

SKRIPSI

ANALISIS PERSPEKTIF MASYARAKAT DALAM MEMILIH LAYANAN KESEHATAN

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan (S.Kes)
pada Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala



Denis Kumara

NIM. S1A2022.008

**PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA**

2026

@2026
Hak cipta pada penulis

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PERSPEKTIF MASYARAKAT DALAM MEMILIH LAYANAN KESEHATAN

Oleh:

Nama : DENIS KUMARA

NIM : S1A2022.008

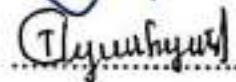
Skripsi ini telah diuji
Pada tanggal, 23 Januari 2026

PANITIA PENGUJI

Ketua : Ditya Yankusuma Setiani, S.Kep., Ns., M.Kep.

Anggota : Hendra Dwi Kurniawan, S.Kep., Ns., M.K.M.

Tri Yahya Christina, S.Kep., Ns., M.Kep.



Mengetahui,

Pembantu Ketua
Bidang Akademik

Kepala Program Studi
S-1 Administrasi Rumah Sakit



Dr. Dityo, S.Kep., Ns., M.Kes.



Risa Setia Ismandani, S.Kep., Ns., M.H.P.M.

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN

PANTI KOSALA

KETUA,



Ratna Indriati, A., M.Kes.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Denis Kumara

NIM : S1A2022.008

Tahun Terdaftar : 2022

Program Studi : Sarjana Administrasi Rumah Sakit

Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Kesehatan (S. Kes), di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala.
2. Skripsi ini adalah murni dari gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dari pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Sukoharjo, Februari 2026

(Denis Kumara)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, kemudahan, kelancaran dan keberkahan bagi penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan segenap rasa cinta dan kasih sayang, karya skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Papa dan Mama, yang merupakan *support system* terbaik bagi penulis. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala pengorbanan dan ketulusan yang telah diberikan. Meskipun Papa dan Mama tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, namun keduanya senantiasa memberikan yang terbaik dengan tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, serta memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial dan selalu memprioritaskan pendidikan serta kebahagiaan anak-anaknya.

Perjalanan hidup sebagai satu keluarga utuh memang tidak mudah, namun setiap proses yang telah dilalui memberikan pelajaran yang sangat berharga bagi penulis tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, mandiri, dan pantang menyerah. Penulis berharap skripsi ini dapat menjadi salah satu bentuk kebanggaan bagi Papa dan Mama, karena telah berhasil mengantarkan anak perempuannya menyandang gelar sarjana sebagaimana yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga Papa dan Mama senantiasa diberikan kesehatan, umur yang panjang, serta dapat menyaksikan berbagai keberhasilan lain yang akan penulis raih di masa yang akan datang.

2. Saudara laki-laki tercinta, Alif Musthofa. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala pengorbanan, perhatian serta semangat yang telah diberikan kepada penulis. Kasih sayang dan dukungan yang tulus sangat berarti dalam setiap proses perjalanan ini. Kehadiranmu

senantiasa menjadi sumber kekuatan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Saudara perempuan terkasih, Rania Helwa Nada. Terimakasih atas kehadiranmu yang senantiasa menjadi sumber kebahagiaan dan motivasi dalam setiap langkah penulis. Teruslah berjuang dan tumbuh menjadi pribadi yang membanggakan serta membawa kebahagiaan bagi keluarga.
4. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya (K) 190704. Penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, perhatian dan ketulusan yang telah diberikan selama perjalanan perkuliahan. Kehadiranmu sebagai partner sekaligus *support system* memberikan kekuatan dan makna tersendiri, sehingga setiap proses dan perjuangan yang penulis lalui terasa lebih ringan dan berarti.
5. Kampus dan almamater tercinta Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala, yang telah menjadi tempat bagi penulis menimba ilmu, mengembangkan potensi diri, membentuk karakter, serta mengantarkan penulis menuju masa depan yang lebih baik.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala, yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi serta dukungan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas ilmu, dedikasi, dan ketulusan yang telah diberikan. Semoga seluruh kebaikan tersebut menjadi amal jariyah dan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.
7. Ibu Tri Yahya Christina, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku dosen pembimbing yang tidak hanya memberikan bimbingan secara akademik, tetapi juga menjadi pengarah, penyemangat, dan motivator yang luar biasa bagi penulis. Terima kasih atas waktu, kesabaran, perhatian serta dedikasi yang telah Ibu berikan selama proses penulisan skripsi ini. Setiap nasihat dan motivasi dari Ibu menjadi sumber semangat bagi penulis, khususnya ketika menghadapi rasa lelah dalam penyusunan skripsi. Terima kasih atas kemudahan yang Ibu berikan dalam setiap proses, kesediaan untuk selalu membuka ruang konsultasi dengan penuh

kelapangan serta memahami setiap kesulitan yang penulis hadapi. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, serta balasan terbaik atas seluruh kebaikan yang telah diberikan.

8. Teman - teman Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala angkatan 2022. Khususnya para sahabat-sahabat tercinta Yuni Hayu Kinanti, Meitha Nur Anggraini, Yasmin Mumtaz dan Lauren Winanda Prilanti yang senantiasa menemani setiap langkah perjalanan perkuliahan, memberikan dukungan, semangat serta kebersamaan sejak semester awal hingga akhirnya dapat menyelesaikan pendidikan dan lulus bersama. Kebersamaan, solidaritas dan dukungan yang terjalin selama masa perkuliahan menjadi kenangan dan pengalaman sangat berharga bagi penulis. Semoga tali pertemanan ini senantiasa terjaga dengan baik hingga masa yang akan datang.
9. Terakhir, untuk diri saya sendiri Denis Kumara. Apresiasi dan rasa terima kasih yang sebesar - besarnya karena telah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih telah berjuang dengan sebaik mungkin dan berani menghadapi berbagai rasa takut yang muncul dalam perjalanan ini. Semoga pencapaian ini menjadi bukti bahwa penulis mampu, sekaligus menjadi awal dari perjalanan hidup yang lebih bermakna di masa mendatang. *“Let your dreams be bigger than your fears. Chase your dreams, keep fighting, and never stop.”*

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

Qs. Al-Insyirah : 5-6

”Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakan dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang diperbuatnya.”

Qs. Al-Baqarah : 286

”Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka, simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”

”Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir kedunia. Jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya.”

“Learn from failure because failure is the best lesson and every step is progress.”

John C.Maxwell

“And Allah is the best of planners.”

Ali 'Imran 3 : 54

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan” dapat disusun dengan baik. Skripsi disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk melanjutkan ketahap penulisan skripsi dalam rangka mencapai gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ratna Indriati, A., M.Kes, selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala.
2. Ibu Risa Setia Ismandani, S.Kep., Ns., MHPM, selaku Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit.
3. Ibu Tri Yahya Christina, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan secara penuh kepada penulis selama penyusunan skripsi berlangsung.
4. Ibu Ditya Yankusuma Setiani, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Ketua Penguji yang telah memberikan arahan, masukan dan penilaian yang sangat berharga kepada penulis.
5. Bapak Hendra Dwi Kurniawan, S.Kep., Ns., MKM, selaku Anggota Penguji yang telah memberikan arahan, masukan, serta dukungan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Masyarakat Kota Surakarta Kecamatan Banjarsari, Kecamatan Jebres, Kecamatan Laweyan, Kecamatan Pasar Kliwon, Kecamatan Serengan atas ketersediaan memberikan informasi dan dukungan dalam pengumpulan data penelitian.

8. Orang tua yang senantiasa memberikan segala doa, kasih sayang serta memberikan motivasi dan dukungan yang tidak pernah putus menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam setiap langkah penulis.
9. Teman - teman Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit STIKES Panti Kosala angkatan 2022 yang telah kebersamai dan memberikan dukungan semangat yang saling menguatkan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pihak - pihak yang berkepentingan dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Sukoharjo, Februari 2026

Peneliti

ANALISIS PERSPEKTIF MASYARAKAT DALAM MEMILIH LAYANAN KESEHATAN

Denis Kumara¹, Tri Yahya Christina², Ditya Yankusuma Setiani³,
Hendra Dwi Kurniawan⁴

¹Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Stikes Panti Kosala

²³⁴Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

email: deniskumara05@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Meningkatnya kebutuhan serta kesadaran masyarakat akan kebutuhan kesehatan, menjadi tantangan besar bagi layanan kesehatan untuk memperbaiki diri dalam memberikan layanan terbaik untuk masyarakat. Oleh karena itu, penting menggali perspektif masyarakat dalam mengambil keputusan untuk memilih layanan kesehatan berdasarkan dimensi layanan kesehatan dan indikator bauran pemasaran.

Tujuan Penelitian: Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih layanan kesehatan.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang telah dilakukan pada lima kecamatan di Surakarta, Jawa Tengah. 13 partisipan yang memenuhi kriteria inklusi dilibatkan melalui teknik *stratified random sampling*. Pedoman wawancara semi-terstruktur digunakan untuk memperoleh tema. Wawancara direkam menggunakan alat perekam suara. Hasil rekaman dilakukan verbatim dan dituangkan dalam sebuah transkrip. Hasil wawancara dianalisis menggunakan analisis isi induktif mengikuti metode Elo dan Kyngas. Validasi partisipan dan penyajian data secara mendalam telah dilakukan, untuk menjaga validitas data.

Hasil : Menunjukkan bahwa 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.

Kesimpulan : Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan kesehatan perlu diarahkan pada aspek pelayanan yang paling berpengaruh terhadap pengalaman dan keputusan masyarakat. Upaya ini bertujuan memperkecil kesenjangan antara harapan pasien dan kualitas layanan sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci : *Faktor, Layanan Kesehatan, Masyarakat, Pemilihan, Perspektif*

ANALYSIS OF SOCIETY PERSPECTIVE IN CHOOSING HEALTH SERVICES

Denis Kumara¹, Tri Yahya Christina², Ditya Yankusuma Setiani³,
Hendra Dwi Kurniawan⁴

¹*Hospital Administration Undergraduate Study Program Stikes Panti Kosala*

²³⁴*Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala*

email: deniskumara05@gmail.com

ABSTRACT

Background: *The increasing public demand and awareness of healthcare needs pose a significant challenge for healthcare services to improve their ability to provide the best possible service. Therefore, it is crucial to explore the public's perspective when making decisions about choosing healthcare services based on service dimensions and marketing mix indicators.*

Research Purpose: *Identify and analyze the factors that influence people's decisions in choosing health services.*

Methods: *This descriptive qualitative study was conducted in five sub-districts in Surakarta, Central Java. Thirteen participants who met the inclusion criteria were recruited through a stratified random sampling technique. A semi-structured interview guide was used to elicit themes. Interviews were recorded using a voice recorder. The recordings were transcribed verbatim. Interview results were analyzed using inductive content analysis following the Elo and Kyngas method. In-depth participant validation and data presentation were conducted to ensure data validity.*

The results of: *Shows that 13 main themes that reflect the public's perspective in making decisions to choose health services, including facilities, information on doctor schedules and prices through social media, punctuality, cleanliness, physical appearance, attitudes and responses of medical personnel, clarity of medical information, hospital comfort, personal experience, reviews and hospital accreditation, costs and health insurance, priority of distance, and ease of access and service flow.*

Resume: *Research results indicate that improving the quality of healthcare services needs to be directed at the aspects of care that most influence people's experiences and decisions. This effort aims to narrow the gap between patient expectations and service quality while simultaneously increasing public trust.*

Keywords: *Factors, Health Services, Society, Election, Perspective*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN HAK CIPTA.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Konsep Masyarakat.....	9
2. Konsep Pelayanan Kesehatan	13
3. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	23
4. Konsep Bauran Pemasaran Rumah Sakit.....	26
B. Penelitian Yang Relevan	30
C. Kerangka Konsep	51
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
A. Desain Penelitian.....	52
C. Dimensi Penelitian.....	60
D. Ruang Lingkup	62

E. Instrumen Penelitian.....	62
F. Metode Pengumpulan Data.....	66
G. Analisis Data	72
H. Tempat dan Waktu Penelitian	75
I. Jadwal Penelitian.....	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	77
A. Hasil Penelitian.....	77
1. Karakteristik Partisipan.....	77
2. Karakteristik Pernyataan Partisipan	79
B. Pembahasan	113
BAB V PENUTUP.....	150
A. Kesimpulan.....	150
B. Saran.....	152
1. Layanan Kesehatan	152
2. Dinas Kesehatan	154
3. Peneliti Selanjutnya	155
C. Keterbatasan Penelitian	155
DAFTAR PUSTAKA	157
LAMPIRAN	163

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan	51
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan	30
Tabel 3.1 Dimensi Penelitian.....	60
Tabel 3.2 Pedoman Wawancara	63
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	76
Tabel 4.1 Karakteristik Demografis Partisipan	77
Tabel 4.2 Analisis Hasil Penelitian.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Persetujuan Topik/Judul Skripsi	164
Lampiran 2 Surat <i>Ethical Clearance</i>	165
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Uji Expert.....	166
Lampiran 4 Surat Keterangan Uji Expert	167
Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	168
Lampiran 6 Surat Izin Asli BRIDA	169
Lampiran 7 Surat Izin Kecamatan Banjarsari.....	170
Lampiran 8 Surat Izin Kecamatan Jebres	171
Lampiran 9 Surat Izin Kecamatan Laweyan	172
Lampiran 10 Surat Izin Kecamatan Pasar Kliwon	173
Lampiran 11 Surat Izin Kecamatan Serengan.....	174
Lampiran 12 Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	175
Lampiran 13 Lembar Pesetujuan Menjadi Responden	176
Lampiran 14 Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian (PSP).....	177
Lampiran 15 Lembar Informed Consent	181
Lampiran 16 Transkrip Pesetujuan Menjadi Responden	183
Lampiran 17 Pedoman Wawancara Penelitian	196
Lampiran 18 Transkrip Hasil Wawancara	200
Lampiran 19 Dokumentasi	267
Lampiran 20 Lembar Konsultasi Proposal Skripsi.....	271
Lampiran 21 Lembar Konsultasi Skripsi.....	273

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 (Lasso, 2023).

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan (Lisa et al., 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 (Lisa et al., 2021). Tingkat derajat kesehatan manusia dapat ditunjang oleh pelayanan kesehatan salah satunya pelayanan rumah sakit (Lasso, 2023).

Rumah sakit merupakan suatu bagian menyeluruh dan terintegrasi dari organisasi kesehatan, yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif kepada masyarakat, baik individu, keluarga dan lingkungan (Rosihan, 2021). Hasil Data Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) tahun 2021 menunjukkan capaian pemanfaatan pelayanan kesehatan terutama pelayanan rawat jalan di Indonesia pada tahun 2019 baru mencapai 50,5% dari masyarakat yang memiliki keluhan kesehatan. Capaian ini menurun menjadi 46% ditahun 2020 dan 40,4% di tahun 2021 (Feny et al., 2023).

Rendahnya angka pemanfaatan pelayanan kesehatan tersebut dapat disebabkan oleh dua kemungkinan, yakni adanya peningkatan derajat kesehatan masyarakat diberbagai daerah atau adanya hambatan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam menentukan layanan kesehatan (Feny et al., 2023). 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 memilih untuk tidak ke pusat pelayanan kesehatan atau menjalani rawat jalan (Kementrian Kesehatan, 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 penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat (Rosihan, 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%.

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 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. Untuk itu, sebuah rumah sakit harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas

dan sesuai standard akreditasi rumah sakit (Kornelis et al., 2024; Nugraha et al., 2023).

Akreditasi merupakan suatu pengakuan untuk rumah sakit yang berupaya terus meningkatkan mutu pelayanannya (Mochammad et al., 2022). Ketika layanan kesehatan berkualitas tinggi diberikan, kepuasan pasien cenderung meningkat. Pengalaman positif di rumah sakit akan berkontribusi pada loyalitas yang lebih besar di antara pasien. Loyalitas ini menunjukkan keputusan mereka untuk tetap menggunakan rumah sakit dan kepuasan mereka yang berkelanjutan terhadap fasilitas dan pelayanannya. Kepercayaan merupakan indikator penting dari loyalitas. 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. 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 et al., 2025; Hendra et al., 2025; Nugraha et al., 2023). 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).

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 yang akan dilakukan akan 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. Selain itu, penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode kualitatif yang akan memberikan informasi mendalam dan luas dari masyarakat dimana metode ini belum dilakukan sebelumnya. Responden dalam penelitian ini mencakup masyarakat dari berbagai lokasi, sehingga diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih homogen.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti bermaksud menggali faktor - faktor dan dimensi yang mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih layanan kesehatan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengambil judul mengenai "Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan". Semoga, dengan adanya hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai dasar penyusunan strategi dan pengambilan keputusan layanan kesehatan dalam peningkatan kualitas serta menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana perspektif masyarakat dalam memilih layanan kesehatan?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi dan menganalisis perspektif masyarakat dalam memilih layanan kesehatan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan perspektif masyarakat tentang dimensi kualitas layanan rumah sakit sehingga mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih layanan rumah sakit
- b. Menganalisis perspektif masyarakat tentang bauran pemasaran sehingga mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih layanan rumah sakit

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori di bidang pemasaran jasa dan perilaku konsumen, khususnya terkait dengan faktor - faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih layanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini sebagai dasar dalam mempertimbangkan serta meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai faktor yang mempengaruhi pemilihan Layanan Kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan kesehatan.

b. Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian ini menjadi referensi dalam pengembangan materi ajar dibidang manajemen pemasaran, manajemen pelayanan dan perilaku konsumen di bidang kesehatan

c. Bagi Mahasiswa

Sebagai bekal pengetahuan, pengembangan wawasan peneliti dan pemahaman mendalam dalam bidang penelitian terkait layanan kesehatan

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai referensi, sumber informasi dan bahan kajian dalam penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Masyarakat

Masyarakat merupakan sekumpulan individu-individu atau orang yang hidup bersama dalam suatu lingkungan. Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab *syaraka–yusyāriku* yang mengandung makna ikut serta atau berpartisipasi. Dalam bahasa Inggris, masyarakat dikenal dengan istilah *society*, yang berarti merujuk pada adanya interaksi sosial, dinamika perubahan sosial, serta rasa kebersamaan antar anggota (Donny & Irwansyah, 2020).

Pemberdayaan masyarakat merupakan salah satu pendekatan yang sangat penting dalam upaya menuju kesehatan yang berkualitas. Melalui pemberdayaan, masyarakat diberi pengetahuan, keterampilan, dan sumber daya untuk mengambil peran aktif dalam menjaga dan meningkatkan kesehatannya. Pemberdayaan masyarakat mencakup berbagai aspek, seperti edukasi kesehatan, partisipasi dalam pengambilan keputusan terkait kesehatan, akses yang lebih baik terhadap layanan kesehatan dan pengembangan kapasitas untuk mengatasi masalah kesehatan secara mandiri atau bersama-sama dengan penyedia layanan kesehatan. Pemberdayaan masyarakat dalam kesehatan melibatkan

berbagai aspek, termasuk pendidikan kesehatan, akses layanan kesehatan yang merata, advokasi untuk kebijakan yang mendukung kesehatan masyarakat, dan pembangunan kapasitas individu dan komunitas untuk mengelola masalah kesehatan mereka sendiri (Suprpto et al., 2024).

Untuk mendukung efektivitas pemberdayaan dalam upaya meningkatkan kualitas kesehatan, pemahaman mengenai konsep kesehatan masyarakat menjadi landasan utama dalam merancang strategi intervensi yang berorientasi pada kebutuhan komunitas secara menyeluruh. Dengan memahami prinsip-prinsip dasar kesehatan masyarakat, intervensi yang dilakukan dapat disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan populasi sasaran secara menyeluruh dan terpadu. Kesehatan masyarakat adalah suatu pendekatan kolektif yang bertujuan menciptakan kondisi lingkungan fisik, sosial, dan ekonomi yang mendukung tercapainya kesejahteraan masyarakat secara optimal. Konsep ini menjadi hal penting dalam pemberdayaan masyarakat karena mendorong keterlibatan aktif komunitas dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi upaya - upaya perbaikan kesehatan secara mandiri dan berkelanjutan.

