugas dalam membantu pasien dan memberikan informasi membuat pengalaman berobat menjadi lebih mudah dan nyaman. Temuan ini dapat dilihat melalui kutipan wawancara berikut:

"Ketika saya baru pertama masuk rumah sakit serta awam dengan letak poli, ada petugas medis yang menghampiri dan menjelaskan letak sehingga sebagai pengunjung rumah sakit merasa terbantu. Pasti, misalnya di bagian administrasi tidak bertele-tele dan menyusahkan pasien, kemudian dokter memiliki jam terbang tinggi. Sikap dokter, perawat, dan petugas yang ramah, sopan serta tidak arogan menjadi bahan penilaian saya sebagai pasien." (P4)

Selanjutnya, hasil temuan juga menekankan bahwa tenaga medis yang komunikatif dan peduli meningkatkan rasa nyaman pasien serta membangun kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini tercermin melalui pengalaman partisipan berikut:

"Petugasnya cukup tanggap terutama di bagian pendaftaran. Pelayanan petugas itu sangat penting, saya merasa lebih nyaman kalau dokter dan perawat ramah juga serta mendengar keluh kesah pasien. Secara umum, petugas ramah dan sopan kemudian dokternya juga komunikatif dalam menjelaskan hasil pemeriksaan." (P12)

Kejelasan Informasi Medis

Tema ini menegaskan bahwa kejelasan informasi medis yang diterima pasien selama proses pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam membantu pasien memahami kondisi kesehatannya secara utuh. Mayoritas partisipan menjabarkan informasi medis yang disampaikan secara jelas, sistematis, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta jelas seperti penjelasan mengenai diagnosis, tujuan pemeriksaan, tahapan tindakan medis, sampai aturan penggunaan obat yang membuat pasien merasa lebih terlibat dalam proses pengobatan. Tenaga kesehatan khususnya dokter harus melakukan komunikasi yang jelas dan informatif kepada pasien agar pasien

Denis Kumara*, Tri Yahya Christina, Ditya Yankusuma Setiani, Hendra Dwi Kurniawan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korespondensi penulis: Denis Kumara. *Email: deniskumara05@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i2.2717

memahami dengan baik penyakitnya. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa penjelasan medis yang jelas memengaruhi kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Temuan ini dapat dilihat melalui pengalaman partisipan:

"Tentu sangat berpengaruh, karena jika informasi yang diberikan jelas tentang apa yang dihindari dan takaran obat itu memberikan kepercayaan sebagai pasien." (P4)

Selain itu, hasil temuan menekankan bahwa pemahaman terhadap diagnosis dan tindakan medis membuat pasien merasa lebih siap dalam mengikuti prosedur pengobatan, yang tercermin dalam kutipan berikut:

"Kita harus tahu dulu diagnosa apa kalau sudah tahu kita ngikut. Informasi dokter juga sangat membantu tentang pemahaman penyakit kita." (P8)

Selanjutnya, temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa penjelasan yang mencakup efek samping obat dan tindakan medis membantu pasien membuat keputusan yang tepat dan aman. Hal ini terlihat melalui pernyataan partisipan dibawah ini:

"Informasi dari dokter dan perawat sangat membantu, misalnya kita tidak tahu dan bertanya mengenai sebuah obat serta diberikan pemahaman efek sampingnya." (P13)

Rumah Sakit Nyaman

Tema ini menunjukkan bahwa kenyamanan rumah sakit tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Partisipan mengungkapkan kenyamanan dimaknai tidak hanya sebagai kondisi fisik lingkungan rumah sakit, tetapi juga sebagai hasil dari pelayanan yang tepat, tertata, responsif dan memperhatikan kebutuhan pasien secara menyeluruh. Lingkungan yang bersih, tenang, serta didukung oleh alur pelayanan yang jelas dan ramah menciptakan suasana yang mendukung pasien merasa aman dan dihargai selama menjalani proses berobat. Pelayanan yang baik turut memperkuat kenyamanan tersebut, karena sikap petugas dan kelancaran pelayanan menjadi bagian penting dari pengalaman pasien di rumah sakit. Hasil temuan menunjukkan bahwa kesan awal pasien terhadap kenyamanan rumah sakit dipengaruhi oleh kualitas fasilitas dan pelayanan yang diterima sejak awal kedatangan. Pernyataan ini terlihat melalui pengalaman partisipan sebagai berikut:

"Kalau untuk rumah sakit sendiri saya lebih pilih rumah sakit yang nyaman baik dari segi fasilitas maupun pelayanan." (P2)