Sejalan dengan penjelasan di atas, kesehatan masyarakat juga dianggap sebagai ilmu dan seni memelihara, melindungi, dan meningkatkan kesehatan masyarakat melalui usaha - usaha masyarakat dalam pengadaan pelayanan kesehatan

pencegahan dan pemberantasan penyakit. Kesehatan masyarakat mencakup semua kegiatan, baik langsung maupun tidak langsung, promosi (*promotif*), untuk mencegah penyakit (*preventif*), terapi (*kuratif*), maupun pemulihan (*rehabilitatif*) (Afriyana et al., 2022).

Hendrik L Blum dalam Afriyana et al. (2022) menyatakan terdapat 4 faktor yang mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat diantaranya meliputi:

a. Perilaku

Perilaku kesehatan merupakan tanggapan seseorang terhadap rangsangan yang berkaitan sakit dan penyakit, sistem pelayanan kesehatan, makanan dan lingkungan. Perilaku kesehatan ini mencerminkan bagaimana individu merespons risiko atau gangguan kesehatan dan berkaitan erat dengan tahapan dalam sistem pelayanan kesehatan yang komprehensif, termasuk tindakan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif sesuai dengan tingkat pencegahan penyakit.

b. Kesehatan Lingkungan

Menurut *World Health Organization* (WHO) kesehatan lingkungan merupakan ilmu dan keterampilan yang berfokus pada upaya pengendalian berbagai faktor eksternal dalam lingkungan fisik manusia yang berpotensi menimbulkan dampak negatif terhadap kesehatan, pertumbuhan fisik, dan keberlangsungan hidup manusia. Kondisi lingkungan yang

sehat berperan signifikan dalam membentuk pola perilaku dan sikap individu terhadap kesehatan secara keseluruhan.

c. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan upaya terorganisir baik secara individu maupun kolektif yang bertujuan untuk menjaga, meningkatkan, dan memulihkan kesehatan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan Kesehatan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, karena permintaan layanan mencerminkan permasalahan kesehatan yang dihadapi. Kualitas dan ketersediaan pelayanan sangat memengaruhi derajat kesehatan masyarakat. Selain itu, dukungan sarana, prasarana, serta jaminan kesehatan diperlukan untuk menjamin akses yang merata dan pelayanan yang bermutu.

d. Keturunan

Keturunan merujuk pada faktor biologis yang menggambarkan hubungan genetik antara individu - individu yang berasal dari satu garis keturunan yang sama. Memahami berbagai determinan yang memengaruhi derajat kesehatan masyarakat, termasuk perilaku, lingkungan, pelayanan kesehatan, dan faktor genetik, menjadi landasan penting dalam perencanaan intervensi kesehatan masyarakat. Di antara keempat faktor tersebut, layanan kesehatan memiliki peran strategis sebagai sarana penunjang dalam upaya

mempertahankan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Oleh karena itu, pembahasan mengenai konsep layanan kesehatan menjadi bagian integral dalam kerangka sistem kesehatan masyarakat.

2. Konsep Pelayanan Kesehatan

Pelayanan Kesehatan adalah satu kesatuan usulan yang terdiri dari berbagai elemen kesehatan yang berkaitan secara teratur dengan tujuan mempromosikan dan memulihkan atau menjaga kesehatan perorangan, keluarga dan kelompok masyarakat (Patilaiya, 2023). Dalam praktiknya, pelayanan kesehatan diselenggarakan melalui berbagai bentuk fasilitas, antara lain Rumah Sakit, Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat), Klinik, Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu), Laboratorium Kesehatan.

Menurut (Undang-Undang, Nomor 17 Tahun 2023) tentang Kesehatan, rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan *promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, atau paliatif* dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan fasilitas sesuai standar yang telah ditentukan.

a. Klasifikasi Rumah Sakit

Menurut Kemenkes RI, (2020) tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit, klasifikasi rumah sakit di Indonesia dibedakan menjadi dua kategori utama yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus.

1) Rumah Sakit Umum

Rumah sakit umum merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit umum paling sedikit terdiri pelayanan medik dan penunjang medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, dan pelayanan nonmedik. Rumah sakit umum dibedakan menjadi empat kelas, yaitu :

a) Rumah sakit umum kelas A

Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 250 (dua ratus lima puluh) buah. 18 dokter umum pelayanan medik dasar, 4 dokter gigi umum untuk pelayanan medik gigi mulut, 6 dokter spesialis untuk setiap jenis pelayanan medik spesialis dasar, 3 dokter spesialis untuk setiap pelayanan medik spesialis penunjang, 3 dokter spesialis untuk setiap jenis pelayanan medik spesialis lain, 2 dokter subspesialis untuk setiap jenis pelayanan medik subspesialis. 1 dokter gigi

spesialis untuk setiap jenis pelayanan medik spesialis gigi mulut.

b) Rumah sakit umum kelas B

Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 200 (dua ratus) buah. 12 dokter umum dan 3 dokter gigi umum pelayanan medik dasar dan gigi mulut, 3 dokter spesialis pelayanan medik spesialis dasar (4 jenis spesialis dasar), 2 dokter spesialis untuk masing-masing pelayanan medik spesialis penunjang (radiologi, patologi klinik, anestesi, dan rehabilitasi medik), 1 dokter spesialis pelayanan medik spesialis lain, 1 dokter subspesialis pelayanan medik subspesialis, 1 dokter gigi spesialis pelayanan medik spesialis gigi mulut.

c) Rumah sakit umum kelas C

Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 100 (seratus) buah. 9 dokter umum dan 2 dokter gigi umum pelayanan medik dasar dan gigi mulut, 2 dokter spesialis pelayanan medik spesialis dasar, 1 dokter spesialis pelayanan medik spesialis penunjang, 1 dokter gigi spesialis pelayanan medik spesialis gigi mulut.

d) Rumah Sakit umum Kelas D

Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 50 (lima puluh) buah. 4 dokter umum dan 1 dokter gigi umum untuk pelayanan medik dasar dan gigi mulut, 1 dokter spesialis pelayanan medik spesialis dasar.

2) Rumah Sakit Khusus

Rumah sakit khusus merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada 1 (satu) bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya. Rumah sakit khusus dibedakan menjadi 3 kelas, yaitu :

a) Rumah sakit khusus kelas A

Rumah Sakit Khusus kelas A mempunyai fasilitas dan kemampuan paling sedikit pelayanan medik spesialis dan pelayanan medik subspesialis sesuai kekhususan yang lengkap. Rumah sakit khusus memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 100 (seratus) buah.

b) Rumah sakit khusus kelas B

Rumah Sakit khusus kelas B mempunyai fasilitas dan kemampuan paling sedikit pelayanan medik spesialis dan pelayanan medik subspesialis sesuai

kekhususan terbatas. Rumah sakit khusus yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 75 (tujuh puluh lima) buah.

c) Rumah sakit khusus kelas C

Rumah Sakit khusus kelas C mempunyai fasilitas dan kemampuan paling sedikit pelayanan medik spesialis dan pelayanan medik subspesialis sesuai kekhususan minimal. Rumah sakit khusus yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 25 (dua puluh lima) buah.

b. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Menurut Muksin, (2022) tugas rumah sakit adalah melaksanakan pelayanan kesehatan dengan memfokuskan kegiatan penyembuhan penderita dan pemulihan keadaan cacat badan dan jiwa yang dilaksanakan pencegahan (*preventif*) serta melaksanakan upaya rujukan.

Rumah sakit memiliki beberapa fungsi, yaitu menyelenggarakan pelayanan medik, pelayanan penunjang medik dan nonmedik, pelayanan dan asuhan keperawatan, pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan, pelayanan rujukan upaya kesehatan, administrasi umum dan keuangan.

c. Tingkatan Layanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia karena sangat penting untuk menjaga kesehatan, mencegah penyakit, dan meningkatkan kualitas hidup manusia. Terdapat tiga tingkatan layanan kesehatan dikemukakan oleh Samsul et al. (2022) yang akan dijabarkan sebagai berikut :

1) Tingkat Pertama (*Primary Health Service*)

Pelayanan kesehatan yang bersifat pokok yang dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat serta mempunyai nilai strategis untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pada umumnya dilakukan pada masyarakat yang memiliki masalah atau masyarakat sehat. Sifat pelayanan adalah pelayanan dasar yang dapat dilakukan di puskesmas, balai kesehatan masyarakat atau poliklinik.

2) Tingkat Dua (*Secondary Health Service*)

Pelayanan kesehatan yang diberikan pada masyarakat yang memerlukan perawatan rumah sakit, yang tidak dapat ditangani oleh layanan kesehatan primer dan dilaksanakan di rumah sakit yang tersedia tenaga spesialis.

3) Tingkat Tiga (*Tertiary Health Service*)

Merupakan tingkat yang tertinggi dalam layanan kesehatan. Pada layanan ini, membutuhkan tenaga ahli atau subspesialis serta layanan yang kompleks dan biasanya layanan ini diberikan sebagai rujukan dari fasilitas sekunder.

d. Jenis Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit

Menurut Rosihan, (2016) Pelayanan rumah sakit dikelompokkan menjadi berbagai jenis pelayanan yang terdiri atas medik umum, gawat darurat (gadar), spesialis dasar, spesialistik penunjang, medik spesialistik lain, spesialistik gigi mulut, subspesialis, keperawatan, penunjang klinik, penunjang non klinik, administrasi dengan rincian sebagai berikut :

1) Pelayanan Medik Umum:

- a) Pelayanan Medik Dasar
- b) Pelayanan Medik Gigi Dasar
- c) Pelayanan KIA/KB (Kesehatan Ibu dan Anak dan Keluarga Berencana

2) Pelayanan Gawat Darurat

3) Pelayanan Medik Spesialis Dasar:

- a) Pelayanan Penyakit Dalam
- b) Pelayanan Kesehatan Anak
- c) Pelayanan Bedah

- d) Pelayanan Obstetri dan Ginekologi
- 4) Pelayanan Medik Spesialistik Penunjang:
 - a) Pelayanan Anestesiologi
 - b) Pelayanan Radiologi
 - c) Pelayanan Rehabilitasi
 - d) Pelayanan Patologi Klinik
 - e) Pelayanan Anatomi
- 5) Pelayanan Medik Spesialistik Lain:
 - a) Pelayanan Spesialis Telinga Hidung Tenggorokan (THT)
 - b) Pelayanan Spesialis Orthopedi
 - c) Pelayanan Spesialis Kedokteran Jiwa
 - d) Pelayanan Spesialis Bedah Plastik
 - e) Pelayanan Spesialis Mata
 - f) Pelayanan Spesialis Kulit dan Kelamin
 - g) Pelayanan Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah
 - h) Pelayanan Spesialis Paru
 - i) Pelayanan Spesialis Urologi
 - j) Pelayanan Syaraf
 - k) Pelayanan Spesialis Bedah Syaraf
 - l) Pelayanan Spesialis Kedokteran Forensik
- 6) Pelayanan Medik Spesialistik Gigi dan Mulut:
 - a) Pelayanan Bedah Mulut
 - b) Pelayanan Periodonti

- c) Pelayanan Orthodonti
 - d) Pelayanan Prosthodonti
 - e) Pelayanan Konservasi/Endodonsi
 - f) Pelayanan Pedodonsi
 - g) Pelayanan Penyakit Mulut
- 7) Pelayanan Medik Subspesialis, meliputi di bidang spesialisasi Bedah, Penyakit Dalam, Kesehatan Anak, Obstetri dan Ginekologi, Mata, THT, Kulit dan Kelamin, Syaraf, Kedokteran Jiwa, Orthopedi, Jantung dan Pembuluh Darah, Paru, Urologi, Bedah Syaraf, Bedah Plastik, dan Gigi Mulut.
- 8) Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan:
- a) Asuhan Keperawatan Generalis
 - b) Asuhan Keperawatan Spesialis
 - c) Asuhan Kebidanan
- 9) Pelayanan Penunjang Klinik:
- a) Perawatan Intensif
 - b) Bank Darah
 - c) Gizi
 - d) Sterilisasi Instrumen
 - e) Rekam Medik
- 10) Pelayanan Penunjang Non Klinik:
- a) Laundry/Linen
 - b) Jasa Boga/Dapur

- c) Teknik dan Pemeliharaan Fasilitas
 - d) Pengelolaan Limbah
 - e) Gudang
 - f) Ambulans
 - g) Sistem Informasi
 - h) Pemulasaraan Jenazah
 - i) Sistem Penanggulangan Kebakaran
 - j) Penampungan Air Bersih
 - k) Pengelolaan Gas Medik
 - l) Pengelolaan air bersih
- 11) Pelayanan Kefarmasian: meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai, dan pelayanan farmasi klinik.
- 12) Pelayanan Administrasi
- a) Informasi dan penerimaan pasien
 - b) Keuangan
 - c) Personalia
 - d) Keamanan
- 13) Pelayanan rawat inap, jumlah tempat tidur perawatan kelas III paling sedikit 30% dari seluruh tempat tidur rumah sakit milik pemerintah, 20% untuk rumah sakit milik swasta, dan 5% untuk perawatan intensif
- Karakteristik Rumah Sakit

e. Karakteristik Rumah Sakit

Menurut Djojodibroto (1997) dalam Muksin (2022), organisasi rumah sakit memiliki sejumlah karakteristik yang tidak dimiliki oleh organisasi lainnya, diantaranya :

- 1) Sebagian besar tenaga kerja rumah sakit adalah tenaga profesional.
- 2) Wewenang kepala rumah sakit berbeda dengan wewenang pimpinan perusahaan.
- 3) Tugas-tugas kelompok profesional lebih banyak dibandingkan tugas kelompok manajerial.
- 4) Beban kerjanya tidak dapat diatur.
- 5) Jumlah pekerjaan dan sifat pekerjaan di unit kerja bervariasi.
- 6) Hampir semua kegiatan bersifat penting.
- 7) Pelayanan rumah sakit sifatnya sangat individualitis. Setiap pasien harus dipandang sebagai individu yang utuh, aspek fisik, aspek mental, aspek sosiokultural dan aspek spiritual harus mendapat perhatian penuh.
- 8) Pelayanan bersifat pribadi, cepat, dan tepat.
- 9) Pelayanan berjalan terus menerus selama 24 jam dalam sehari.

3. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang disertai dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara

penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara untuk mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan (Khoiri et al., 2022).

Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Khoiri et al., 2022). Menurut Apriliana & Sukaris (2022) Berikut lima dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan antara lain:

a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah ketika perusahaan mampu menyediakan jasa atau layanan seperti yang dijanjikan dari waktu ke waktu. Keandalan merupakan kinerja perusahaan untuk

memberikan teknik layanan yang efektif dengan cepat, akurat dan memuaskan.

b. Terukur (*Tangibles*)

Terukur memiliki arti bahwa atau layanan yang ditawarkan memiliki fasilitas fisik penyedia, lokasi web, peralatan, pribadi dan material komunikasi yang ril. Dimensi ini disebut juga sebagai bukti fisik (*Tangibles*). Bukti fisik (*Tangibles*) antara lain berupa fasilitas fisik, perlengkapan sumber daya manusia dan sarana komunikasi.

c. Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas adalah ketika karyawan perusahaan dapat memberikan bantuan dan mampu menyediakan pelayanan dengan cepat. Beberapa referensi menyebutkan responsivitas dengan istilah daya tanggap (*responsive*) yaitu adanya kemauan yang tanggap dalam membantu konsumen.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah ketika karyawan dapat memberikan pelayanan yang cukup mencakup dengan pengetahuan, kesopanan, kompetensi dan dapat dipercaya. Hal ini merupakan bentuk pertanggungjawaban dalam melindungi pelanggan dan menghindarkan pelanggan dari sesuatu yang tidak diinginkan.

e. Empati (*Empathy*)

Empati adalah ketika Perusahaan penyedia jasa layanan memberikan perhatian mendalam dan bersifat personal. Bentuk- bentuk empati yang biasanya dimunculkan antara lain kemudahan yang terjadi dalam menjalin relasi, komunikasi dan persepsi akan kebutuhan pelanggan.

4. Konsep Bauran Pemasaran Rumah Sakit

Bauran pemasaran adalah alat bagi pemasaran yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan positioning yang ditetapkan dapat berjalan sukses. Pada rumah sakit, bauran pemasaran (*marketing mix*) yang digunakan dapat dijadikan alat pemasaran yang memudahkan dalam pencapaian tujuan pemasarannya (Rahman, 2020).

Menurut Desi et al. (2021), Komponen dalam bauran pemasaran jasa seperti produk (*product*), harga (*price*), promosi (*promotion*), tempat (*place*), orang yang terlibat pelayanan (*people*), proses jasa (*proccess*), bukti fisik (*physical evidence*), memiliki peran penting dalam membantu pasien untuk memahami serta mengevaluasi jasa rumah sakit yang sifatnya nyata (*intangible*).

a. Produk (*Product*)

Product merupakan sesuatu hal berupa barang atau jasa yang di produksi oleh sebuah organisasi. Produk yang dihasilkan

rumah sakit berupa jasa layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Dalam konteks rumah sakit, produk yang dimaksud adalah jasa pelayanan kesehatan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Jasa ini mencakup layanan yang dipromosikan oleh penyedia layanan kesehatan guna menarik minat masyarakat untuk memanfaatkannya. Produk dalam pelayanan kesehatan dapat meliputi objek fisik, layanan, individu, tempat, organisasi, maupun gagasan.

b. Harga (*Price*)

Harga merupakan elemen penting dalam bauran pemasaran yang menggambarkan sejumlah biaya yang harus dibayarkan pasien untuk memperoleh layanan kesehatan. Dalam pelayanan rumah sakit, harga mencakup tidak hanya biaya utama, tetapi juga biaya tambahan untuk layanan khusus atau pemanfaatan fasilitas umum yang tersedia.

c. Promosi (*Promotion*)

Promosi adalah komponen pemasaran yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan minat konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Dalam layanan kesehatan, promosi digunakan untuk menyampaikan informasi kepada calon pasien maupun pasien yang sudah ada, guna membangun kepercayaan dan meningkatkan utilisasi layanan.

d. Tempat (*Place*)

Place atau lokasi merupakan tempat merujuk pada lokasi atau distribusi layanan yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Dalam pelayanan rumah sakit, pemilihan lokasi yang tepat sangat berpengaruh terhadap kemudahan akses bagi pasien. Aksesibilitas yang baik akan berkontribusi pada meningkatnya kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

e. Orang (*People*)

Elemen *people* mencakup seluruh sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pelayanan, seperti dokter, perawat, tenaga administrasi, dan staf pendukung lainnya. Kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien, termasuk aspek komunikasi dan etika pelayanan, sangat memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit.

f. Proses (*Process*)

Proses merupakan rangkaian kegiatan terstruktur yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam menyampaikan jasa kepada konsumen. Dalam konteks rumah sakit, proses pelayanan mencakup ketepatan waktu pemberian layanan, durasi waktu tunggu untuk konsultasi dengan dokter, serta kecepatan dalam memperoleh obat. Efisiensi dan ketepatan proses memberikan pengaruh terhadap peningkatan loyalitas

pasien, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit yang diberikan.

g. Bukti Fisik (*Physical evidence*)

Bukti fisik adalah anggapan atau persepsi pasien, mencakup segala aspek visual dan lingkungan fisik tempat layanan berlangsung. Dalam rumah sakit, bukti fisik mencakup fasilitas fisik seperti kebersihan ruang perawatan, kenyamanan area tunggu, ketersediaan lahan parkir, serta penampilan dan keseragaman tenaga kesehatan. Elemen ini berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan.

B. Penelitian Yang Relevan

Tabel 2. 1 Penelitian Relevan

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
1.	Indraningrum Fitria, Ryo Cessar Puspo Ndaru, Stevie Angelia Adhe Poetri (2024)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Dalam Penggunaan Layanan Kesehatan	Memperoleh gambaran tentang faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan dalam penggunaan layanan kesehatan (fasilitas pelayanan, biaya pelayanan, dan jarak) dan faktor dari masyarakat pengguna	Penelitian deskriptif menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner	Populasi: masyarakat pengguna layanan kesehatan di suatu wilayah/fasilita s tertentu. Sampel: berdasarkan kriteria umum	Tingkat pendidikan dan kesadaran akan pentingnya kesehatan memiliki dampak positif pada masyarakat untuk menggunakan layanan kesehatan secara lebih	Perbedaan: 1. Tujuan : a. Penelitian Lama: Mendesripsikan faktor- faktor eksternal dan internal (fasilitas, biaya, jarak, pendidikan, status sosial ekonomi) yang memengaruhi keputusan penggunaan layanan kesehatan. b. Penelitian Baru: Berfokus pada faktor-faktor internal lebih luas (menggali secara mendalam fenomena yang

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
.			pelayanan kesehatan (faktor pendidikan dan status sosial ekonomi masyarakat).			proaktif. Aksesibilitas dan finansial sebagai faktor kritis dalam pengambilan keputusan	melatarbelakangi masyarakat memilih layanan kesehatan). 2. Metode : a. Penelitian Lama: Kuantitatif deskriptif menggunakan kuesioner b. Penelitian Baru: Kualitatif deskriptif dengan menggunakan wawancara mendalam. 3. Populasi dan Sampel : a. Penelitian Lama: Masyarakat pengguna layanan kesehatan di suatu wilayah/fasilitas tertentu, dengan sampel

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
							berdasarkan kriteria umum.
							<i>b.</i> Penelitian Baru: masyarakat umum yang pernah menggunakan layanan kesehatan di Surakarta, dengan sampel menggunakan teknik <i>Stratified random sampling</i> Persamaan: 1. Sama-sama fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi keputusan atau pilihan masyarakat terhadap layanan kesehatan. 2. Sama-sama bertujuan untuk memperoleh pemahaman

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
.							mengenai pertimbangan masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan guna menjadi dasar perbaikan sistem pelayanan.
2	Ricke Zeyna Virnata, Ananda Diane Masayu (2024)	Analisis Faktor-Faktor Pengambilan Keputusan Masyarakat Dalam Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum	Tujuan: Mengetahui Faktor-Faktor Pengambilan Keputusan Masyarakat Dalam Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr.	Metode: Literature review melibatkan pengumpulan, evaluasi dan sintesis		Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit dr. Mohamad Soewandhie telah memenuhi lima indicator	Perbedaan: 1. Lokasi penelitian: a. Penelitian Lama: RSUD dr. Mohammad Soewandhie, Kota Surabaya b. Penelitian Baru: Surakarta (meliputi 5 kecamatan) 2. Jenis Pelayanan:

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
.		Daerah (RSUD) Dr. Mohammad Soewandhie Kota Surabaya	Mohammad Soewandhie Kota Surabaya dengan pendekatan tinjauan pustaka untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit berdasarkan lima indikator utama: bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness)			utama: bukti fisik (<i>tangibles</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), empati (<i>empathy</i>), dan jaminan (<i>assurance</i>) sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien dan bersaing di	a. Penelitian Lama: Spesifik pada pelayanan rumah sakit pemerintah (RSUD) b. Penelitian Baru: Mencakup layanan RS pemerintah dan swasta 3. Variabel a. Penelitian Lama: Berdasarkan 5 dimensi Servqual (<i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>empathy</i> , <i>assurance</i>) b. Penelitian Baru: Mengembangkan dimensi kualitas pelayanan dan bauran pemasaran (7P)

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
			, empati (empathy), dan jaminan (assurance).			industri kesehatan.	4. Metode Penelitian: a. Penelitian Lama: Kajian literatur (<i>library research</i>) b. Penelitian Baru: Kualitatif deskriptif dengan wawancara mendalam 5. Sumber Data: a. Penelitian Lama: Data sekunder dari pustaka/literatur terdahulu b. Penelitian Baru: Data primer melalui wawancara langsung dengan informan di lapangan

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
						Persamaan: 1. Fokus penelitian : Menganalisis faktor yang memengaruhi masyarakat dalam memilih layanan Kesehatan 2. Jenis penelitian : Menggunakan pendekatan kualitatif 3. Tujuan : Memberikan pemahaman terkait faktor yang memengaruhi perilaku masyarakat terhadap pemilihan layanan kesehatan	
3.	Lisa Fitriani, Aprilia Artati Nur, Rahayu,	Keputusan Pemilihan Pelayanan	Tujuan: Mengetahui hubungan antara	Metode: Kuantitatif dengan	Populasi: - Sampel: 103 responden	Terdapat hubungan yang	Perbedaan: 1. Lokasi Penelitian:

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
.	Raudatul Jinan, Rizka Elma Selviana, Fauzie Rahman, Nur Laily (2021)	Pengobatan Ditinjau Dari Karakteristik Individu Dan Aksesibilitas	usia, pendidikan, status pekerjaan, dan aksesibilitas pelayanan dengan keputusan pemilihan pelayanan pengobatan di masyarakat.	desain studi cross sectional menggunaka n kuesioner dalam bentuk google form		signifikan antara usia dan aksesibilitas dengan keputusan pemilihan pelayanan pengobatan. Namun tidak ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dan status pekerjaan	a. Penelitian Lama: Tidak disebutkan lokasi geografis penelitian b. Penelitian Baru: Spesifik di wilayah Surakarta, mencakup 5 kecamatan 2. Jenis Layanan Kesehatan : a. Penelitian Lama: Umum, tidak dijelaskan spesifik (asumsi mencakup pelayanan pengobatan di masyarakat) b. Penelitian Baru: Mencakup layanan RS pemerintah dan swasta 3. Variabel : a. Penelitian Lama: Usia, pendidikan, status

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
						dengan keputusan pemilihan pelayanan pengobatan. Oleh karena itu, diperlukan pemerataan pembangunan, meningkatkan kualitas mutu pelayanan, akreditasi, meningkatkan teknologi	pekerjaan, aksesibilitas b. Penelitian Baru: Mengembangkan dimensi kualitas pelayanan dan bauran pemasaran (7P) 4. Metode : a. Penelitian Lama: Kuantitatif: cross-sectional, uji hubungan antarvariabel menggunakan Google Form b. Penelitian Baru: Kualitatif deskriptif dengan menggunakan wawancara mendalam

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
.						informasi, tata kelola fasilitas yang maksimal, peningkatan kualitas dan kuantitas SDM kesehatan, melengkapi sarana prasarana, dan meningkatkan keterlibatan masyarakat. 5. Sumber data : a. Penelitian Lama: Data primer melalui kuesioner (103 responden) b. Penelitian Baru: Data primer melalui wawancara langsung secara mendalam dengan informan terpilih Persamaan: 1. Fokus penelitian : Meneliti keputusan masyarakat dalam memilih layanan/pelayanan kesehatan 2. Tujuan : Memberikan kontribusi pada peningkatan mutu layanan kesehatan dan memahami perilaku	

No	Penulis/Negara	Judul	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
.	(Tahun)	Penelitian					masyarakat dalam memilih layanan kesehatan
4.	Ida Ayu Trisna Wijayanthi, Maranatha Constantine Sindhu Giri, Pipit Sundari (2020)	Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Rsu. Bali Royal	Tujuan: menganalisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih RSU. Bali Royal	Metode: Penelitian kuantitatif melalui kuesioner menggunakan Skala Likert, skala yang berisi lima tingkat preferensi	Populasi: Pasien yang berkunjung di RSU. Bali Royal dalam setahun terakhir. Sampel: Dari segi usia pasien yang berkunjung ke rumah sakit	Hasil penelitian ini berdasarkan uji t atau secara parsial, bauran pemasaran produk (X1), Harga (X2), Promosi (X3), Lokasi (X4), Orang (X5), Proses (X6), dan Pendukung	Perbedaan: 1. Lokasi penelitian : a. Penelitian Lama: RSU Bali Royal, di Bali b. Penelitian Baru: Surakarta, mencakup 5 kecamatan 2. Layanan Kesehatan : a. Penelitian Lama: Spesifik satu rumah sakit swasta (RSU Bali Royal) b. Penelitian Baru: Mencakup layanan RS pemerintah dan swasta 3. Variabel :

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
						Fisik (X7) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien dalam memilih RSUD. Bali Royal. Berdasarkan uji F atau secara simultan bauran pemasaran produk (X1), Harga (X2), 4. Metode: a. Penelitian Lama: Menggunakan 7P secara eksplisit sebagai variabel dalam analisis kuantitatif b. Penelitian Baru: Mengembangkan dimensi kualitas pelayanan dan bauran pemasaran (7P) a. Penelitian Lama: Kuantitatif kuesioner dengan skala Likert dan uji statistik (uji t dan F) b. Penelitian Baru: Kualitatif deskriptif, eksplorasi makna dengan wawancara mendalam 5. Populasi dan Sampe:	

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
						Promosi (X3), Lokasi (X4), Orang (X5), Proses (X6), dan Pendukung Fisik (X7) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien dalam memilih RSUD. Bali Royal. 6. Fokus penelitian : a. Penelitian Lama: Menilai pengaruh langsung bauran pemasaran terhadap keputusan pasien	a. Penelitian Lama: Populasi: Pasien di RSUD Bali Royal Sampel: Berdasarkan usia pasien yang berkunjung b. Penelitian Baru: Populasi: Masyarakat umum pengguna layanan kesehatan di Surakarta Sampel: <i>Stratified random sampling</i>

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
							b. Penelitian Baru: Menggali secara mendalam fenomena yang mendasari masyarakat dalam memilih layanan kesehatan Persamaan: 1. Fokus Masalah : Membahas faktor-faktor yang memengaruhi keputusan dalam memilih layanan Kesehatan 2. Variabel : Kedua penelitian menggunakan konsep bauran pemasaran 7P sebagai kerangka untuk menganalisis keputusan dan Keduanya memperhitungkan

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
							karakteristik individu (usia, pengalaman) sebagai aspek yang memengaruhi pemilihan layanan
5.	Endah Emiarti, Nali Rateh (2024)	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Pada Pemilihan Layanan Kesehatan Berdasarkan Teori Bauran Pemasaran	Mengetahui pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan pasien dalam memilih fasilitas layanan Kesehatan	Metode: Design analitik kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional instrument berupa kuesioner	Populasi; Pasien rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Babat sebanyak 5388 pasien. Sampel: 95 pasien umum rawat jalan dengan teknik purposive sampling	Hasil penelitian uji parsial menunjukkan pemasaran yang berkaitan dengan keputusan memilih yaitu bauran <i>product</i> , bauran	Perbedaan: 1. Lokasi penelitian : a. Penelitian Lama: RSUD Muhammadiyah Babat, Lamongan, Jawa Timur b. Penelitian Lama: Surakarta, mencakup beberapa kabupaten/kota 2. Jenis Layanan Kesehatan : a. Penelitian Lama: Spesifik pada RSUD Muhammadiyah Babat (layanan rawat jalan)

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
			dengan variabel 7 faktor bauran pemasaran: product, place, price, people, promotion, process, dan physical evidence. Analisis yang digunakan adalah uji regresi linier berganda)			<i>physical evidence</i>. Sedangkan yang tidak berhubungan yaitu bauran <i>price</i>, bauran <i>place</i>, bauran <i>promotion</i>, bauran <i>people</i>, bauran <i>process</i>. Hasil uji menunjukkan bahwa bauran pemasaran	b. Penelitian Baru: Mencakup layanan RS pemerintah dan swasta 3. Metode Penelitian : a. Penelitian Lama: Kuantitatif analitik cross-sectional dengan kuesioner skala Likert b. Penelitian Lama: Kualitatif deskriptif dengan wawancara mendalam 4. Populasi dan Sampel : a. Penelitian Lama: Populasi: pasien rawat jalan RSUD Muhammadiyah Babat

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
						7P secara bersamaan berpengaruh terhadap keputusan memilih pasien rawat jalan. Penilaian pasien terhadap bauran pemasaran 7P baik di RSUD Muhammadiyah Babat	Sampel: 95 pasien umum rawat jalan (<i>purposive</i>) b. Penelitian Baru: Populasi: masyarakat umum yang pernah menggunakan layanan kesehatan di Surakarta Sampel: <i>Stratified random sampling</i> 5. Variabel : a. Penelitian Lama: Hanya variabel <i>product</i> dan <i>physical evidence</i> yang signifikan memengaruhi keputusan b. Penelitian Baru: Mengembangkan dimensi kualitas

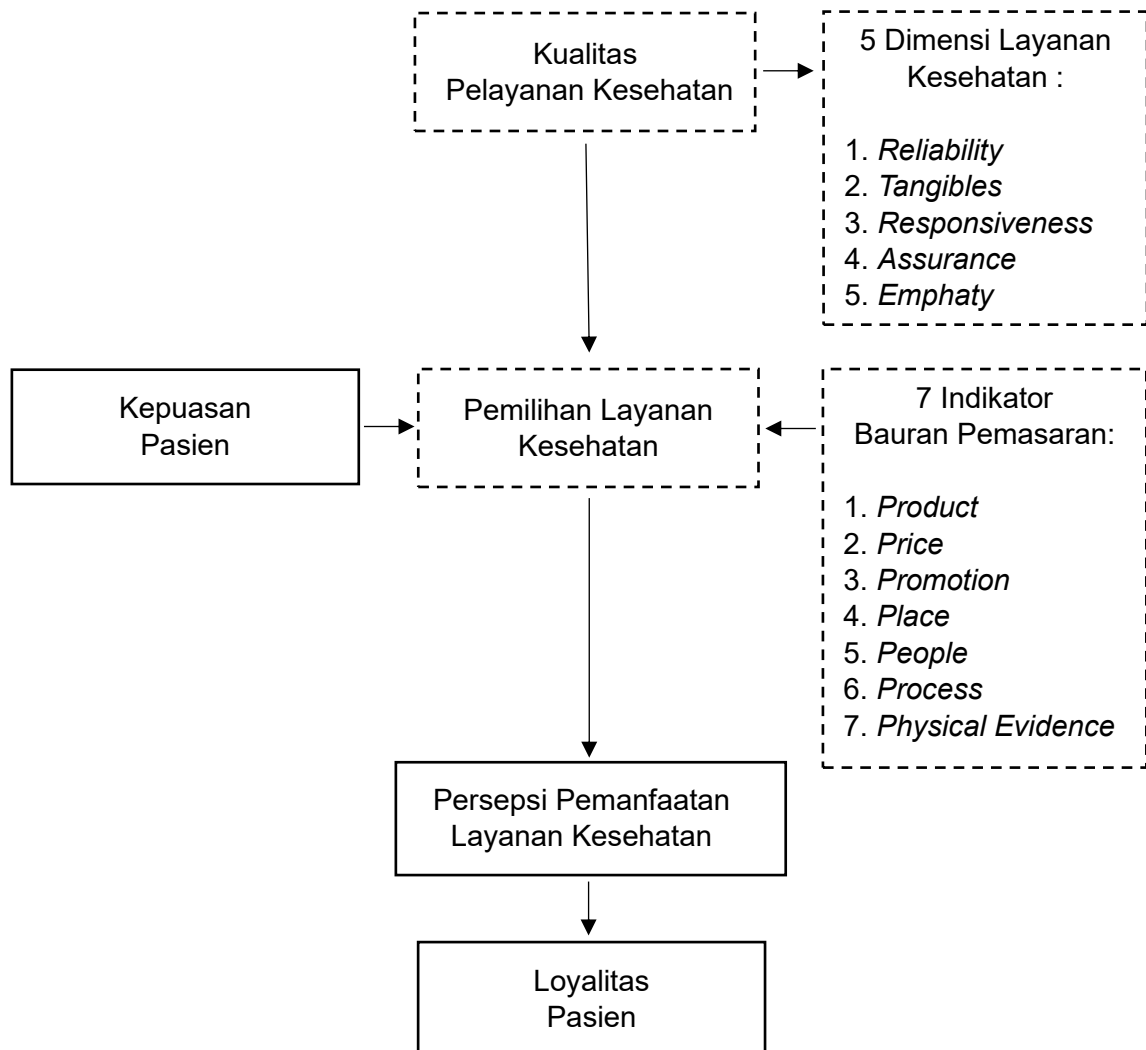
No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
							elayanan dan bauran pemasaran (7P) Persamaan : 1. Variabel : Keduanya menggunakan kerangka bauran pemasaran 7P (<i>product, price, place, promotion, people, process, physical evidence</i>) 2. Indikator Kualitas Pelayanan : Sama-sama menyoroti elemen-elemen kualitas pelayanan seperti produk layanan, kenyamanan, dan bukti fisik
6.	Amanda Septia Kirana,	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	Tujuan: Menganalisis pengaruh fasilitas	Metode: Penelitian kuantitatif		Tarif menjadi faktor utama dalam	Perbedaan: 1. Lokasi Penelitian :

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
.	Aninda Ranjuswari, Neni Nora Tumanggor, Omah Maemuna, Asral	hi Pengambilan Keputusan Masyarakat Untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dr. Iqbal Taufan	dan pelayanan terhadap pemilihan layanan kesehatan	yang berfokus pada variabel dengan menggunaka n teori objektif. (Fasilitas, Tarif, Dan Kepatuhan Sop Sebagai Faktor Yang Mempengaru hi Keputusan)		pemilihan rumah sakit. Tenaga kesehatan atau pemimpin pengelola pelayanan, perlu meningkatkan dan mempertaha nkan kemampuan pendidikan, latihan, monitoring pelaksanaan	a. Penelitian Lama: Rumah Sakit Dr. Iqbal Taufan b. Penelitian Baru: Surakarta, mencakup 5 kecamatan 2. Jenis Pelayanan Kesehatan : a. Penelitian Lama: Fokus pada pelayanan rumah sakit tunggal b. Penelitian Baru: Mencakup layanan RS pemerintah dan swasta 3. Variabel : a. Penelitian Lama: Fasilitas, tarif, dan kepatuhan SOP (non-7P, lebih fokus pada standar operasional dan biaya)

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
						kerja dan kelayakan fasilitas rutin agar kualitas standar prosedur dan standar waktu maksimal terwujud pelayanan prima.	b. Penelitian Baru: Mengembangkan indikator kualitas pelayanan dan bauran pemasaran (7P) 4. Metode penelitian : a. Penelitian Lama: Kuantitatif objektif: pengukuran variabel, analisis pengaruh antar variabel b. Penelitian Baru: Kualitatif deskriptif dengan wawancara mendalam Persamaan: 1. Judul penelitian : Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi

No	Penulis/Negara (Tahun)	Judul Penelitian	Tujuan	Desain/ Metode	Populasi dan Sampel	Hasil dan Kesimpulan	Novelty
							masyarakat dalam memilih layanan kesehatan
							2. Tujuan : Memberikan rekomendasi peningkatan mutu layanan kesehatan melalui identifikasi faktor penting
							3. Variabel : Sama-sama menilai bahwa biaya menjadi salah satu faktor penentu dalam keputusan memilih layanan

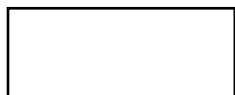
C. Kerangka Konsep



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Analisa Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan



Area Penelitian



Bukan Area Penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan strategi penelitian yang terdiri dari rangkaian prosedur dan metode yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah data, serta menentukan variabel yang menjadi topik penelitian (Raden, 2024). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain kualitatif dengan metode pendekatan secara kualitatif deskriptif mengenai "Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan".

Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu metode yang melukiskan, mendeskripsikan, serta memaparkan apa adanya kejadian objek yang diteliti berdasarkan situasi dan kondisi ketika penelitian itu dilakukan (Septiani et al., 2022). Melalui metode ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang kaya dan kontekstual mengenai bagaimana masyarakat memahami, menilai dan mempertimbangkan keputusan untuk memilih layanan kesehatan dalam kehidupan sehari-hari. Fokus utama dalam penelitian ini bukanlah mengukur atau menguji variabel secara kuantitatif, melainkan menelusuri makna dan pengalaman yang mendasari sikap dan pandangan mereka (Rahmayani et al., 2025).

Secara metodologis, hubungan antara penelitian deskriptif kualitatif dengan topik penelitian lainnya termasuk penelitian yang fokus pada perspektif masyarakat dalam memilih layanan kesehatan

terletak pada tujuan yang sama untuk mendapatkan gambaran yang utuh, kontekstual, dan mendalam terhadap fenomena yang menjadi fokus studi. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, analisis data yang diperoleh berupa kata - kata, gambar, perilaku, dan tidak dituangkan dalam bentuk bilangan atau angka statistik, melainkan dengan memberikan paparan atau gambaran mengenai kondisi yang diteliti dalam bentuk uraian naratif. Pemaparannya juga harus dilakukan secara objektif agar subjektivitas peneliti dalam membuat interpretasi dapat dihindarkan memberi ruang bagi peneliti untuk menjelaskan secara rinci bagaimana individu atau kelompok memahami, menilai, dan merespons kejadian tersebut berdasarkan pengalaman dan konteks sosial mereka (Muhajirin et al., 2024).