Hasil lain terhadap partisipan menunjukkan bahwa persepsi pasien mengenai kenyamanan juga dipengaruhi oleh perbandingan antara rumah sakit yang tampak mewah dan kenyamanan yang dirasakan secara nyata. Hal ini tercermin dalam pernyataan partisipan sebagai berikut:

"Dalam memilih rumah sakit saya lebih memilih rumah sakit yang nyaman karena kalau rumah sakit yang mewah belum tentu nyaman." (P6)

Sementara itu, temuan lain memperlihatkan bahwa kenyamanan pasien tidak hanya terkait fasilitas, tetapi juga kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterima, yang menjadi faktor utama dalam membentuk pengalaman pasien. Hal ini diperkuat melalui pernyataan partisipan dibawah ini:

"Untuk rumah sakit ya pilih yang nyaman dan pelayananya cepat mbak, saya tidak melihat yang lain tapi yang terpenting harus bagus pelayananya cepat." (P9)

Penilaian Rumah Sakit Berdasarkan Pengalaman Pribadi, Review Orang Lain Dan Akreditasi

Tema ini menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap rumah sakit dibentuk oleh kombinasi antara pengalaman pribadi saat menerima pelayanan, informasi dari pengalaman orang lain, serta status akreditasi yang dimiliki rumah sakit. Partisipan menceritakan pengalaman langsung pasien selama menjalani proses berobat menjadi dasar utama dalam menilai kualitas pelayanan, kenyamanan, serta profesionalisme petugas medis. Selain itu, review atau cerita dari keluarga, teman, maupun pengguna media sosial turut memberikan gambaran awal mengenai mutu pelayanan dan fasilitas rumah sakit sehingga memengaruhi ekspektasi pasien sebelum memutuskan untuk berobat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pribadi pasien secara langsung membentuk persepsi terhadap kualitas pelayanan dan memengaruhi keputusan mereka untuk memilih rumah sakit. Hal ini dapat dilihat melalui pengalaman partisipan, yang menekankan bahwa opini orang lain bisa memperkuat atau melemahkan kepercayaan mereka terhadap fasilitas tertentu. Temuan tersebut dapat dilihat melalui kutipan wawancara berikut:

"Misal dulu di RS Kustati ada omongan teman atau tetangga yang bilang perawatnya tidak ramah dan pelayanan buruk itu memengaruhi keputusan saya memilih rumah sakit." (P3)

Selain itu, hasil lain menekankan bahwa akreditasi rumah sakit dan testimoni orang lain menjadi faktor penting yang menambah keyakinan pasien terhadap kualitas layanan, terutama ketika pasien membandingkan pengalaman pribadi dengan reputasi eksternal rumah sakit. Berikut kutipan wawancara partisipan:

"Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi, kalau rumah sakit sudah terakreditasi dan banyak orang menilai baik saya akan lebih percaya tetapi pengalaman pribadi juga penting apabila pernah mendapatkan pelayanan yang kurang baik saya juga berpikir 2 kali." (P11)

Selanjutnya, opini yang menunjukkan bahwa kombinasi antara pengalaman, fasilitas yang lengkap, kebersihan, kenyamanan, dan status akreditasi memberikan efek sinergis terhadap penilaian pasien,

Denis Kumara*, Tri Yahya Christina, Ditya Yankusuma Setiani, Hendra Dwi Kurniawan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korespondensi penulis: Denis Kumara. *Email: deniskumara05@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i2.2717

karena mereka merasa keputusan yang diambil lebih aman dan rasional. Hal ini terlihat melalui pernyataan partisipan sebagai berikut:

"Mempengaruhi juga misalnya dari akreditasi baik dan tampilan fisik serta kelengkapan fasilitas dari kebersihan, kenyamanan serta pelayanannya sudah menjadi pengalaman berobat." (P13)

Biaya Layanan Terjangkau Dan Jaminan Kesehatan

Tema ini menunjukkan bahwa biaya layanan kesehatan yang terjangkau menjadi salah satu faktor utama yang dipertimbangkan pasien dalam memilih rumah sakit, terutama jika dikaitkan dengan latar belakang pekerjaan dan kondisi ekonomi yang berbeda-beda masyarakat tiap kecamatan Surakarta. Partisipan menekankan bahwa kesesuaian biaya layanan dengan kemampuan finansial sangat menentukan kenyamanan dan keputusan pasien untuk mengakses layanan kesehatan secara berkelanjutan. Kejelasan informasi biaya serta adanya pilihan layanan yang sesuai dengan jaminan kesehatan turut membantu pasien dalam merencanakan pengobatan secara matang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap biaya layanan secara langsung memengaruhi pilihan mereka dalam menggunakan fasilitas kesehatan, terutama ketika mempertimbangkan kesesuaian antara biaya, kualitas pelayanan, dan kondisi ekonomi masing-masing pasien. Pernyataan ini dapat dilihat melalui kutipan wawancara dibawah ini:

"Secara pribadi, biaya rumah sakit itu menjadi pertimbangan tapi tidak menjadi masalah misal biaya mahal seiring dengan kualitasnya. Sejauh ini, biayanya juga masih terjangkau dengan pekerjaan saya." (P3)

Pernyataan ini menegaskan bahwa biaya layanan yang sesuai dengan kemampuan pasien menciptakan rasa nyaman dan memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Partisipan lain juga mengungkapkan bahwa:

"Iya, pasti berpengaruh dan diutamakan biaya itu terjangkau sesuai dengan kantong kita sebagai ibu rumah tangga. Dan meskipun murah diusahakan yang cocok dari segi pelayanannya." (P6)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien dengan jaminan kesehatan dapat merencanakan pengobatan lebih mudah dan merasa lebih terlindungi secara finansial, sehingga meningkatkan kepuasan terhadap layanan. Pernyataan ini juga terlihat dari pengakuan partisipan sebagai berikut:

"Biaya sangat berpengaruh, saya sebagai pasien BPJS mandiri saat berobat biaya masih terjangkau saya berharap kedepannya tidak ada biaya tambahan jadi sesuai ketentuan rumah sakit saja." (P13)

Prioritas Jarak

Tema ini menggambarkan bahwa jarak rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal pasien menjadi pertimbangan penting dalam menentukan pilihan fasilitas layanan kesehatan, khususnya dalam situasi yang membutuhkan akses cepat dan berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang secara konsisten dapat menekankan pentingnya kemudahan akses, penghematan waktu tempuh, serta pengurangan kelelahan fisik dan tekanan psikologis selama proses berobat. Keputusan pasien untuk memilih rumah sakit sering kali dipengaruhi oleh kondisi kesehatan, frekuensi kunjungan, serta kebutuhan kunjungan berulang, sehingga lokasi yang lebih dekat dengan rumah menjadi prioritas utama. Pernyataan ini dapat dilihat melalui kutipan wawancara partisipan:

"Sangat berpengaruh, diutamakan terdekat dulu misalnya mengharuskan untuk mendapatkan pengobatan lebih lanjut baru ke rumah sakit yang menjadi rujukan." (P2)

Temuan ini menegaskan bahwa pasien menilai jarak dekat tidak hanya memudahkan mobilitas tetapi juga mengurangi risiko kelelahan dan tekanan psikologis, sehingga berdampak langsung pada kenyamanan dan kepuasan pasien. Partisipan lain juga mengungkapkan sebagai berikut:

"Iya karena faktor jarak berkaitan dengan kemudahan akses, waktu tempuh dan biaya serta kenyamanan pasien dalam keadaan darurat makanya diprioritaskan untuk rumah sakit dalam radius terdekat dulu." (P5)

Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa bagi pasien dengan kondisi kesehatan tertentu, jarak dekat menjadi pertimbangan utama untuk memastikan kunjungan berulang dapat dilakukan secara rutin dan efektif. Hal ini tercermin dalam pernyataan berikut:

"Jarak cukup berpengaruh kalau dengan keadaan sakit memilih rumah sakit jauh tentunya merasa berat misalnya kondisi urgent saya lebih memilih rumah sakit terdekat." (P11)

Kemudahan Akses

Tema kemudahan akses ini, memuat penjabaran partisipan mengenai kemudahan akses menjadi faktor penting yang langsung dirasakan pasien sejak pertama kali memasuki lingkungan rumah sakit, terutama melalui ketersediaan tempat parkir yang memadai serta jarak yang tidak terlalu jauh antara area parkir, ruang tunggu, dan ruang periksa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses secara signifikan memengaruhi kenyamanan, efisiensi waktu, dan kesiapan pasien dalam mengikuti prosedur pelayanan kesehatan. Kemudahan ini dirasakan lebih penting bagi pasien dengan kondisi kesehatan tertentu seperti lansia, ibu hamil, maupun pasien yang sedang mengalami rasa nyeri, karena akses yang mudah dapat mengurangi kelelahan fisik dan tekanan psikologis sebelum proses pemeriksaan dimulai. Hasil temuan menunjukkan bahwa pasien menilai kemudahan akses dari parkir dan jalur menuju ruang pemeriksaan sebagai faktor utama yang memengaruhi kenyamanan dan