Dengan demikian, penelitian deskriptif kualitatif dapat dikatakan penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan dan memahami fenomena secara mendalam, utuh, dan kontekstual berdasarkan perspektif subjek penelitian sehingga dinilai relevan dan tepat digunakan dalam penelitian yang bertujuan memahami sikap, dan pertimbangan masyarakat terhadap suatu fenomena sosial, termasuk dalam kajian pemilihan layanan kesehatan.

B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi dapat diartikan sebagai keseluruhan elemen dalam penelitian meliputi objek dan subjek dengan ciri - ciri karakteristik tertentu. Dapat dikatakan, populasi adalah semua anggota kelompok manusia, peristiwa, atau benda yang tinggal bersama dalam suatu tempat secara terencana menjadi target kesimpulan dari hasil akhir suatu penelitian (Amin et al., 2023). Sementara itu, populasi dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam 5 strata berdasarkan asal kecamatan meliputi Kecamatan Pasar Kliwon, Serengan, Banjarsari, Jebres, dan Laweyan. Penetapan stratifikasi berdasarkan wilayah dilakukan untuk memastikan gambaran responden dari setiap kecamatan yang menjadi lokasi penelitian.

2. Sampel dan Teknik Sampling

Sampel merupakan bagian kecil yang terdapat dalam populasi yang dianggap mewakili populasi mengenai penelitian yang dilakukan (Amin et al., 2023). Sedangkan, sampling frame dalam penelitian ini disusun berupa daftar masyarakat yang berdomisili di masing - masing kecamatan wilayah Surakarta dan pernah menggunakan layanan kesehatan rumah sakit. Seluruh elemen dalam *sampling frame* memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan, sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden. Dari masing

- masing strata kemudian ditentukan jumlah responden sesuai kebutuhan penelitian dengan total responden sebanyak 13 orang yang tersebar secara proporsional di 5 kecamatan. Selain itu karakteristik variabel disusun berdasarkan jenis kelamin, agama, usia, dan biaya pengobatan tidak digunakan sebagai dasar stratifikasi melainkan sebagai karakteristik responden yang dianalisis untuk menggambarkan perspektif masyarakat dalam memilih layanan kesehatan.

Sejalan dengan hal itu, teknik sampling yang digunakan peneliti adalah *stratified random sampling* yang merupakan metode pengambilan sampel dimana suatu populasi dibagi menjadi kelompok - kelompok yang saling eksklusif (strata), dan kemudian sampel acak sistematis dipilih dari tiap kelompok strata kemudian mengambil sampel acak dari setiap kelompok berdasarkan variabel penelitian tersebut. Variabel stratifikasi dapat bersifat kategoris (misalnya etnis, agama, jenis kelamin) dan peneliti dapat mengatur kerangka sampling dengan satu atau lebih sering dengan beberapa variabel stratifikasi yang ditentukan peneliti sebelumnya (Firmansyah & Dede, 2022).

Tentunya, terdapat cara dan ketentuan yang dilakukan peneliti dalam pemilihan sampel menggunakan teknik *stratified random sampling* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Ketentuan Pemilihan *Stratified Random Sampling*

1) Kriteria stratifikasi harus ditetapkan secara jelas

Penetapan strata dilakukan berdasarkan karakteristik yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu asal kecamatan, sehingga populasi dapat dikelompokkan secara sistematis dan terukur.

2) Populasi dapat dibagi ke dalam strata eksklusif

Setiap anggota populasi hanya termasuk ke dalam satu strata kecamatan untuk menghindari tumpang tindih antar lapisan.

3) Tersedianya data pendahuluan sebagai dasar penyusunan sampling frame

Penelitian memerlukan data awal mengenai masyarakat yang berdomisili di masing-masing kecamatan dan pernah menggunakan layanan kesehatan rumah sakit.

4) Jumlah anggota setiap strata dapat diidentifikasi

Peneliti mengetahui jumlah calon responden pada masing-masing strata sehingga memungkinkan penentuan jumlah sampel secara terencana.

5) Asumsi homogenitas dalam strata dan heterogenitas antar strata

Setiap strata diasumsikan memiliki karakteristik yang relatif homogen, sementara antar strata memiliki perbedaan tertentu yang relevan dengan penelitian.

6) Pemilihan sampel dilakukan secara acak

Setiap anggota populasi dalam strata memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden.

b. Cara Pengambilan *Stratified Random Sampling*

1) Menentukan populasi penelitian

Peneliti menetapkan populasi penelitian, yaitu masyarakat yang berdomisili di wilayah Surakarta dan pernah menggunakan layanan kesehatan rumah sakit.

2) Menetapkan kriteria dan jumlah strata

Populasi dibagi ke dalam lima strata berdasarkan asal kecamatan, yaitu Kecamatan Pasar Kliwon, Serengan, Banjarsari, Jebres, dan Laweyan.

3) Menyusun *sampling frame* pada setiap strata

Peneliti menyusun daftar calon responden di masing-masing kecamatan yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

4) Menentukan jumlah sampel pada setiap strata

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 13 orang, dengan distribusi 3 responden di Kecamatan Pasar Kliwon, Serengan, dan Banjarsari, serta masing - masing 2 responden di Kecamatan Jebres dan Laweyan.

5) Melakukan pemilihan responden secara acak

Setiap calon responden dalam strata diberi nomor urut, kemudian dipilih secara acak menggunakan metode undian atau *simple random sampling*.

6) Menetapkan responden penelitian

Responden yang terpilih diverifikasi kembali kesesuaiannya dengan kriteria penelitian sebelum ditetapkan sebagai responden akhir.

Tujuan peneliti menggunakan teknik *Stratified Random Sampling* adalah untuk menjawab pertanyaan mengenai perspektif masyarakat dalam memilih layanan kesehatan dan menentukan responden yang mewakili masyarakat tiap 5 Kecamatan di wilayah Surakarta sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi berdasarkan indikator bauran pemasaran (7P) dan indikator kualitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

Selaras dengan hal itu, kriteria inklusi merupakan karakteristik umum subjek penelitian pada populasi target dan sumber. Sedangkan, kriteria eksklusi merupakan subjek penelitian yang tidak boleh ada, dan jika subjek mempunyai kriteria eksklusif maka subjek harus dikeluarkan dari penelitian (Adiputra et al., 2021). Pada pelaksanaan penelitian ini, kriteria yang ditetapkan peneliti terdiri sebagai berikut :

a. Kriteria Inklusi

- 1) Masyarakat umum yang telah melakukan kunjungan layanan kesehatan di rumah sakit dengan frekuensi minimal dua kali
- 2) Masyarakat yang pernah menggunakan layanan IGD, Rawat Inap, Rawat Jalan, Farmasi dan Laboratorium
- 3) Masyarakat yang pernah menggunakan layanan kesehatan di fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah maupun swasta
- 4) Masyarakat berusia >18 tahun yang pernah menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan rumah sakit
- 5) Masyarakat yang berdomisili atau memiliki riwayat kunjungan layanan kesehatan rumah sakit di wilayah Surakarta.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Masyarakat yang memiliki gangguan komunikasi atau kognitif yang menghambat proses wawancara atau pengisian data.
- 2) Responden yang tidak bersedia memberikan persetujuan untuk berpartisipasi dalam penelitian (tidak mengisi *informed consent*).
- 3) Masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan rumah sakit di luar wilayah Surakarta.

- 4) Responden yang berprofesi atau berafiliasi sebagai tenaga kesehatan.

C. Dimensi Penelitian

Dimensi penelitian merupakan definisi utama yang menjadi fokus dalam suatu penelitian untuk menggambarkan berdasarkan teori yang disusun dari kajian pustaka. Secara rinci dimensi penelitian dari judul “Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan” dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Dimensi Penelitian

No	Variabel Penelitian	Dimensi Teoritis	Metode Pengumpulan Data
1.	Perspektif Masyarakat	Perspektif masyarakat adalah cara pandang kolektif suatu kelompok sosial dalam memahami, menilai, dan memberikan makna terhadap suatu fenomena, kebijakan, atau peristiwa tertentu, yang terbentuk melalui interaksi sosial, nilai, budaya, dan pengalaman bersama.	Wawancara
2.	Layanan Kesehatan	Layanan kesehatan merupakan segala upaya yang ditujukan untuk	

No	Variabel Penelitian	Dimensi Teoritis	Metode Pengumpulan Data
		memelihara, meningkatkan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan individu atau masyarakat.	
3.	Dimensi Layanan Kesehatan	Dimensi pelayanan kesehatan merupakan aspek-aspek yang digunakan untuk mengukur kualitas dan mutu dari pelayanan kesehatan yang diberikan.	
4.	Bauran Pemasaran	Bauran pemasaran adalah alat bagi pemasaran yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan positioning yang ditetapkan dapat berjalan sukses.	

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang pernah menggunakan layanan kesehatan khususnya pelayanan rumah sakit di wilayah Surakarta.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian sebagai suatu perangkat atau alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang tengah diamati. Dalam penelitian kualitatif, peneliti itu sendiri yang menjadi instrumen kunci dalam keberhasilan terlaksananya suatu penelitian (Ardiansyah et al., 2023). Maka dari itu, peneliti kualitatif harus memiliki kemampuan dalam membangun hubungan interpersonal yang baik dengan partisipan, menggali informasi secara mendalam serta mampu melakukan interpretasi data secara kritis dan reflektif. Dalam memperoleh data, peneliti dibantu dengan alat penelitian berupa pedoman wawancara yang memuat transkrip wawancara dengan narasumber mengenai topik analisis perspektif masyarakat dalam memilih layanan kesehatan rumah sakit di wilayah Surakarta.

Selaras dengan hal itu, untuk memastikan bahwa instrumen penelitian benar - benar sesuai dengan arah penelitian, peneliti melakukan uji expert (*expert judgment*) terhadap pedoman wawancara yang digunakan. Penelitian ini difokuskan pada upaya memahami dan mendeskripsikan perspektif masyarakat dalam memilih layanan kesehatan di wilayah Surakarta berdasarkan bauran

pemasaran layanan kesehatan dan indikator kualitas layanan rumah sakit. Pedoman wawancara yang disusun peneliti terdiri atas 18 pertanyaan utama yang dikembangkan dari unsur bauran pemasaran serta dimensi kualitas layanan rumah sakit. Uji expert dilakukan dengan 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.

Saran dan masukan dari para ahli tersebut juga dijadikan dasar dalam penyempurnaan pedoman wawancara agar instrumen yang digunakan mampu menghasilkan data yang mendalam, terarah, dan sesuai dengan tujuan penelitian yang tersusun dalam pedoman wawancara. Secara rinci, gambaran mengenai pedoman wawancara sesuai indikator dimensi layanan layanan kesehatan dan bauran pemasaran dapat dilihat melalui tabel pedoman sebagai berikut :

Tabel 3.2
Pedoman Wawancara

No.	Pertanyaan
1. <i>Reliability</i>	a. Saat memilih rumah sakit, apakah Bapak/Ibu biasanya melihat fasilitas yang tersedia? Bisa beri contoh fasilitas apa yang menurut Bapak/Ibu penting? b. Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi tentang pelayanan rumah sakit (misalnya jenis layanan, jadwal dokter, biaya) menjadi bahan pertimbangan untuk berobat? Bisa dijelaskan alasannya?

No.	Pertanyaan
	c. Dari pengalaman Bapak/Ibu, apakah ketepatan waktu pelayanan (misalnya waktu antre, pemeriksaan, atau tindakan) memengaruhi rasa percaya terhadap rumah sakit? Bisa ceritakan contohnya?
2. <i>Tangibles</i>	
	a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kebersihan dan kerapian rumah sakit (ruang tunggu, ruang periksa, toilet, dll.) memengaruhi keputusan untuk berobat di sana? b. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, tampilan fisik rumah sakit (gedung, ruangan, fasilitas) dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan?
3. <i>Responsiveness</i>	
	a. Bisa ceritakan pengalaman Bapak/Ibu tentang kecepatan petugas kesehatan dalam merespons ketika Bapak/Ibu membutuhkan bantuan atau informasi? Bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan Anda? b. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan pengambilan obat setelah konsultasi? Apakah hal itu memengaruhi pandangan Anda terhadap layanan rumah sakit?
4. <i>Assurance</i>	
	a. Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang diberikan tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker) membantu Bapak/Ibu dalam mengambil keputusan terkait pengobatan? Mengapa demikian? Bapak/Ibu lebih memilih rumah sakit yang mewah atau nyaman? Mungkin bisa diberikan contohnya?
5. <i>Empathy</i>	
	a. Dalam memilih rumah sakit, apakah pelayanan petugas (dokter, perawat, administrasi) menjadi pertimbangan penting bagi Bapak/Ibu? Bisa beri contoh pengalaman yang pernah dirasakan?
6. <i>Product</i>	
	a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa besar kualitas pelayanan rumah sakit (misalnya penilaian masyarakat, akreditasi, atau

No.	Pertanyaan
	pengalaman pribadi) memengaruhi rasa percaya untuk berobat di sana? Bisa jelaskan contohnya!
7. <i>Price</i>	a. Apakah biaya layanan kesehatan memengaruhi keputusan Bapak/Ibu untuk memilih rumah sakit? Menurut Bapak/Ibu, apakah biayanya masih terjangkau dengan kondisi pekerjaan Bapak/Ibu? Bisa dijelaskan contohnya?
8. <i>Place</i>	a. Menurut Bapak/Ibu, apakah jarak rumah sakit dari tempat tinggal memengaruhi keputusan untuk berobat di sana? Bisa ceritakan alasannya? b. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan akses menuju rumah sakit, misalnya transportasi, tempat parkir, atau fasilitas penunjang lainnya? Apakah hal ini memengaruhi keputusan Bapak/Ibu untuk berobat?
9. <i>Promotion</i>	a. Biasanya Bapak/Ibu mendapat informasi tentang layanan rumah sakit dari mana? (misalnya brosur, media sosial, iklan, cerita orang lain). Mengapa lebih memilih media itu? b. Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi promosi rumah sakit (seperti brosur, media digital, atau spanduk) berpengaruh terhadap keputusan memilih rumah sakit? Bisa ceritakan alasannya?
10. <i>People</i>	a. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap sikap dokter, perawat, atau petugas rumah sakit saat memberikan pelayanan? Apakah hal itu membuat Bapak/Ibu lebih percaya atau nyaman berobat di sana?
11. <i>Process</i>	a. Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana alur pelayanan di rumah sakit? (mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran sampai pengambilan obat). Apakah alur tersebut

No.	Pertanyaan
	memengaruhi kenyamanan dan keputusan Bapak/Ibu untuk berobat di sana?
12.	<i>Physical Evidence</i>
a.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kebersihan dan perawatan fasilitas rumah sakit (seperti ruang tunggu, toilet, atau lingkungan sekitar)? Apakah hal itu berpengaruh terhadap rasa nyaman dan keyakinan Bapak/Ibu dalam memilih rumah sakit? Bisa beri contohnya?

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan proses sistematis untuk mengumpulkan dan merekam informasi yang relevan dengan tujuan penelitian tertentu. Dalam konteks penelitian, pengumpulan data berfungsi untuk memperoleh informasi yang valid dan dapat diandalkan, yang nantinya akan dianalisis guna menjawab pertanyaan atau hipotesis yang diajukan (Siti et al., 2025). Sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu sumber data primer. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara ataupun hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti (Hendy et al., 2022). Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini terdiri sebagai berikut :

1. Wawancara

Salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang bersifat eksploratif dan berfokus pada isu - isu

utama yang relevan dengan tujuan penelitian. Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara pewawancara (*interviewer*) dan partisipan (*interviewee*), di mana pewawancara mengajukan pertanyaan dan partisipan memberikan jawaban berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan persepsinya Aryanda (2022). Pendekatan wawancara mendalam dipilih untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman subjektif dan pertimbangan masyarakat dalam menentukan pilihan terhadap layanan kesehatan. Pedoman wawancara disusun secara sistematis oleh peneliti dengan merujuk pada rumusan masalah dan tujuan penelitian, khususnya terkait dengan faktor - faktor yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih layanan kesehatan.

Wawancara dalam penelitian ini telah dilaksanakan menggunakan pendekatan semi terstruktur, dimana peneliti mengembangkan pertanyaan utama (*probing*) untuk menggali lebih dalam menggunakan pertanyaan terbuka berdasarkan jawaban partisipan dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap konteks yang melekat pada pengalaman individu. Wawancara dilakukan secara individual dengan estimasi durasi antara 30 hingga 60 menit untuk setiap partisipan. Selama proses wawancara dilakukan perekaman audio dengan persetujuan partisipan untuk

memastikan akurasi data dan mempermudah proses transkripsi serta analisis data secara mendalam.

Sejalan dengan tahapan penelitian diatas, Aryanda (2022) juga menjelaskan proses pengumpulan data antara lain adalah sebagai berikut :

a. Tahap Persiapan

- 1) Peneliti mengajukan surat izin penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala sebagai pengantar untuk pengajuan *ethical clearance* di RSUD Dr. Moewardi Kota Surakarta.
- 2) Peneliti melakukan uji expert terhadap pedoman wawancara di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala.
- 3) Setelah seluruh dokumen dinyatakan layak, peneliti mengajukan permohonan izin penelitian ke Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Kota Surakarta dengan menggunakan surat pengantar dari institusi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala.
- 4) Berdasarkan surat rekomendasi yang diterbitkan oleh Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Surakarta, peneliti selanjutnya mengajukan permohonan izin penelitian ke Kecamatan di Kota Surakarta.

- 5) Peneliti menunggu terbitnya surat izin penelitian resmi dari 5 Kecamatan Surakarta sebagai persetujuan pelaksanaan penelitian di lapangan.
- 6) Setelah seluruh perizinan penelitian dinyatakan lengkap, peneliti mulai melakukan kunjungan ke masyarakat di wilayah Kota Surakarta untuk melaksanakan pengumpulan data sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.

b. Tahap Pelaksanaan

1) Fase Orientasi

- a) Peneliti melakukan pertemuan awal dengan partisipan, memperkenalkan diri, serta membangun hubungan baik sebagai upaya menciptakan suasana nyaman dan terbuka
- b) Peneliti menjelaskan tujuan dan prosedur penelitian, termasuk proses perekaman data serta estimasi waktu wawancara yang berlangsung kurang lebih 30–60 menit, serta menyampaikan manfaat dan potensi risiko yang mungkin timbul selama penelitian.
- c) Peneliti menyampaikan informasi terkait prinsip-prinsip etika penelitian, meliputi kerahasiaan identitas partisipan dan keamanan informasi yang diberikan selama proses pengumpulan data.

d) Peneliti meminta persetujuan partisipan melalui penandatanganan *informed consent* serta menyepakati kontrak waktu pelaksanaan penelitian.

2) Fase Kerja

Tahap wawancara dilakukan dengan proses peneliti mulai melakukan wawancara kepada masyarakat sesuai pedoman wawancara yang sudah disusun dan dilakukan uji expert. Peneliti memberikan pertanyaan terbuka dan peneliti menjawab hal penting dari jawaban wawancara. Peneliti melakukan focusing jika partisipan memberikan informasi yang tidak sesuai atau terlalu jauh dengan pertanyaan. Peneliti dan partisipan melakukan diskusi beberapa topik secara lebih mendalam sesuai dengan jawaban partisipan. Pengembangan pertanyaan bergantung pada informasi yang disampaikan oleh partisipan.

3) Fase Terminasi

Setelah partisipan menjawab seluruh pertanyaan yang ditanyakan peneliti, peneliti melakukan cek kepada seluruh jawaban yang telah disampaikan oleh partisipan. Peneliti melakukan kontrak ulang jika membutuhkan pertemuan selanjutnya. Peneliti mengucapkan terima kasih dan melakukan validasi kepada partisipan hasil wawancara yang telah dilakukan.

4) Mengambil Keputusan dan Verifikasi

Verifikasi merupakan tahap akhir dalam proses analisa data. Peneliti menyusun kesimpulan berdasarkan interpretasi data yang telah diperoleh. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan kesesuaian antara pernyataan partisipan dengan makna yang terkandung dalam kerangka konsep dan teori yang menjadi dasar penelitian tersebut.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi melalui fakta tersimpan dalam bentuk data sekunder misalnya foto sesi wawancara dengan partisipan, lembar permohonan menjadi partisipan, lembar persetujuan menjadi partisipan, lembar penjelasan sebelum penelitian (PSP), surat izin tiap kecamatan di wilayah Surakarta dan lain - lain.

3. *Triangulasi*

Triangulasi merupakan konsep utama dalam metoda penelitian kualitatif yang berfungsi untuk meningkatkan akurasi, validitas, dan kedalaman analisis data. Secara umum, triangulasi mengacu pada penggunaan berbagai pendekatan dalam mengumpulkan dan menganalisis data agar penelitian menghasilkan temuan yang lebih kredibel dan dapat dipercaya Arianto (2024). Dalam penelitian ini, *triangulasi* data yang

digunakan peneliti bertujuan untuk menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai sumber perolehan data yang terdiri dari triangulasi sumber, teknik dan waktu meliputi kegiatan wawancara secara mendalam, dokumentasi penelitian dan lain - lain.

4. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi merupakan bagian dari pendukung untuk membuktikan data yang ditemukan oleh peneliti secara autentik. Data hasil wawancara mendalam dengan partisipan dilengkapi rekaman audio visual menggunakan *audio recorder* saat dilakukan wawancara mendalam.

5. Member *Check*

Peneliti telah melakukan member *check* dengan cara memberikan kembali hasil wawancara kepada beberapa partisipan sebagai sampel untuk mengkonfirmasi jawaban yang telah diberikan kepada peneliti, mengingat keterbatasan waktu penelitian.

G. Analisis Data

Teknik analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis hasil observasi, wawancara dan hasil lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya dalam temuan bagi orang lain (Nurdewi, 2022). Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis isi

dengan pendekatan induktif yang diikuti dengan metode Elo dan Kyngas sebagaimana dikutip dalam Christina et al. (2022) yang menjelaskan analisis isi dengan pendekatan induktif digunakan untuk menganalisis data penelitian yang terdiri dari proses pengkodean terbuka, lembar pengkodean, pengelompokan, kategorisasi, dan abstraksi.

Dalam memastikan kepercayaan jawaban partisipan, peneliti melakukan validitas data dengan melakukan member *check* untuk mengetahui validasi terhadap hasil wawancara. Transferabilitas informasi diuji dengan membandingkan hasil penelitian ini dengan penelitian sejenis. Untuk memverifikasi tema yang muncul dari data, peneliti berkonsultasi dengan pakar eksternal untuk membenarkan diskusi teoritis dan metodologis (Christina et al., 2022). Prosedur pelaksanaan analisis data dilaksanakan secara sistematis dan sesuai tahapan penelitian yang dapat dilihat sebagai berikut :

1. *Open Coding*

Pada tahap *open coding*, peneliti membaca dan menelaah data secara mendalam melalui dari transkrip wawancara yang sudah diperoleh di lapangan. Setiap bagian data yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian diberi kode awal sesuai dengan makna yang muncul dari pernyataan partisipan.

2. Lembar Pengkodean

Kode - kode awal yang telah diperoleh kemudian dicatat dalam lembar pengkodean. Lembar ini digunakan oleh peneliti

untuk mendokumentasikan potongan data, kode yang diberikan, serta konteksnya, sehingga proses analisis data dapat dilakukan secara lebih sistematis dan terarah.

3. Tahap Pengelompokan

Pada tahap pengelompokan, peneliti menggabungkan kode-kode yang memiliki kesamaan makna. Proses ini membantu peneliti dalam mengidentifikasi pola dan kecenderungan yang muncul dari data penelitian.

4. Kategorisasi Data

Hasil pengelompokan selanjutnya disusun oleh peneliti ke dalam beberapa kategori yang lebih luas. Kategori tersebut mencerminkan kumpulan makna yang saling berkaitan dan menjadi dasar dalam memahami isu - isu utama yang muncul dalam penelitian.

5. Tahap Abstraksi

Tahap abstraksi dilakukan dengan menarik makna yang lebih umum dari setiap kategori. Pada tahap ini, peneliti menginterpretasikan kategori-kategori tersebut menjadi konsep atau tema yang lebih konseptual, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap fenomena yang diteliti.

H. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang digunakan peneliti merupakan representasi masyarakat di Surakarta yang terdiri dari 5 wilayah Kecamatan meliputi Kecamatan Laweyan, Kecamatan Serengan, Kecamatan Pasar Kliwon, Kecamatan Jebres, Kecamatan Banjarsari.

2. Waktu Penelitian

Penelitian mengenai Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan dilakukan pada bulan September - November 2025.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Partisipan

Peneliti melakukan penelitian mengenai Analisis Perspektif Masyarakat dalam Memilih Layanan Kesehatan dirumah sakit diwilayah Surakarta berdasarkan karakteristik jenis kelamin, agama, usia, biaya pengobatan dan asal kecamatan. Berikut tabel demografis partisipan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Demografis Partisipan (N=13)

No	Karakteristik Demografis	Frekuensi	Presentase %
Jenis Kelamin			
1	Laki – Laki	4	30,76
	Perempuan	9	69,23
Agama			
2	Islam	11	84,61
	Katholik	2	15,38
Usia			
3	18 - 27	4	30,76
	28 - 37	3	23,07
	38 - 47	3	23,07
	> 48	3	23,07
Biaya Pengobatan			
4	Dana Pribadi	5	38,46
	BPJS	8	61,53

Asal Kecamatan		
5	Serengan	3 23,07
	Jebres	2 15,38
	Laweyan	2 15,38
	Pasar Kliwon	3 23,07
	Banjarsari	3 23,07

Berdasarkan keterangan tabel 4.1 jenis kelamin partisipan mayoritas perempuan (69,23%), sedangkan laki-laki 30,76%. Mayoritas partisipan perempuan ini memengaruhi pertimbangan dalam memilih layanan kesehatan, karena mereka cenderung lebih memperhatikan kualitas pelayanan, kenyamanan, keamanan pasien, serta interaksi dengan tenaga medis. Selain itu, mayoritas partisipan menganut agama Islam (84,61%), sedangkan Katolik 15,38%. 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.

Selaras dengan hal itu, berdasarkan karakteristik kelompok usia, mayoritas partisipan berada di atas 27 tahun (69,21%). Kelompok dewasa ini memiliki pola pikir yang lebih matang dalam mengambil keputusan untuk memilih penyedia layanan kesehatan, karena pengalaman sebelumnya dalam menggunakan layanan kesehatan membuat mereka lebih rasional

dalam menilai kualitas pelayanan, efisiensi waktu, ketersediaan fasilitas, serta kenyamanan pasien. Sementara itu, kelompok usia 18 – 27 tahun (30,76%) lebih dinamis dan terbuka terhadap fasilitas baru, meskipun tetap mempertimbangkan faktor biaya dan kemudahan akses. Kombinasi kedua kelompok usia ini memberikan gambaran perspektif masyarakat yang beragam dalam menentukan layanan kesehatan.

Sementara itu, mengenai biaya pengobatan terlihat mayoritas partisipan menggunakan jaminan kesehatan BPJS (61,53%), sedangkan 38,46% menggunakan dana pribadi. Ketergantungan terhadap BPJS memengaruhi pilihan fasilitas, karena partisipan cenderung memilih layanan yang mudah diakses, terjangkau, dan prosedurnya sederhana. Selain itu, persebaran asal kecamatan yang relatif merata, yaitu Serengan, Pasar Kliwon, dan Banjarsari (masing-masing 23,07%), serta Jebres dan Laweyan (masing-masing 15,38%), 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.

2. Karakteristik Pernyataan Partisipan

Penelitian mengenai Analisis Perspektif Masyarakat dalam Memilih Layanan Kesehatan ini memfokuskan pada 13 tema

pokok yang sudah dianalisis dan diolah melalui metode Elo dan Kyngas dengan mengkategorikan jawaban partisipan ke dalam beberapa tema pokok. Secara rinci, tabel analisis hasil penelitian dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4. 2
Analisis Hasil Penelitian (N=13)