Denis Kumara*, Tri Yahya Christina, Ditya Yankusuma Setiani, Hendra Dwi Kurniawan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korespondensi penulis: Denis Kumara. *Email: deniskumara05@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i2.2717

kepuasan mereka sejak tahap awal berobat. Pernyataan ini dapat dilihat melalui kutipan wawancara partisipan:

"Pasti, karena kemudahan akses menuju lokasi rumah sakit termasuk parkir menjadi pertimbangan pasien atau keluarga karena diharapkan pasien dapat datang tepat waktu untuk mendapatkan pelayanan yang responsif." (P5)

Selain itu, hasil yang menegaskan bahwa jarak antara area parkir dengan ruang pelayanan juga menjadi pertimbangan cukup penting, karena mempengaruhi mobilitas pasien dan pendamping dalam mencapai ruang periksa dengan nyaman. Partisipan lain mengungkapkan:

"Kemudian jarak parkir ke poli juga tidak terlalu jauh dan sekarang ada fasilitas seperti kursi roda yang membantu jika kondisinya tidak kuat." (P6)

Selanjutnya, penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses tidak hanya terkait jarak fisik, tetapi juga terkait kondisi lingkungan dan fasilitas pendukung, yang berdampak pada pengalaman pasien secara keseluruhan. Hal ini tercermin dalam pernyataan berikut:

"Untuk akses sih mudah, tapi kalau kondisi tempat parkirnya penuh dan waktu jam sibuk atau ramai tentunya kita kan harus memutar. Tapi sejauh ini, masih ditoleransi karena pelayanannya bagus." (P10)

Alur Pelayanan Pelayanan Yang Efektif (Registrasi, Pemeriksaan, Pembayaran Dan Pengambilan Obat)

Tema ini memuat pernyataan partisipan mengenai keefektifan alur pelayanan yang mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam mengatur setiap tahapan pelayanan secara sistematis dan terintegrasi mulai dari registrasi, pemeriksaan medis, pembayaran, sampai pengambilan obat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur pelayanan yang jelas dan terstruktur secara langsung memengaruhi kenyamanan, efisiensi waktu, dan kepuasan pasien. Ketika setiap tahapan berjalan secara efektif dan efisien, pasien dapat berpindah dari satu proses ke proses berikutnya tanpa kebingungan atau ketidakpastian, sehingga waktu dan energi yang dikeluarkan selama berobat dapat diminimalkan. Temuan ini dapat diperkuat melalui pengalaman partisipan, yang menekankan bahwa alur pelayanan yang baik tidak hanya memudahkan pasien memahami langkah yang harus dilalui tetapi juga memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas manajemen rumah sakit sebagai berikut:

"Alur pelayanan dari tahap registrasi, pembayaran dan pengambilan obat dikatakan baik jika alur tidak bertele tele dan merepotkan pasien." (P1)

Selain itu, juga menegaskan bahwa alur yang searah dari pendaftaran hingga pengambilan obat meningkatkan keteraturan dan memudahkan pasien memahami langkah yang harus dijalani, sehingga pengalaman berobat lebih lancar dan nyaman. Partisipan lain mengungkapkan:

"Dari pengalaman saya, sejauh ini saya belum pernah menemukan masalah di alur pelayanan misal di Rumah Sakit Kasih Ibu alurnya sudah searah dari pendaftaran, ruang pemeriksaan dan tempat pengambilan obat." (P8)

Selanjutnya, penelitian menunjukkan bahwa meskipun alur pelayanan umumnya sudah jelas, panjangnya antrean dan perbedaan tingkat pengalaman pasien baru dapat memengaruhi persepsi terhadap keefektifan alur. Hal ini tercermin dalam pernyataan berikut:

"Alur pelayanan cukup jelas baik dari pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat kalau antrinya panjang kadang juga capek lebih baik dibuat efisien. Proses administrasi juga mudah dimengerti tapi kalau pasien baru mungkin kesulitan dan biasanya petugas juga membantu." (P11)

SIMPULAN

Pemilihan layanan kesehatan oleh masyarakat dipengaruhi oleh penilaian kualitas rumah sakit yang mencakup *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*, serta didukung oleh bauran pemasaran 7P seperti *product, price, place, promotion, people, process,* dan *physical evidence*, yang secara bersama membentuk persepsi dan keputusan pasien.

SARAN

Layanan kesehatan perlu meningkatkan mutu pelayanan melalui optimalisasi fasilitas, standar kebersihan dan keselamatan, efisiensi waktu tunggu, penyederhanaan alur, serta peningkatan komunikasi tenaga medis agar pelayanan lebih efektif dan berorientasi pada pasien. Sementara itu, Dinas Kesehatan diharapkan memanfaatkan pengalaman pasien dan hasil evaluasi sebagai dasar perbaikan berkelanjutan serta memastikan akses layanan yang merata bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Amanda, S. K., Aninda, R., Neni, N. T., Omah, M., & Asral. (2025). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat Untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit dr. Iqbali Taufan. *Indonesian Journal of Public Administrations Review,* 2(2), 1–13.

Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. (2024). Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. Diakses dari: https://jateng.bps.go.id/id/publication/2025/05/28/752976351e384f78103a2464/profil-kesehatan-provinsi-jawa-tengah-2024.html

Badan Pusat Statistik. (2023). Kompilasi Data Kesehatan Kota Surakarta. Diakses dari: https://sirusa.web.bps.go.id/metadata/kegiatan/index?MetadataMskegListSearch%5Bprodusen_data_name%5D=Dinas+Kesehatan+Kota+Surakarta

Denis Kumara*, Tri Yahya Christina, Ditya Yankusuma Setiani, Hendra Dwi Kurniawan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korespondensi penulis: Denis Kumara. *Email: deniskumara05@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i2.2717

Bariya, U. K., Rosyidah, R., & Hidayat, M. S. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit: Literatur Review. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, *10*(4), 547-555.

Daylami, I., Hakim, L. Al, & Purnama, D. G. (2024). Penerapan Sistem Informasi Management Digitalisasi Perawatan Kesehatan Pada Klinik Pratama Untuk Mendukung Kinerja Karyawan Klinik. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 4(11), 929–940.

Hendy, T., Yohanes, T. S., Edi, P., & Andhika, I. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Pondok Aren Tangerang Selatan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 3910–3921.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Diakses dari: https://www.kemkes.go.id/id/undang-undang-republik-indonesia-nomor-17-tahun-2023-tentang-kesehatan.

Kornelis, A., Eka, P., & Afriyeni, S. R. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Akuntansi Manajemen Dan Ilmu Ekonomi*, 05(01), 58–68.

Lasso, A. H., & Dahles, H. (2023). A community perspective on local ecotourism development: Lessons from Komodo National Park. *Tourism Geographies*, *25*(2-3), 634-654.

Lisa, F., Aprilia, A. N., Rahayu, Raudatul, J., Rizka, E. S., Fauzie, R., & Nur, L. (2021). Keputusan Pemilihan Pelayanan Pengobatan Ditinjau dari Karakteristik Individu dan Aksesibilitas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia,* 2(1), 67–75.

Milania, V. P., Fauzi, A. A., & Rihtianti, L. A. (2025). Pengaruh Akreditasi Rumah Sakit Terhadap Patient Safety Culture: Literature Review. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, *24*(1), 41-49.

Narulitha, A., Batara, A. S., & Haeruddin. (2025). Rawat Jalan Rumah Sakit Ibnu Sina Yayasan Wakaf Universitas Muslim Indonesia. *Window of Public Health Journal,* 6(2), 293–304.

Nugraha, K. A., Budiyanto, E., & Setyaningrum, R. P. (2025). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Yang Dimediasi Motivasi Pada Perawat Di Rumah Sakit Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *11*(4. A), 101-110.

Nurjanah, A., Sutrisna, E., & Isa, M. (2025). Kualitas pelayanan IGD sebagai kunci utama untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Karanganyar. *Journal of Management and Digital Business*, *5*(1), 315-332.

Rahmayani, C. K. (2023). Faktor hambatan dalam akses pelayanan kesehatan pada puskesmas di Indonesia: Scoping review. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, *13*(4), 1337-1344.

Rosihan, R. I., & Yuniawati, W. (2021). Simulasi Antrian Pada Antrian Farmasi Di Rumah Sakit X Dengan Software Promodel. *Jurnal Rekavasi*, *9*(1), 65-74.

Suntini, N., Kridawati, A., & Aprillia, Y. T. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mandaya Karawang Tahun 2025. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, *9*(2), 202-217.

Syafitri, W., Prafitri, R., & Utami, H. D. (2025). Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Hewan. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika,* 4(02), 171–189.

Tamara, T., & Paramatra, V. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit: Studi Literatur. *Jurnal Penelitian Inovatif*, *4*(4), 2193-2204.

Wardani, C. R., Adrianto, R., Sumarni, AR, C., & Elvira, V. F. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Aisyiyah Samarinda Tahun 2024. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia,* 13(1), 110–122.

Denis Kumara*, Tri Yahya Christina, Ditya Yankusuma Setiani, Hendra Dwi Kurniawan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Korespondensi penulis: Denis Kumara. *Email: deniskumara05@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v20i2.2717