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>"Tentu, fasilitas itu sangat penting tetapi terkadang kita juga mendapatkan fasilitas yang kurang". (P1)</i>	Pentingnya fasilitas	Tema 1 : Fasilitas (kelengkapan, keandalan dan kenyamanan)
<i>"Kalau kita melihat fasilitas memadai dan tertib tentunya pasien merasa nyaman". "Fasilitas lengkap pastinya mencerminkan kualitas dari rumah sakit". (P2)</i>	Fasilitas memadai	
<i>"Menurut saya kalau rumah sakit dari segi fasilitas itu komplit". "Fasilitas lengkap itu juga jadi pertimbangan memilih rumah sakit". (P3)</i>	Keragaman fasilitas	
<i>"Semua orang pasti melihat, seperti mencari rumah sakit yang segera melayani dengan fasilitas yang baik." (P8)</i>	Pelayanan handal	
<i>"Tetap melihat dari fasilitas sama pelayanannya. Menurut saya, fasilitas yang penting itu tempatnya nyaman dan pelayanannya cepat itu memengaruhi keputusan saya untuk berobat." (P9)</i>	Fasilitas nyaman dan pelayanan	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“Biasanya saya melihat fasilitasnya dulu seperti ruang rawat inap yang bersih, adanya igd 24 jam, laboratorium yang lengkap dan ruang tunggu yang nyaman.” (P10)</i>	Fasilitas lengkap dan pelayanan 24 jam	
<i>“Sebelumnya, saya melihat fasilitas rumah sakit dulu sebelum berobat seperti ruang tunggu yang nyaman, peralatan medis yang lengkap dan adanya ruang farmasi di dalam rumah sakit”. (P11)</i>	Fasilitas lengkap	
<i>“Biasanya saya melihat fasilitas dulu. Bagi saya, fasilitas itu penting seperti ruang tunggu yang nyaman, ruang periksa yang steril dan ada apotik di dalam rumah sakit”. (P12)</i>	Fasilitas lengkap	
<i>“Kalau menurut saya memilih rumah sakit dari IGD nya misalnya IGD nya alatnya lengkap, tempatnya bersih, ruang inap nyaman dan ruang tunggu memadai agar keluarga kalau menjenguk juga tersedia tempatnya”. (P13)</i>	Fasilitas komplit dan memadai	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>"Saya biasanya juga mendapatkan informasi dari media sosial, soalnya zaman sekarang karena lebih mudah diakses". (P1)</i>	Informasi melalui media sosial	Tema 2 : Informasi (jadwal dokter, jenis layanan, dan biaya pengobatan) melalui pengalaman pribadi dan media sosial
<i>"Ada informasi harganya terjangkau, jadwal dokter yang tersedia pastinya menjadi bahan pertimbangan untuk berobat". "Berdasarkan pengalaman pribadi, soalnya saya kan lumayan sering ke rumah sakit dan review dari orang terdekat". (P2)</i>	Informasi harga dan jadwal dokter, melalui pengalaman pribadi	
<i>"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)</i>	Informasi pelayanan detail (jenis layanan, jadwal layanan) Informasi melalui pengalaman pribadi dan orang lain	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“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)</i>	Informasi layanan yang jelas (jenis pelayanan, jadwal dokter dan harga) Informasi melalui pengalaman pribadi melalui media sosial	
<i>“Saya mendapatkan informasi dari sosial media dan berdasarkan pengalaman teman maupun kerabat yang terlebih dahulu berobat”. “Sangat berpengaruh, karena informasi mengenai jenis layanan dan harga dapat memberikan kepercayaan bagi pasien. Selain itu, karena percepatan informasi di media sosial dapat menjangkau seluruh masyarakat.”. (P5)</i>	Informasi melalui media sosial dan ulasan orang lain Informasi (jenis layanan dan harga) melalui media sosial	
<i>“Iya, karena mempertimbangkan biaya layanan kemudian ketersediaan dokter pada waktu itu bisa menangani segera atau tidak”. “Dari ulasan google, review teman atau kerabat karena dengan itu kita dapat informasi atau sudut pandang baru”. “Di brosur atau iklan itu kan memuat nama dokter, jenis layanan, dan rincian harga”. (P6)</i>	Informasi (jenis layanan dan jadwal dokter) Informasi melalui google review dan ulasan orang lain melalui media brosur atau iklan	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“Iya, pastinya informasi seperti itu apalagi untuk seusia saya seperti jenis layanan yang tepat dan dokter yang sering menangani kita ada atau tidak”. “Awalnya dari keluarga saya, kemudian saya coba – coba sampai saat ini ya semua berdasarkan pengalaman pribadi jatuhnya karena lebih nyaman untuk berobat di Dr. Oen”. “Saya lebih memprioritaskan memilih rumah sakit yang sering dikunjungi atau menjadi kepercayaan”. (P7)</i>	Informasi (jenis layanan dan jadwal dokter) Informasi melalui pengalaman pribadi menimbulkan rasa percaya berdasarkan pengalaman pribadi	
<i>“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)</i>	Informasi berdasarkan pengalaman pribadi dan kecocokan Informasi melalui brosur	
<i>“Semua harus diinformasikan di awal alasannya karena kita butuh rincian informasinya sekalian kita bisa menyesuaikan jadwal dokter” “Dari sosial media mbak, soalnya gampang dijangkau entah facebook atau instgram”. “Tentu pengaruh, apalagi informasinya berisi rincian harga untuk biaya layanan kesehatan ini jadi bisa menyesuaikan dengan kondisi ekonomi”. (P9)</i>	Informasi (jadwal dokter) Informasi melalui platform media sosial melalui media sosial	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>"Karena kalau informasi jelas misal saya bisa mempersiapkan waktu dan biayanya" "Lewat media sosial seperti instagram dan penilaian dari teman yang sudah berobat disitu". "Kalau lihat postingan - postingan tentang layanan atau jadwal dokter serta daftar harga". (P10)</i>	Informasi (jadwal dan harga) Informasi melalui media sosial dan ulasan orang lain melalui media sosial	
<i>"Iya, informasi tentang pelayanan saya sangat pertimbangkan kalau jadwal dokter dan layanan jelas saya lebih yakin untuk berobat". "Promosi media sosial cukup berpengaruh, apalagi menampilkan testimoni dan informasi yang lengkap". (P11)</i>	Informasi (jadwal dan jenis layanan) melalui media sosial berdasarkan ulasan	
<i>"Saya perlu tahu terlebih dahulu, informasi jadwal dokter dan kisaran biaya berobat agar bisa menyesuaikan waktu" "Biasanya saya mendapatkan informasi dari media sosial dan juga rekomendasi teman". "Kalau informasinya lengkap dan jelas saya tertarik untuk mencoba tapi saya pastikan dulu dengan pengalaman orang lain sebelum datang" (P12)</i>	Informasi (jadwal dan harga) Informasi melalui media sosial melalui pengalaman orang lain	
<i>"Karena informasi tentang bisa atau tidaknya menggunakan BPJS penting buat semua masyarakat secara menyeluruh dan jadwal dokter yang tersedia setiap hari". "Mungkin dari media sosial karena mudah dijangkau di zaman sekarang". "Misalnya dengan promosi digital kita dapat mengetahui jadwal dokter, jenis layanan terbaru, kemudian biaya itu membantu memilih rumah sakit". (P13)</i>	Informasi (jadwal, jenis layanan) Informasi melalui media sosial melalui media sosial	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“Saat mengantarkan teman saya berobat di RS PKU, pengambilan obat itu termasuk cepat, namun bisa ditingkatkan lagi”. (P1)</i>	Proses pengambilan obat cepat	Tema 3 : Ketepatan waktu tunggu (pelayanan, antri dan pengambilan obat) dalam menimbulkan rasa percaya pasien
<i>“Iya pasti, ketepatan waktu misalnya waktu antri 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)</i>	Ketepatan waktu (waktu tunggu, tindakan) Proses pengambilan obat membutuhkan waktu lama	
<i>“Pastinya, apabila waktu pelayanannya molor membuat kesal dan harus nunggu padahal kita sakit butuh segera ditangani”. (P4)</i>	Ketepatan waktu (waktu tunggu dan waktu pelayanan)	
<i>“Tentunya, misalnya ketika pasien menunggu terlalu lama dapat menimbulkan kekecewaan dan mengurangi rasa kepercayaan terhadap kemampuan rumah sakit untuk memberikan perawatan yang efektif”. (P5)</i>	Ketepatan waktu (waktu tunggu)	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>"Tergantung orangnya, rata - rata pengambilan obat itu kan harus antri dan membutuhkan waktu tidak bisa di buru - buru juga jadi harus bersabar". (P6)</i>	Proses pengambilan obat harus antri	
<i>"Iya tetap mempengaruhi, kadang ada yang kita sudah antri lama seperti di Puskesmas jamnya terbatas gitu terus kadang ada. Saya juga pernah sih saya nganter aja ke Rumah Sakit PKU Kartasura gitu, kita antri harus pagi ngantri nanti jadwal sampai siang banget apalagi di Poli itu kan waktunya terbatas ya". "Nggak, kalo ambil obat kan memang antri ya jadi nggak ngaruh bagi saya karena memang prosedurnya seperti itu". (P9)</i>	Ketepatan waktu (waktu tunggu) Proses pengambilan obat harus antri	
<i>"Saya soalnya pernah menunggu dokter lama sekali padahal sudah datang sesuai jadwal itu membuat saya kesal untuk berobat situ dan memilih alternatif lain". "Tidak sih mbak, biasanya durasi pengambilan obat kan masih wajar sekitar 10-15 menit masih tergolong cepat itu juga mempengaruhi kepuasan saya sebagai pasien". (P10)</i>	Ketepatan waktu (waktu tunggu) Proses pengambilan obat tergolong normal sesuai durasi	
<i>"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)</i>	Ketepatan waktu (waktu tunggu) Proses pengambilan obat membutuhkan waktu lama	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“Saya pernah datang sesuai jadwal tapi tetap menunggu terlalu lama di ruang tunggu karena dokter belum hal itu membuat saya kecewa tapi kalau pelayanan tepat waktu saya sebagai pasien merasa dihargai”. “Pengambilan obat cukup cepat tidak sampai 20 menit, saya cukup puas mbak karena setelah pemeriksaan bisa langsung pulang tanpa menunggu terlalu lama”. (P12)</i>	Ketepatan waktu (waktu tunggu) Proses pengambilan obat cepat	
<i>“Benar, karena ada slogan kebersihan itu pangkal dari kesehatan”. “Sangat berpengaruh, misalnya kebersihan toilet kalau kita menemukan toilet tidak disiram itu juga kurang nyaman padahal kebersihan fasilitas itu juga mencerminkan kualitas rumah sakitnya. (P1)</i>	Kebersihan lingkungan (kebersihan toilet mencerminkan kualitas)	Tema 4: Kebersihan ruang (toilet, ruang tunggu dan periksa) dalam membangun persepsi pasien
<i>“Berpengaruh, misalnya kita menemukan fasilitas yang kurang memadai seperti toilet kurang bersih, ruang tunggu ada sampah berserakan tentunya kita mau berobat lagi juga berfikir ulang”. (P2)</i>	Kebersihan lingkungan (ruang toilet dan ruang tunggu)	
<i>“Iya, lingkungan rumah sakit itu harus bersih jadi pasien berobat itu nyaman”. “Sangat berpengaruh, seperti kondisi ruang tunggu dan toilet bersih kita juga nyaman”. (P3)</i>	Kebersihan lingkungan (ruang toilet dan ruang tunggu)	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“Kebersihan rumah sakit itu sudah pasti menjadi pertimbangan, karena jika rumah sakit bersih itu mencerminkan kehigenisan alat dan obat pasti terjaga”. Tentu saja ya, persepsi kita apabila lingkungan rumah sakit dari toilet dan ruang tunggu bersih, tentunya kebersihan didalamnya terjamin. (P4)</i>	Kebersihan lingkungan (ruang toilet dan ruang tunggu) dalam membangun pandangan pasien	
<i>“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)</i>	Kebersihan lingkungan (ruang tunggu, toilet dan ruang periksa) (kebersihan ruang toilet dan ruang tunggu) dalam membangun pandangan pasien	
<i>“Iya semestinya, soalnya kalau ada toilet tidak bersih ada aroma tidak sedap itu juga mempengaruhi kenyamanan kita”. “Alhamdulillah, selama saya mengunjungi beberapa rumah sakit dari segi toilet bersih, ruang tunggu dan ruang periksa nyaman bagi pasien serta orang yang menjenguk”. (P6)</i>	Kebersihan lingkungan (ruang toilet) keadaan toilet, ruang tunggu dan ruang periksa menimbulkan rasa nyaman	
<i>“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)</i>	Kebersihan lingkungan (ruang tunggu dan toilet) kenyamanan toilet dan ruang tunggu	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“Kalau rumah sakit tentunya harus memperlihatkan kondisi bersih dulu agar pasien nyaman dan semua rumah sakit pasti standarnya bersih”. “Pastinya berpengaruh, kalau zaman sekarang rumah sakit sekarang pasti standart nya sudah bersih semua jadi itu memengaruhi kita sebagai pasien dalam memilih rumah sakit”. (P8)</i>	Kebersihan lingkungan rumah sakit dalam preferensi memilih rumah sakit	
<i>“Penting sekali buat saya karena kita lihat pertama kali kan misalnya dari awal jorok ya kita nggak akan percaya kan itu juga terkait dengan kesehatan”. “Terutama di toilet itu pengaruh banget ya apalagi bau pesing dan bau obat apalagi di Rumah Sakit dan saya kalau menemui kondisi seperti itu selalu minta tolong petugas untuk di bersihkan agar lingkungan rumah sakit itu nyaman”. (P9)</i>	Kebersihan lingkungan (ruang toilet) menimbulkan rasa nyaman	
<i>“Kan kebersihan itu nomor 1 ya, kalau tempatnya kotor membuat pandangan kita sebagai pasien tambah sakit karena kalau ruang tunggu, ruang pemeriksaan 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)</i>	Kebersihan lingkungan kenyamanan (toilet dan ruang tunggu)	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“Kebersihan dan kerapian sangat mempengaruhi, kalau ruang tunggu dan ruang periksa bersih rasanya lebih nyaman serta percaya pelayanan rumah sakitnya juga berkualitas”. “Kebersihan ruang tunggu dan toilet sudah cukup baik, tapi perlu lebih sering dibersihkan terutama saat kondisi rame kakau lingkungan bersih pasien juga merasa lebih yakin”. (P11)</i>	Kebersihan lingkungan (ruang tunggu dan ruang periksa) kenyamanan ruang tunggu dan toilet)	
<i>“Kebersihan sangat berpengaruh ya mbak, kalau ruang tunggu dan toilet bersih pasti membuat pasien nyaman sayangnya biasanya lantai ruang tunggu agak kotor dan toilet agak kurang terawat ya itu membuat saya kurang nyaman”. “Menurut saya, kebersihannya perlu ditingkatkan lagi ya mbak ruang tunggu kadang terlalu pengap dan toilet juga kurang bersih saat kondisi rame hal itu juga mempengaruhi kenyamanan pasien”. (P12)</i>	Kebersihan lingkungan (ruang tunggu, dan toilet) kenyamanan ruang toilet	
<i>“Karena pandangan orang awam ketika berobat otomatis melihat kebersihan apabila lingkungan rumah sakit kurang bersih terdapat bakteri yang mungkin bisa terkena infeksi. Apabila ruang tunggu, kamar pasien, ruang operasi dan toilet yang bersih sangat penting untuk penilaian dan kenyamanan saya”. “Sangat berpengaruh, seperti kebersihan di kamar pasien, ruang operasi dan toilet terutama di ruang tunggu sih yang paling sering dikunjungi jadi kalau bersih dan wangi menjadi kenyamanan sendiri untuk kembali berobat kesitu “. (P13)</i>	Kebersihan lingkungan (ruang tunggu, kamar pasien, ruang operasi, dan toilet) kenyamanan ruang tunggu	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“Bagi beberapa orang termasuk saya tentunya melihat tampilan luar dulu, jika sudah bagus maka kualitas rumah sakit dipastikan bagus”. (P4)</i>	Tampilan fisik mencerminkan kualitas	Tema 5 : Tampilan fisik (bersih, modern dan rapi) sebagai penentu kualitas pelayanan
<i>“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)</i>	Tampilan fisik (bersih, modern dan rapi) terhadap rasa nyaman	
<i>“Kalau saya pribadi, saya memprioritaskan melihat bangunan terlebih dahulu karena saya berpikir kalau gedungnya sudah bagus otomatis pelayanan dan kualitasnya ikut bagus serta menambah rasa percaya saya dalam berobat”. (P7)</i>	Tampilan fisik mencerminkan kualitas	
<i>“Kalau gedungnya terawat dan terlihat modern otomatis kita yakin pelayanan juga bagus soalnya kesan pertama itu penting”. (P10)</i>	Tampilan fisik mencerminkan kualitas	
<i>“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)</i>	Tampilan fisik mencerminkan kualitas	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>"Menurut saya, mempengaruhi penilaian karena dengan penilaian awal seperti tampilan fisik dan fasilitas kita sebagai pasien sudah dapat menyimpulkan untuk percaya atau tidaknya dengan rumah sakit tersebut". (P13)</i>	Tampilan fisik meningkatkan rasa percaya	
<i>"Kadang menemui dokter yang enak diajak konsultasi dan terkadang ada dokter yang acuh yang mengakibatkan rasa kurang nyaman dan berpikir ulang untuk berobat di situ". (P1)</i>	Sikap dokter menimbulkan rasa tidak nyaman	Tema 6 : Respon cepat, pelayanan baik dan sikap petugas medis
<i>"Sangat baik, respon petugas rumah sakit cepat dan segera ditangani jadi merasa diperhatikan waktu kita sakit". "Yang terpenting dari segi pelayanan terjaga baik dan saya yakin kualitas tenaga medis semakin kesini semakin baik". Namun, dulu saya juga pernah menemui dokter yang judes". (P2)</i>	Respon petugas medis cepat pelayanan baik, tapi pernah menemui sikap dokter yang judes	
<i>"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)</i>	Respon tenaga medis cepat dan tepat, pelayanan tidak rumit	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“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)</i>	Respon tenaga medis tanggap, pelayanan tidak bertele - tele, sikap tenaga medis (ramah, sopan dan tidak arogan)	
<i>“Petugas yang ramah dan sabar dapat membantu mengurangi kekhawatiran pasien”. “Pelayanan kesehatan dari tenaga medis menjadi bahan pertimbangan memilih rumah sakit karena berkaitan langsung dengan kualitas perawatan”. “Menurut saya, apabila sikap tenaga medis lebih ramah, sopan dan interaktif serta menjelaskan secara detail itu membuat pasien merasa nyaman dan mantap untuk mengambil keputusan medis”. (P5)</i>	Respon tenaga medis ramah dan sabar, pelayanan penentu kualitas, sikap tenaga medis (sopan dan interaktif)	
<i>“Respon dari petugas medis selama saya berobat alhamdulillah baik dan cepat tanggap terkait tentang berbagai keluhan yang dialami pasien”. “Biasanya ketika saya berobat sikap dokter atau perawat alhamdulillah baik, ramah & memberikan penjelasan yang rinci tentang penyakit”. (P6)</i>	Respon tenaga medis cepat, sikap tenaga medis (baik dan ramah)	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“Respon tenaga medis segera menangani juga dan selalu mendapatkan informasi yang selalu puas bagi saya”. “Pengalaman yang saya alami sejauh ini tentang pelayanan dari tenaga medis itu bagus dan cepat”. (P7)</i>	Respon tenaga medis tanggap, pelayanan cepat	
<i>“Seperti yang saya ceritakan tadi, soalnya saya pernah menemui dokter jaga yang diagnosa pelayanannya tidak sesuai dan apoteker yang berbelit - belit saat pengambilan obat”. “Kalau petugas rumah sakit ramah dan informatif tentunya pasien juga nyaman merasa diperhatikan”. (P8)</i>	Pelayanan tidak bertele – tele, Sikap tenaga medis (ramah dan informatif)	
<i>“Selama ini bagus bagus aja sih, kalo masuk IGD itu responnya cepat dan segera ditangani kayak di Panti Waluyo jadi sebagai pasien juga merasa mendapatkan pelayanan yang cukup baik dan diperhatikan”. “Untuk pengalaman, saya pernah ditangani dokter muda dan pelayanannya kurang baik mungkin pengalaman mereka yang kurang jadi sempat agak kecewa”. (P9)</i>	Respon tenaga medis tanggap, pelayanan kurang baik	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“Waktu itu saya tanya tentang hasil lab, petugas langsung bantu responnya juga cepat jadi kita sebagai pasien merasa terbantu dan diperhatikan”. Iya sangat penting, karena waktu saya kontrol tenaga medis itu sabar banget dan menenangkan saya itu membuat saya dihargai saat pelayanan”. “Dokter dan perawat semuanya ramah serta lebih mendengarkan keluhan yang dialami pasien itu membuat pasien juga terbantu dengan informasi yang diberikan”. (P10)</i>	Respon tenaga medis cepat, pelayanan baik, sikap tenaga medis ramah	
<i>“Pernah saya membutuhkan bantuan untuk ganti perban, petugas cepat datang untuk membantu”. “Secara keseluruhan, sebagian besar petugas medisnya ramah tapi ada beberapa yang kurang sabar dan judes melayani”. (P11)</i>	Respon tenaga medis cepat, sikap tenaga medis ramah	
<i>“Petugasnya cukup tanggap terutama di bagian pendaftaran”. “Pelayanan petugas itu sangat penting, saya merasa lebih nyaman kalau dokter dan perawat ramah juga serta mendengar keluhan kesah pasien”. “Secara umum, petugas ramah dan sopan kemudian dokternya juga komunikatif dalam menjelaskan hasil pemeriksaan”. (P12)</i>	Respon tenaga medis tanggap, pelayanan baik, sikap tenaga medis (ramah, sopan dan komunikatif)	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>"Petugas rumah cukup tanggap dan responnya cepat, misalnya saat saya berobat dan menunggu terlalu lama kemudian saya diberikan air putih".</i> <i>"Misalnya sikap dokter dan perawat ketika ditanyai sebuah obat atau penyakit saat menjelaskan ramah, sabar dan detail itu membuat saya merasa nyaman".</i> (P13)	Respon tenaga medis tanggap dan cepat, sikap tenaga medis (ramah, dan sopan)	
<i>"Jelas, soalnya kita sebagai orang awam tidak tahu mengenai gejala medis jadi dengan penjelasan dokter bisa meningkatkan kepercayaan untuk berobat".</i> (P1)	Informasi dokter meningkatkan rasa percaya	Tema 7 : Kejelasan informasi medis
<i>"Pasti sangat berpengaruh, anjuran dokter itu penting untuk mengambil tindakan medis selanjutnya".</i> (P2)	Informasi dokter penting	
<i>"Tentu sangat berpengaruh, karena jika informasi yang diberikan jelas tentang apa yang dihindari dan takaran obat itu memberikan kepercayaan sebagai pasien".</i> (P4)	Informasi dokter jelas meningkatkan rasa percaya	
<i>"Karena informasi medis dari dokter, perawat maupun apoteker itu sangat membantu secara pemahaman mengenai penyakit".</i> (P5)	Informasi dokter membangun pemahaman pasien	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>"Penting sekali, karena informasi dari tenaga medis kita tahu tentang penyakit yang dialami maupun hal yang harus dihindari maupun yang harus dilakukan". (P6)</i>	Informasi dokter membantu pasien	
<i>"Kan kita ke dokter untuk tanya lebih mendalam tentang penyakit yang dialami pengobatan lanjutan dan step yang harus bagaimana jadi kita mengikuti anjuran atau informasi dokter untuk mengambil tindakan selanjutnya". (P7)</i>	Informasi dokter membangun pemahaman pasien	
<i>"Kita harus tahu dulu diagnosa apa kalau sudah tahu kita ngikut. Informasi dokter juga sangat membantu tentang pemahaman penyakit kita". (P8)</i>	Informasi dokter membangun pemahaman pasien	
<i>"Karena sebelum kita berobat tentunya konsultasi dulu kan, kita minta saran dan anjuran karena dokter juga lebih profesional". (P9)</i>	Informasi dokter sangat dipercaya	
<i>"Karena dokter dan perawatnya menjelaskan dengan baik tentang penyakitnya jadi saya lebih paham dan sangat yakin dengan pengobatan yang diberikan". (P10)</i>	Informasi dokter membangun pemahaman pasien	
<i>"Informasi dari dokter sangat membantu tetapi saya punya pengalaman saat dokter menjelaskan dengan nada yang ketus meskipun informasinya jelas membuat saya tidak nyaman". (P11)</i>	Informasi dokter menentukan rasa nyaman pasien	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>"Dokter menjelaskan dengan cukup jelas hasil pemeriksaan tentang kondisi saya dan pemilihan pengobatannya itu membuat saya merasa tenang serta percaya dengan pengobatan yang diberikan" (P12)</i>	Informasi dokter jelas meningkatkan rasa percaya	
<i>"Informasi dari dokter dan perawat sangat membantu, misalnya kita tidak tahu dan bertanya mengenai sebuah obat serta diberikan pemahaman efek sampingnya". (P13)</i>	Informasi dokter membantu membangun pemahaman pasien	
<i>"Dalam memilih rumah sakit pun saya memilih rumah sakit yang nyaman dan pastinya biayanya terjangkau lalu dapat diangsur seperti di RS Sakit Ibu". (P1)</i>	Rumah sakit nyaman	Tema 8 : Rumah sakit nyaman
<i>"Kalau untuk rumah sakit sendiri saya lebih pilih rumah sakit yang nyaman baik dari segi fasilitas maupun pelayanan". (P2)</i>	Rumah sakit nyaman pelayanan baik	
<i>"Dalam memilih rumah sakit saya lebih memilih rumah sakit yang nyaman karena kalau rumah sakit yang mewah belum tentu nyaman". (P6)</i>	Rumah sakit nyaman sebagai pilihan utama	
<i>"Saya lebih memilih rumah sakit yang nyaman seperti prosedur atau alur pelayanan jelas dan petugas medis yang informatif". (P7)</i>	Rumah sakit nyaman pelayanan baik	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“Untuk pemilihan rumah sakit, saya memilih rumah sakit yang nyaman daripada mewah seperti Rumah Sakit Kasih Ibu dan Dr Oen Solo Baru”. (P8)</i>	Rumah sakit nyaman sebagai pilihan utama	
<i>“Untuk rumah sakit ya pilih yang nyaman dan pelayanannya cepat mbak, saya tidak melihat yang lain tapi yang terpenting harus bagus pelayanannya cepat”. (P9)</i>	Rumah sakit nyaman pelayanan cepat	
<i>“Kalau saya lebih memilih rumah sakit yang nyaman, hal terpenting adalah petugas ramah dan pelayanan bagus”. (P10)</i>	Rumah sakit nyaman pelayanan baik	
<i>“Saya pribadi lebih memilih rumah sakit yang nyaman, soalnya rumah sakit mewah pelayanannya belum tentu ramah”. (P11)</i>	Rumah sakit nyaman pelayanan baik	
<i>“Kalau saya lebih memilih rumah sakit yang nyaman mbak tidak perlu mewah asal pelayanan cepat dan ramah”. (P12)</i>	Rumah sakit nyaman pelayanan cepat	
<i>“Saya pribadi lebih memilih rumah sakit yang nyaman, karena faktor nyaman seperti penanganan lebih cepat, fasilitas memadai dan lingkungan yang bersih kemudian petugas medis yang tanggap dalam menangani pasien”. (P13)</i>	Rumah sakit nyaman pelayanan cepat dan tanggap	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“Iya jelas sekali, seperti di RS Kustati saya mendengar komen dari teman dan tetangga pelayanannya cepat jadi tertarik untuk memilih rumah sakit itu”. (P1)</i>	Penilaian rumah sakit berdasarkan review orang lain	Tema 9 : Penilaian rumah sakit berdasarkan pengalaman pribadi, review orang lain dan akreditasi
<i>“Pastinya iya, misalnya tetangga bilang Rumah Sakit A lebih baik dari Rumah Sakit B tentunya informasi itu menjadi bahan pertimbangan”. (P2)</i>	Penilaian rumah sakit berdasarkan review orang lain	
<i>“Misal dulu di Kustati ada omongan teman atau tetangga yang bilang perawatnya tidak ramah dan pelayanan buruk itu memengaruhi keputusan saya memilih rumah sakit”. (P3)</i>	Penilaian rumah sakit berdasarkan review orang lain	
<i>“Terkadang rasa percaya itu ada karena ada review dari teman terdekat atau tetangga dan berdasarkan pengalaman pribadi yang membuat kita balik lagi untuk berobat”. (P4)</i>	Penilaian rumah sakit berdasarkan pengalaman pribadi dan review orang lain	
<i>“Berdasarkan pengalaman pribadi, kualitas pelayanan kesehatan itu sangat penting soalnya dapat dinilai dari berbagai aspek yang mencakup kepuasan pasien”. (P5)</i>	Penilaian rumah sakit berdasarkan pengalaman pribadi	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“Pastinya mempengaruhi keyakinan dalam memilih rumah sakit, karena berdasarkan ulasan orang terdekat atau tetangga itu kan bisa menjadi sugesti untuk berobat di situ selain dari pengalaman pribadi”. (P6)</i>	Penilaian rumah sakit berdasarkan pengalaman pribadi dan review orang lain	
<i>“Menurut saya, dalam memilih rumah sakit berdasarkan sugesti atau pengalaman yang pernah dirasakan seperti pelayanan bagus dan pendaftaran tidak rumit jadi semua lebih ke penilaian diri”. (P7)</i>	Penilaian rumah sakit berdasarkan pengalaman pribadi	
<i>“Saya nggak ngaruh mbak penilaian dari orang lain, tapi bagi saya lebih ke penilaian pribadi”. (P9)</i>	Penilaian rumah sakit berdasarkan pengalaman pribadi	
<i>“Hal itu termasuk besar buat penilaian saya, misalnya rumah sakit dengan akreditasi bagus dan pelayanan cepat itu membuat saya percaya dengan kredibilitas rumah sakit”. (P10)</i>	Penilaian rumah sakit berdasarkan akreditasi dan pengalaman pribadi	
<i>“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)</i>	Penilaian rumah sakit berdasarkan akreditasi dan pengalaman pribadi	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“Cukup besar pengaruhnya, kalau rumah sakit mempunyai reputasi yang baik membuat saya lebih yakin berobat kesana tapi kalau pengalaman pribadi tidak memuaskan walaupun rumah sakit besar harus berpikir ulang untuk kesana”.</i> (P12) <i>“Mempengaruhi juga misalnya dari akreditasi baik dan tampilan fisik serta kelengkapan fasilitas dari kebersihan, kenyamanan serta pelayanannya sudah menjadi pengalaman berobat kesitu”.</i> (P13)	Penilaian rumah sakit berdasarkan akreditasi dan pengalaman pribadi Penilaian rumah sakit berdasarkan akreditasi dan pengalaman pribadi	
<i>“Tergantung penyakitnya, kalau kronis saya tidak memikirkan biaya yang terpenting ditangani dulu. Tapi kalau untuk sakit biasa, saya lebih memilih rumah sakit yang murah”.</i> (P1)	Biaya rumah sakit murah	Tema 10 : Biaya layanan terjangkau dan jaminan kesehatan
<i>“Takutnya biayanya masih terjangkau atau tidak harus kita pikirkan. Namun sejauh ini, biayanya masih bisa dicover pendapatan dari pekerjaan”.</i> (P2)	Biaya terjangkau sesuai latar belakang pekerjaan	
<i>“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”.</i> (P3)	Biaya rumah sakit sebanding dengan kualitas	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“Tentu saja pertimbangan biaya terkadang menjadi alasan memilih rumah sakit, saya pernah mendapatkan tagihan biaya yang mahal akan tetapi jika itu sebanding dengan kualitas tidak menjadi masalah. Pengalaman saya pribadi, untuk biaya saat di rumah sakit masih bisa terjangkau dengan latar belakang pekerjaan saya. (P4)</i>	Biaya rumah sakit sebanding dengan kualitas dan masih terjangkau	
<i>“Tentunya biaya layanan kesehatan sangat berpengaruh dalam memilih rumah sakit selain reputasi, kualitas layanan, fasilitas, ketersediaan layanan, spesialis dan asuransi. Ketika berobat, biaya masih terjangkau dengan pekerjaan saya”. (P5)</i>	Biaya rumah sakit sebanding dengan kualitas dan masih terjangkau	
<i>“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)</i>	Biaya terjangkau sesuai latar belakang pekerjaan	
<i>“Meskipun untuk biaya rumah sakit mahal meskipun itu rumah sakit kepercayaan ya itu yang saya pilih baru kalau uang tidak memadai baru memilih opsi rumah sakit yang lebih murah. Lalu, untuk pengeluaran ke rumah sakit di Dr. Oen Solo Baru sejauh ini masih terjangkau”. (P7)</i>	Biaya rumah sakit sebanding dengan kualitas dan masih terjangkau	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>"Kalau untuk biaya, saya tidak berpikir ke arah situ soalnya saya ada KIS misalkan rawat jalan juga bisa seperti di RS Kasih Ibu. Selama berobat biaya juga masih terjangkau. (P8)</i>	Biaya rumah sakit dibantu jaminan kesehatan dan masih terjangkau	
<i>"Kalo itu perlu diperhitungkan ya mbak, karena saya hanya punya BPJS jadi pengaruh. Selama ini, kalau sakit ringan ya masih tercover BPJS jadi masih terjangkau". (P9)</i>	Biaya rumah sakit dibantu jaminan kesehatan dan masih terjangkau	
<i>"Pasti berpengaruh, saya kan termasuk pasien umum jadi harus memperhatikan kondisi keuangan juga biasanya saya memilih rumah sakit pemerintah. Sejauh ini untuk biaya masih terjangkau sih". (P10)</i>	Biaya rumah sakit masih terjangkau	
<i>"Biaya jelas sangat mempengaruhi karena saya memakai dana pribadi jadi lebih memilih rumah sakit dengan biaya yang terjangkau, apabila pelayanan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan saya merasa puas". (P11)</i>	Biaya rumah sakit sebanding dengan kualitas dan masih terjangkau	
<i>"Biaya sangat berpengaruh soalnya saya membayar sendiri dan memilih rumah sakit sesuai dengan kemampuan. Meskipun di rumah sakit kepercayaan saya biaya agak tinggi tapi masih bisa diterima kalau pelayanan baik dan sesuai harapan". (P12)</i>	Biaya rumah sakit masih terjangkau	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“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)</i>	Biaya rumah sakit dibantu jaminan kesehatan dan masih terjangkau	
<i>“Sangat berpengaruh, diutamakan terdekat dulu misalnya mengharuskan untuk mendapatkan pengobatan lebih lanjut baru ke rumah sakit yang menjadi rujukan. (P2)</i>	Prioritas jarak rumah sakit terdekat	Tema 11 : Prioritas jarak
<i>“Berpengaruh, kalau jarak rumah sakit dekat kalau bolak balik lebih mudah dibandingkan rumah sakit yang jauh asalkan kualitasnya baik. Soalnya saya punya pengalaman memilih rumah sakit terdekat, Rumah Sakit Bung Karno tapi dari segi pelayanan sangat kurang memadai”. (P3)</i>	Prioritas jarak rumah sakit sesuai kualitas	
<i>“Jarak juga menjadi alasan memilih rumah sakit juga, terkadang di situasi tertentu atau membutuhkan penanganan yang cepat lebih memilih rumah sakit terdekat”. (P4)</i>	Prioritas jarak rumah sakit terdekat	
<i>“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)</i>	Prioritas jarak rumah sakit terdekat	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>"Tidak sih, soalnya di sini kan alternatif rumah sakit banyak kalau kondisi tidak darurat banget ya tidak memilih rumah sakit yang terdekat tapi yang kualitasnya baik". (P6)</i>	Prioritas jarak rumah sakit terdekat dan berkualitas	
<i>"Pengaruh mbak kadang mungkin ada saudara yang mau nengok atau nungguin biar gak kejauhan kalau rumah sakitnya dekat". (P9)</i>	Prioritas jarak rumah sakit terdekat	
<i>"Berpengaruh, soalnya kalau terlalu jauh masih mikir ulang tapi kalau jauh asal kualitas bagus tidak jadi masalah". (P10)</i>	Prioritas jarak rumah sakit terdekat	
<i>"Jarak cukup berpengaruh kalau dengan keadaan sakit memilih rumah sakit jauh tentunya merasa berat misalnya kondisi urgent saya lebih memilih rumah sakit terdekat". (P11)</i>	Prioritas jarak rumah sakit terdekat	
<i>"Karena saya lebih suka memilih rumah sakit dekat rumah sebenarnya karena agar mudah dijangkau terutama kalau harus kontrol untuk beberapa kali". (P12)</i>	Prioritas jarak rumah sakit terdekat	
<i>"Pastinya, karena jarak saat berobat tetapi jauh lebih memilih rumah sakit yang terdekat saja biar cepat ditangani". (P13)</i>	Prioritas jarak rumah sakit terdekat	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>"Tentu berpengaruh, misalnya tidak ada tempat parkir atau akses jalannya macet itu memengaruhi keputusan untuk berobat". (P2)</i>	Tempat parkir penuh	Tema 12 : Kemudahan akses
<i>"Kadang iya, soalnya jarak parkiran ke ruang igd atau ruang tunggu kan jauh bikin rumit untuk pemeriksaan dan ruangan mushola juga terpisah". (P3)</i>	Tempat parkir jauh dari ruang periksa	
<i>"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)</i>	Tempat parkir mudah diakses	
<i>"Kemudian jarak parkir ke poli juga tidak terlalu jauh dan sekarang ada fasilitas seperti kursi roda yang membantu jika kondisinya tidak kuat". (P6)</i>	Tempat parkir tidak terlalu jauh dengan ruang periksa	
<i>"Kalo parkirnya jauh jalan ke klinik kita jauh kita mungkin mikir - mikir juga. Kalau kita dalam kondisi udah sakit masih disuruh jalan jauh, capek. (P9)</i>	Tempat parkir jauh dari ruang periksa	
<i>"Untuk akses sih mudah, tapi kalau kondisi tempat parkirnya penuh dan waktu jam sibuk tentunya kita kan harus memutar. Tapi sejauh ini, masih ditoleransi karena pelayanannya bagus". (P10)</i>	Tempat parkir penuh	
<i>"Aksesnya cukup mudah ya dan parkiran juga luas, tapi kalau lagi rame parkiran penuh agak sulit mencari tempat parkir". (P11)</i>	Tempat parkir penuh	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>"Aksesnya cukup baik, tapi tempat parkir cukup penuh apalagi saat jam sibuk jadi sulit mencari tempat parkir dekat pintu. Hal ini cukup merepotkan apalagi membawa keluarga yang lanjut usia". (P12)</i>	Tempat parkir penuh	
<i>"Mungkin mempengaruhi, misalnya akses drop point pasien ataupun dari parkirannya mudah dijangkau dengan kata lain tidak terlalu jauh dan pelayanan bagus serta fasilitas lengkap saya memilih berobat ke rumah sakit tersebut". (P13)</i>	Tempat parkir jauh dari ruang periksa	
<i>"Alur pelayanan dari tahap registrasi, pembayaran dan pengambilan obat dikatakan baik jika alur tidak bertele - tele dan merepotkan pasien". (P1)</i>	Alur pelayanan (registrasi, pembayaran dan pengambilan obat)	Tema 13: Alur pelayanan pelayanan yang efektif (registrasi, pemeriksaan, pembayaran dan pengambilan obat)
<i>"Alur pelayanan sejauh ini baik dari registrasi, konsultasi dan pengambilan obat tidak rumit udah searah. (P2)</i>	Alur pelayanan (registrasi, pembayaran dan pengambilan obat) efektif	
<i>"Alurnya udah sesuai prosedur dan aksesnya juga mudah. Walaupun antri juga tidak terlalu lama menunggu termasuk waktu pengambilan obat setelah pemeriksaan karena ada nomor antrian". (P3)</i>	Alur pelayanan (pemeriksaan dan pengambilan obat) sesuai prosedur	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>“Kalau alur pelayanan tidak berbelit - belit dan tidak membingungkan tentu menjadi bahan pertimbangan”. (P4)</i>	Alur pelayanan sesuai prosedur	
<i>“Kalau untuk prosedur saya sebagai pasien ya mengikuti aturan yang ada di rumah sakit. Pengalaman saya sejauh ini aman, prosedurnya tidak dipersulit apalagi saya pengguna BPJS cuma waktu pengambilan obat setelah konsultasi itu terlalu lama”. (P6)</i>	Alur (pengambilan obat) sesuai prosedur	
<i>“Secara keseluruhan alur pelayanan masih normal dan tidak berbelit - belit termasuk pada orang seusia saya”. (P7)</i>	Alur pelayanan tidak rumit	
<i>“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)</i>	Alur (pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat) sesuai prosedur	
<i>“Menurut saya, prosesnya juga cukup jelas dari proses registrasi, pembayaran dan pengambilan obat”. (P10)</i>	Alur (pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat) jelas	

Pernyataan Partisipan	Coding	Tema
<i>"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)</i> <i>Alurnya cukup jelas, tapi waktu tungguanya cukup lama kalau antrian dapat dikelola dengan baik pasien juga merasa nyaman dan tidak bosan. (P12)</i>	Alur (pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat) jelas Alur pelayanan jelas	
<i>"Pengalaman saya sebagai pasien BPJS Mandiri, dari alur pelayanan sudah cukup jelas dari pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran sampai pengambilan obat tapi prosesnya panjang dan melelahkan misalnya saat mau berobat harus minta rujukan". (P13)</i>	Alur (pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat) jelas	

B. Pembahasan

Hasil penelitian keterangan tabel analisis yang telah dipaparkan, penjelasan secara rinci mengenai 13 tema tentang analisis perspektif masyarakat dalam memilih layanan kesehatan yang akan dibahas sebagai berikut :

1. 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 secara keseluruhan menjadi pertimbangan penting dalam memilih rumah sakit. Keberadaan fasilitas yang komplit dipersepsikan sebagai kemampuan rumah sakit dalam memenuhi berbagai kebutuhan pasien dalam satu tempat, sehingga menumbuhkan kepercayaan terhadap penyedia layanan kesehatan. 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.” (Partisipan 3)

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 pelayanannya. Menurut saya, fasilitas yang penting itu tempatnya nyaman dan pelayanannya cepat itu memengaruhi keputusan saya untuk berobat.” (Partisipan 9)

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.” (Partisipan 10)

Kutipan wawancara diatas, didukung oleh pendapat Wulandari et al. (2024) menyatakan kualitas fasilitas rumah sakit menekankan pada kelengkapan alat-alat medis dengan kualitas yang baik dan ketersediaan obat-obatan yang cukup. Pasien yang sedang mempertimbangkan untuk memilih rumah sakit juga cenderung lebih memilih rumah sakit dengan fasilitas yang lengkap.

Keandalan suatu layanan fasilitas bergantung pada beberapa faktor, salah satunya tingkat kompetensi dan profesionalisme penyedia layanan. Layanan yang cepat merespons dan mengatasi kekhawatiran pasien juga akan berdampak pada seberapa puas mereka terhadap layanan secara keseluruhan Bariya et al. (2024) Pernyataan ini diperkuat oleh Fachri (2024) yang menyatakan

semakin baik persepsi pelanggan terhadap keandalan fasilitas maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, sebaliknya jika persepsi pasien terhadap keandalan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Sementara itu, Wardani et al. (2025) mengemukakan kenyamanan dalam pelayanan kesehatan adalah dimensi yang penting, meskipun tidak berhubungan langsung dengan efektivitas klinis, namun memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kenyamanan meliputi penampilan fisik tempat pelayanan, peralatan medis maupun non medis, kebersihan, kelengkapan sarana prasarana dan lain sebagainya. Selain itu, kenyamanan fasilitas berkaitan dengan perasaan nyaman yang dirasakan pasien setelah memperoleh pelayanan seperti kondisi fisik rumah sakit, kebersihan, kelengkapan sarana dan prasarana seperti kursi, toilet, papan informasi dan lain sebagainya.

Kondisi ini sejalan dengan penelitian relevan yang dilakukan Setiawan & Sinatria (2025) yang menunjukkan bahwa pada rumah sakit umum daerah Pringsewu, fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Rumah sakit umum daerah Pringsewu sudah memiliki fasilitas yang memadai, seperti ruang perawatan yang nyaman, kebersihan lingkungan rumah sakit, kelengkapan alat medis, serta ketersediaan sarana penunjang lainnya terbukti mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan yang diterima. Ketika fasilitas yang disediakan

sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien, maka hal tersebut berdampak langsung pada meningkatnya rasa puas, rasa aman, dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Hasil penelitian tersebut, memperkuat studi penelitian ini, yang menunjukkan kelengkapan dan keandalan fasilitas tidak hanya membentuk persepsi positif dan kenyamanan pasien tetapi juga memengaruhi keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

2. 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, Syafitri et al. (2025) mengemukakan aksesibilitas informasi misalnya 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.

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”. (Partisipan 3)

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". (Partisipan 4)

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". (Partisipan 8)

Pengalaman partisipan dalam memperoleh informasi yang jelas dan konsisten mengenai jadwal dokter, jenis layanan, dan biaya pengobatan melalui administrasi rumah sakit, media sosial, maupun brosur turut membentuk rasa percaya terhadap rumah sakit. Partisipan menilai bahwa kepastian jadwal dokter serta keterbukaan informasi biaya memberikan kemudahan dalam merencanakan kunjungan dan mengurangi kebingungan sebelum memperoleh pelayanan. Informasi yang diperoleh sebelumnya juga membantu partisipan dalam menilai kesesuaian layanan dengan kebutuhan

kesehatan dan kondisi finansial masing-masing sebelum memutuskan untuk berobat. Selaras dengan itu, penelitian relevan yang dilakukan Anisa et al. (2022) memuat hasil bahwa pada halaman resmi RSUD Kota Bandung terdapat beberapa kategori informasi diantaranya tarif, jenis pelayanan kesehatan, data kunjungan, serta jadwal dokter sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai layanan informasi resmi rumah sakit yang tersedia melalui website dengan mudah dan fleksibel yang berdampak pada terbentuknya keyakinan pasien terhadap informasi yang diberikan dalam menilai kelayakan, dan kesesuaian layanan sebelum memutuskan untuk memilih rumah sakit tersebut.

Temuan penelitian serupa juga dilakukan oleh Daylami et al. (2024) menunjukkan hasil bahwa pada halaman utama situs web Klinik Kita Cikupa, pasien dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi penting mengenai layanan dan fasilitas yang tersedia. Salah satu fitur utama yang disediakan adalah daftar dokter yang sedang berpraktik di Klinik Kita Cikupa yang mana informasi ini sangat membantu calon pasien untuk memilih dokter yang sesuai dengan kebutuhan medis mereka. Setiap profil dokter dilengkapi dengan informasi mengenai spesialisasi, jadwal praktik, dan pengalaman profesional mereka, memberikan kepercayaan tambahan kepada pasien serta terdapat pula menu kasir yang dapat dengan mudah melihat harga obat dan menghitung total pembayaran yang harus dilakukan oleh pasien setelah berkunjung

ke klinik. Informasi ini sangat membantu calon pasien untuk memilih layanan sesuai kebutuhan masyarakat dan memberikan sebuah kepercayaan masyarakat dalam memilih layanan kesehatan

3. Ketepatan waktu tunggu (pelayanan, antrean, dan pengambilan obat) dalam menimbulkan rasa percaya pasien

Tema ketepatan waktu tunggu, hasil penelitian 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 di proses pengambilan obat lama itu juga berpengaruh ke kondisi pasien.

Jadi, baiknya setelah konsultasi segera dibuatkan resep obat kemudian segera bisa diambil.” (Partisipan 3)

Hasil penelitian selanjutnya, menunjukkan bahwa keterlambatan waktu pelayanan juga memunculkan respons 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.”(Partisipan 4)

Selain memengaruhi kenyamanan, hasil dari penelitian 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."
(Partisipan 11)

Mengacu pada kutipan wawancara diatas pelayanan farmasi di rumah sakit memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan terutama pada ketepatan waktu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan mengacu pada lamanya waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan perawatan medis setelah menyelesaikan proses pendaftaran. Dalam pelayanan kesehatan, waktu tunggu pemeriksaan yang ideal menjadi harapan setiap pasien yang datang berobat Nggule et al. (2025) Sedangkan, waktu tunggu pengambilan obat yang terlalu lama juga dapat menurunkan kepuasan pasien dan berpotensi mengurangi kepercayaan terhadap layanan rumah sakit. Selain itu, pemberian informasi obat yang jelas dan lengkap juga menjadi faktor penting dalam pelayanan farmasi. Informasi obat yang diberikan oleh tenaga farmasi harus mencakup cara penggunaan, efek samping, serta interaksi obat untuk memastikan penggunaan obat yang aman dan efektif (Sulistyowati & Indrawati, 2025)

Sejalan dengan hasil penelitian ini, penelitian relevan yang dilakukan Narulitha et al. (2025) menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan dokter sesuai standar ≤ 20 menit masih didominasi pasien kurang puas, sementara pada waktu tunggu pemeriksaan ≥ 20 menit terdapat variasi tingkat kepuasan pasien terhadap efisiensi pelayanan. Selain itu, waktu pengambilan obat sesuai standar (≤ 30

menit) menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi dibandingkan waktu pengambilan obat yang melebihi standar. Kondisi ini mendukung hasil penelitian ini bahwa ketepatan waktu pelayanan, antrean, dan pengambilan obat berperan dalam membentuk kepuasan serta rasa percaya pasien terhadap layanan kesehatan dan memengaruhi pengalaman masyarakat untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan tersebut.

4. Kebersihan ruang (toilet, ruang tunggu dan periksa) dalam membangun persepsi pasien

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.” (Partisipan 5)

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 kehygienisan 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 kehygienisan alat medisnya.” (Partisipan 7)

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.” (Partisipan 10)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Basir & Wahyono (2023) yang menjelaskan bahwa lingkungan yang bersih membantu proses penyembuhan pasien rawat inap karena ventilasi yang baik serta sanitasi yang terjaga akan meminimalisir resiko terkena penyakit pada pasien selama menjalani perawatan. Lingkungan yang baik akan meningkatkan pengalaman bagi pasien sehingga pasien cenderung memberikan umpan balik positif dan meningkatkan citra dari rumah sakit.

Hasil penelitian tersebut relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan et al. (2024) dalam artikelnya yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau” yang menunjukkan hasil bahwa kebersihan ruangan yang baik memberikan rasa nyaman dan privasi bagi pasien, menunjang kebersihan diri pasien, meningkatkan kepuasan layanan, serta menghindari kontaminasi dan bau tidak sedap

5. 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". (Partisipan 5)

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".

(Partisipan 10)

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".

(Partisipan 12)

Sejalan dengan hal itu, penyedia layanan kesehatan perlu memperhatikan fasilitas pelayanan karena kualitas pelayanan seringkali dilihat dari fasilitas pelayanan yang diberikan. Tampilan fisik membantu membentuk perasaan pasien dengan petugas pelayanan yang mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Semakin baik fasilitas yang disediakan, maka semakin tinggi pula tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh pasien

sehingga konsumen akan puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan. Tampilan fisik juga mengacu pada tersedianya fasilitas umum berupa ruang tunggu pasien, ruang tunggu keluarga pasien di pelayanan rawat inap, tempat parkir, toilet, pojok menyusui, kantin, dan lainnya. Fasilitas dan lingkungan fisik dalam rumah sakit harus aman, berfungsi baik, dan memberikan lingkungan perawatan yang aman bagi pasien, keluarga staf, dan pengunjung (Yuliantoharinugroho et al., 2023).

Penelitian ini selaras dengan penelitian relevan yang dilakukan oleh Tania & Vip (2024) dalam artikel yang memaparkan bahwa lingkungan fisik mempengaruhi secara positif terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan rumah sakit dikarenakan semakin tinggi lingkungan fisik rumah sakit maka semakin tinggi keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan rumah sakit. Karakteristik lingkungan RSUP Dr. Sitanala Tangerang yang dapat dirasakan dengan kelima panca indera pasien, meliputi tata cahaya dan warna ruangan rumah sakit, ukuran dan bentuk ruangan atau kamar, suara seperti kebisingan dan musik, temperatur udara, dan aroma atau bau, sehingga membuat pasien betah telah memberikan pertimbangan pasien untuk memutuskan menggunakan pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap rumah sakit. Hasil penelitian relevan ini meyakinkan bahwa tampilan fisik memberi kesan bagi pasien sebelum memutuskan pergi untuk berobat.

6. 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”. (Partisipan 3)

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”. (Partisipan 4)

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 keluhan kesah pasien”. “Secara umum, petugas ramah dan sopan kemudian dokternya juga komunikatif dalam menjelaskan hasil pemeriksaan”. (Partisipan 12)

Pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan layanan berkualitas demi memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien adalah sikap dan komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien. Pernyataan ini didukung oleh Aini et al. (2025) yang menyatakan sikap peduli, ramah, mendengarkan, dan humble tenaga medis berperan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Komunikasi efektif sangat diperlukan dalam pelayanan rawat

inap, di mana pasien berada dalam kondisi yang rentan dan membutuhkan dukungan serta informasi yang tepat.

Mengacu pada hasil penelitian tersebut, temuan penelitian serupa juga dilakukan oleh Tamara et al. (2021) yang menunjukkan bahwa responden menilai tenaga kesehatan yang kurang ramah sering menimbulkan ketidaknyamanan pasien. Beberapa tenaga kesehatan seperti dokter dan perawat di instalasi rawat jalan kadang menunjukkan sikap kurang ramah karena beban kerja yang tinggi dan beragam karakter pasien yang harus dilayani. Kondisi ini berdampak pada pengalaman pasien, sehingga respon cepat, pelayanan baik, dan sikap yang ramah menjadi kunci utama agar pasien merasa puas dan nyaman terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

7. 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 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”. (Partisipan 4)

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”. (Partisipan 8)

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”. (Partisipan 13)

Komunikasi yang harus dilakukan oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya harus mengandung prinsip keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan Aini et al. (2025) Dalam pelayanan kesehatan pasien, kejelasan informasi dan komunikasi penting agar dapat menciptakan hubungan antara petugas dengan pasien untuk dapat mengetahui apa yang dibutuhkan atau keluhan pasien. Dengan adanya komunikasi dan informasi yang efektif maka akan tercipta rasa nyaman dan dapat menjaga hubungan kerja sama yang baik dengan pasien. Petugas medis cenderung menggunakan bahasa yang mudah dipahami saat memberikan informasi agar memiliki peluang lebih besar bagi pasien untuk menerima informasi dengan jelas untuk mengambil tindakan medis selanjutnya (Prastiyawati, 2024).

Berdasarkan kondisi penelitian di atas, selaras dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Maduwu (2022) memperlihatkan hasil bahwa pelayanan Klinik Gloria dalam memberikan layanan informasi kesehatan pasien telah diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien, akan tetapi beberapa pasien yang merasa kurang layanan informasi dari dokter dan perawat. Adapun faktor yang mempengaruhi layanan informasi yang kurang optimal yaitu dokter dan perawat Klinik Gloria lebih banyaknya pasien yang dilayani sehingga kurang penyampaian informasi kepada pasien, lebih mengutamakan pasien yang gawat dari pasien yang penyakitnya biasa. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Gloria dalam pemberian layanan informasi

kesehatan pasien belum maksimal dikarenakan banyaknya pasien yang dilayani.

8. 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”. (Partisipan 2)

Hasil penelitian 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".

(Partisipan 6)

Sementara itu, temuan penelitian 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". (Partisipan 9)

Selaras dengan hal itu, kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan petugas untuk memenuhi kebutuhan pasien. Suatu pelayanan dikatakan baik ditentukan oleh jasa yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien atau tidak, dengan penerimaan memuaskan atau mengecewakan. Kepuasan pasien dirasakan dimulai dari penerimaan pasien dari awal datang sampai pasien keluar dari rumah sakit (Suntini et al., 2025).

Temuan hasil penelitian ini, juga relevan dengan penelitian yang dilakukan Nurjanah et al. (2025) dalam artikelnya yang berjudul “Kualitas pelayanan IGD sebagai kunci utama untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Karanganyar” memperlihatkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pasien memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas, serta kualitas layanan juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

9. 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”. (Partisipan 3)

Selain itu, hasil penelitian 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”. (Partisipan 11)

Selanjutnya, penelitian menunjukkan bahwa kombinasi antara pengalaman, fasilitas yang lengkap, kebersihan, kenyamanan, dan status akreditasi memberikan efek sinergis terhadap penilaian pasien, 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”. (Partisipan 13)

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien, banyak rumah sakit di Indonesia diperlukan program akreditasi rumah sakit sebagai penilaian tentang kepuasan rumah sakit. Akreditasi rumah sakit merupakan proses penilaian eksternal terhadap standar pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, meliputi aspek-aspek seperti manajemen risiko, peningkatan mutu, pengendalian infeksi, serta keselamatan pasien (Milania et al., 2025). Proses akreditasi bertujuan untuk memastikan bahwa rumah sakit memenuhi standar yang ditetapkan dan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Selain itu, kondisi ini diperkuat oleh Maghfiroh et al. (2020) yang menyatakan ulasan online menjadi penting, karena pengalaman orang lain melalui platform digital memberikan gambaran awal bagi masyarakat sehingga mereka bisa menilai layanan rumah sakit sebelum memutuskan untuk berobat. Layanan ulasan di platform digital seperti media sosial, web, serta aplikasi khusus layanan kesehatan telah menjadi tempat pasien dan pengguna layanan berbagi pengalaman sehingga menghasilkan informasi yang beragam, salah satunya melalui *Google Review*.

Kondisi hasil penelitian tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Masjadi & Jannah (2025) dalam artikelnya yang berjudul "Dampak Pengalaman Pasien yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Rumah Sakit" yang memuat hasil bahwa pengalaman pasien di rumah sakit memiliki dampak yang signifikan

terhadap tingkat loyalitas pasien dan sangat berkontribusi pada loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Sedangkan, temuan penelitian serupa yang dilakukan oleh Salsabila et al. (2023) dalam penelitiannya yang berjudul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pasien Umum Memilih Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Wawa Husada Selama Masa Pandemi Covid-19" menunjukkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi mereka dalam melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wawa Husada adalah karena pernah ada kerabat maupun kenalan mereka yang melakukan perawatan di Rumah Sakit ini sebelumnya.

10. 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 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”.
(Partisipan 3)*

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”. (Partisipan 6)

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”.(Partisipan 13)

Keberadaan BPJS kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia karena program ini berfungsi untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, khususnya pada tingkat pelayanan primer yang menjadi titik awal pengobatan dan pencegahan berbagai penyakit. Dengan adanya BPJS, lebih banyak individu di berbagai wilayah, termasuk di daerah yang sebelumnya sulit dijangkau, dapat memanfaatkan fasilitas kesehatan secara lebih rutin dan efisien, sehingga memperbaiki tingkat kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Program ini juga membantu mengurangi kesenjangan akses antar wilayah, walaupun masih terdapat tantangan terkait kualitas layanan dan pemerataan fasilitas di daerah terpencil yang perlu ditingkatkan (Situmorang et al., 2026).

Dari hasil penelitian di atas, ditemukan pula bahwa harga sebagai bagian dari bauran pemasaran memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pasien. Penelitian relevan yang dilakukan Bayty & H. Ramlan (2022) menunjukkan bahwa pasien yang menilai harga terjangkau cenderung menyetujui layanan kesehatan dan lebih percaya pada keputusan rawat inap di rumah sakit. Sebaliknya, pasien yang menilai harga kurang terjangkau lebih banyak menolak layanan tersebut, sehingga harga menjadi faktor penting dalam keputusan memilih layanan kesehatan.

11. Prioritas jarak rumah sakit

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”. (Partisipan 2)

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”. (Partisipan 5)

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”. (Partisipan 11)

Lokasi fasilitas kesehatan yang ditempatkan secara strategis dan mudah diakses oleh masyarakat memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan seberapa besar pasien dapat memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia. Penempatan fasilitas yang dekat dengan permukiman atau jalur transportasi utama memudahkan pasien untuk mencapai rumah sakit atau puskesmas tanpa menghadapi kendala jarak maupun waktu tempuh yang lama. Kondisi ini tidak hanya meningkatkan kemungkinan pasien untuk rutin mengunjungi fasilitas kesehatan ketika dibutuhkan, tetapi juga berdampak positif pada tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima (Putri & Surianto, 2024).

Penelitian ini tidak selaras dengan penelitian relevan yang dilakukan oleh Rochmiati et al. (2021) dalam artikelnya yang berjudul "Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pilihan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Syariah" yang memaparkan hasil bahwa lokasi penelitian ini tidak menunjukkan pengaruh terhadap pilihan rawat inap, karena 78% pasien berasal dari luar kota Semarang dan datang

karena rujukan dari rumah sakit daerah. Hasil penelitian relevan bertolak belakang dengan temuan penelitian ini, dimana pasien lebih memprioritaskan jarak rumah sakit terdekat dibandingkan harus ke luar kota meskipun kualitasnya bagus.

12. 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 pemeriksaan. 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. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pasien menilai kemudahan akses dari parkir dan jalur menuju ruang pemeriksaan sebagai faktor utama yang memengaruhi kenyamanan dan 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”. (Partisipan 5)

Selain itu, hasil penelitian menegaskan bahwa jarak antara area parkir dengan ruang pelayanan juga menjadi pertimbangan penting, karena mempengaruhi mobilitas pasien dan pendamping dalam mencapai ruang pemeriksaan 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”. (Partisipan 6)

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”. (Partisipan 10)

Akses terhadap pelayanan merupakan aspek krusial dalam memastikan setiap individu dapat memperoleh layanan yang dibutuhkan tanpa terhalang oleh berbagai faktor baik keadaan geografis, sosial, ekonomi, budaya, organisasi, atau hambatan bahasa. Letak ruangan dan lingkungan menjadi salah satu aspek

yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Semakin dekat rumah sakit dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi, dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan rumah sakit tersebut (Wardani et al., 2025).

Mengacu pada hasil penelitian tersebut, temuan penelitian serupa juga dilakukan oleh Ardiansyah (2022) dalam penelitiannya yang berjudul "Efisiensi Aksesibilitas Kawasan Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit di Kecamatan Gamping, Sleman, Yogyakarta" yang menunjukkan bahwa efisiensi sistem aksesibilitas kawasan rumah sakit di Kecamatan Gamping, Sleman, Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa semua rumah sakit sudah cukup dalam memenuhi kriteria kenyamanan dan efisien. Keempat rumah sakit sudah memenuhi nilai keterjangkauan jarak tempuh dari area parkir menuju instalasi, akseptabilitas terhadap sistem aksesibilitas, menyediakan jalur pejalan kaki, dan menyediakan lebar jaringan jalan dan kapasitas parkir yang cukup. Namun untuk meningkatkan kenyamanan, kepuasan pelanggan, dan minat penggunaan fasilitas kesehatan, tingkat kejelasan, informasi visual, dan keamanan menjadi faktor utama yang perlu diimplementasikan guna meningkatkan kenyamanan pasien. Pernyataan ini mempertegas kemudahan akses dalam melancarkan efisiensi waktu pelayanan dan akan berdampak pada pengalaman pasien ketika memutuskan memilih rumah sakit.

13. Alur pelayanan kesehatan 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”.

(Partisipan 1)

Selain itu, penelitian 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”. (Partisipan 8)

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”. (Partisipan 11)

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pilar utama dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Dalam konteks sistem kesehatan di Indonesia, kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas fisik atau tenaga medis semata, tetapi juga oleh bagaimana proses administratif berjalan secara efisien dan efektif dalam penguatan administrasi kesehatan di negara Indonesia. Keterkaitan antara administrasi dan efektivitas alur pelayanan kesehatan menjadi penting untuk dikaji karena administrasi yang baik memungkinkan layanan kesehatan untuk berjalan dengan alur yang lancar, keputusan yang cepat dan tepat, serta pengalaman pasien yang lebih baik. Dalam praktiknya, banyak

fasilitas kesehatan masih menggunakan sistem yang berbeda di tiap unit, misalnya pendaftaran, laboratorium, farmasi, dan rujukan. Beberapa unit bahkan masih mengandalkan sistem manual. Ketidakterpaduan ini menyebabkan koordinasi antar unit terganggu, informasi pasien tidak tersinkronisasi secara real-time, dan alur pelayanan menjadi tidak efisien. Fragmentasi sistem juga menyulitkan pengambilan keputusan manajerial yang cepat dan akurat, karena data harus dikompilasi secara manual dari berbagai unit layanan (Pemberiani et al., 2025).

Berdasarkan kondisi penelitian di atas, temuan penelitian serupa juga dilakukan oleh Kurniawan et al. (2024) yang menunjukkan hasil bahwa tantangan seperti antrean panjang, proses administrasi yang rumit, pemeriksaan yang lama dan kesulitan mendapatkan rujukan ke dokter spesialis sering dihadapi pengguna. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan ini dinilai cukup memuaskan dengan rata - rata 7/10. Temuan ini menegaskan bahwa keefektifan alur pelayanan menjadi salah satu pertimbangan penting masyarakat dalam memilih layanan kesehatan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil analisis dan pembahasan secara mendalam, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perspektif masyarakat dalam memilih layanan kesehatan dibangun melalui proses penilaian yang komprehensif terhadap kualitas layanan rumah sakit. Tiga belas tema yang dihasilkan dari analisis menggunakan Elo Kyngas yang memuat indikator dimensi kualitas rumah sakit dan bauran pemasaran (7P). Penjabaran secara rinci simpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dimensi kualitas rumah sakit

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan rumah sakit secara signifikan memengaruhi persepsi masyarakat. Dimensi *tangibles* atau bukti fisik, yang tercermin dari fasilitas, kebersihan ruang, tampilan fisik, kenyamanan, serta kemudahan akses, berperan dalam membentuk persepsi awal dan rasa aman pasien ketika memasuki lingkungan rumah sakit. Dimensi *reliability* atau keandalan tercermin dari ketepatan waktu pelayanan dan konsistensi prosedur medis, sementara *responsiveness* atau daya tanggap terlihat dari kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan pasien. *Assurance* atau jaminan yang diberikan melalui komunikasi yang jelas dan profesional membangun rasa percaya pasien terhadap prosedur

medis, dan *empathy* atau perhatian personal dari tenaga kesehatan meningkatkan kenyamanan, keterlibatan, dan loyalitas pasien. Kelima dimensi ini saling terhubung sehingga kualitas pada satu aspek dapat memperkuat persepsi positif pada dimensi lainnya, menghasilkan evaluasi holistik terhadap layanan rumah sakit.

2. Bauran pemasaran layanan kesehatan (7P)

Penelitian juga menegaskan bahwa elemen bauran pemasaran berperan penting dalam memengaruhi keputusan masyarakat. *Product* atau layanan yang lengkap dan sesuai kebutuhan pasien memberikan kemudahan akses terhadap prosedur medis. *Price* atau biaya layanan yang terjangkau, didukung adanya jaminan kesehatan seperti BPJS, memengaruhi persepsi masyarakat terhadap nilai layanan. *Place* atau lokasi yang dekat dengan tempat tinggal pasien, serta kemudahan akses, mendukung mobilitas dan kenyamanan pasien, khususnya bagi pasien lansia atau dengan kebutuhan kunjungan berulang.

Sementara itu, pada dimensi *promotion* terlihat melalui rekomendasi, ulasan online, dan testimoni orang lain membentuk ekspektasi awal pasien sebelum pengalaman langsung diperoleh. *People* atau tenaga kesehatan yang komunikatif, profesional, dan empatik meningkatkan kepercayaan pasien. *Process* yang terstruktur, dari registrasi hingga pengambilan obat, memastikan kelancaran alur pelayanan, mengurangi kebingungan, dan

meminimalkan waktu tunggu. Terakhir, *Physical evidence* seperti fasilitas yang bersih dan nyaman mendukung pengalaman positif pasien dan memperkuat persepsi keseluruhan terhadap kualitas layanan. Interaksi antar elemen 7P ini memperlihatkan bahwa keputusan pasien merupakan hasil evaluasi holistik dari berbagai aspek yang saling memengaruhi.

Dengan demikian, dimensi kualitas layanan rumah sakit dan elemen bauran pemasaran secara simultan membentuk persepsi masyarakat, memengaruhi *preferensi*, serta menjadi faktor utama yang menentukan keputusan dalam memilih layanan kesehatan, sehingga peningkatan mutu layanan dan pengelolaan pemasaran perlu dilakukan secara terpadu untuk memenuhi harapan, kebutuhan, serta meningkatkan kepercayaan pasien.

B. Saran

1. Layanan Kesehatan

- a. Rumah sakit diharapkan mampu mengelola fasilitas pelayanan kesehatan secara optimal melalui pelaksanaan audit dan evaluasi fasilitas secara berkala, pemeliharaan perawatan terjadwal, serta penerapan standar kebersihan keselamatan yang ketat guna memastikan fasilitas medis maupun nonmedis yang lengkap, andal dan nyaman. Upaya tersebut diharapkan rumah sakit dapat menjaga kebersihan lingkungan dan tampilan fisik rumah sakit secara konsisten,

sehingga tercipta suasana pelayanan yang aman, tertata, dan mendukung kenyamanan pasien selama menjalani proses pelayanan kesehatan.

- b. Rumah sakit diharapkan menetapkan standar waktu tunggu pelayanan sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan, yang mencakup tahapan pendaftaran, pemeriksaan, hingga pengambilan obat, serta melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala agar pelayanan dapat berlangsung tepat waktu, efisien, dan sesuai dengan harapan pasien.
- c. Rumah sakit diharapkan menciptakan alur tata kelola pelayanan yang terstruktur dan terintegrasi, mulai dari registrasi, pemeriksaan, pembayaran, hingga pengambilan obat, yang dilengkapi dengan petunjuk pelayanan yang jelas, mudah dipahami dan mudah diakses oleh pasien, sebagai upaya penyederhanaan alur pelayanan dari awal hingga akhir sehingga proses pelayanan tidak berbelit - belit dan mampu meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.
- d. Rumah sakit diharapkan dapat memberikan fasilitas pelatihan komunikasi dan pelayanan prima (*service excellence*) bagi tenaga medis dan tenaga kesehatan, sebagai upaya peningkatan kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien melalui penguatan sikap profesional, komunikasi yang empatik dan ramah, serta penyampaian informasi medis yang jelas dan transparan, sehingga pasien merasa dihargai,

dipahami, dan memiliki kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

- e. Rumah sakit diharapkan mampu memperkuat pengelolaan dan keterbukaan informasi pelayanan kesehatan, khususnya terkait jadwal dokter, jenis layanan, serta mekanisme pelayanan rumah sakit. Strategi tersebut dapat dilakukan melalui eksplorasi dan optimalisasi media resmi rumah sakit dan media sosial, disertai dengan pemantauan informasi secara berkala serta penguatan layanan *call center* rumah sakit sebagai sarana komunikasi dua arah. Sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang akurat, mutakhir, mudah diakses, dan dapat dijadikan dasar dalam memilih layanan kesehatan.

2. Dinas Kesehatan

- a. Dinas Kesehatan diharapkan mengoptimalkan pemanfaatan pengalaman pasien, ulasan masyarakat, serta hasil akreditasi rumah sakit sebagai bahan evaluasi dan pembinaan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan.
- b. Dinas Kesehatan diharapkan dapat lebih memperhatikan serta mengintegrasikan aspek pemerataan layanan kesehatan dalam perencanaan dan pengembangan fasilitas

pelayanan kesehatan, dengan mempertimbangkan jarak dan kemudahan akses masyarakat, sehingga pelayanan kesehatan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara lebih merata.

3. Peneliti Selanjutnya

- a. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas lokasi penelitian agar mencakup wilayah yang beragam dan memiliki karakteristik geografis yang berbeda, serta dapat memperluas karakteristik responden, seperti tingkat pendidikan dan pekerjaan, sehingga dapat menggambarkan variasi persepsi masyarakat secara lebih komprehensif. Selain itu, penggunaan metode campuran (*mixed methods*) dengan pendalaman faktor - faktor spesifik serta perbandingan antar jenis fasilitas layanan kesehatan, seperti rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta, klinik, dan puskesmas, diharapkan mampu memperkaya pemahaman mengenai dinamika pemilihan layanan kesehatan di masyarakat dari perspektif masyarakat dalam memilih layanan kesehatan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada aspek waktu dan cakupan analisis data, khususnya pada proses *open coding*, *grouping* menggunakan metode content analysis Elo dan Kyngas. Wawancara dilakukan di 5 kecamatan dengan jumlah partisipan

yang ditentukan peneliti sebagai representasi, sehingga perspektif masyarakat yang tergali masih dalam lingkup tertentu. Apabila jumlah partisipan diperbanyak sangat dimungkinkan munculnya perspektif masyarakat yang lebih beragam, pengalaman pelayanan yang lebih luas serta tema - tema baru yang belum teridentifikasi dalam penelitian ini sehingga akan lebih memerlukan waktu dan ketelitian lebih besar agar setiap perspektif dapat dianalisis secara mendalam dan konsisten. Oleh karena itu, keterbatasan waktu dan penentuan jumlah partisipan sejak awal menjadi pertimbangan utama agar kualitas analisis data tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S., Ni Wayan Trisnadewi Ni Putu Wiwik Oktaviani, S. A. M., Victor Trismanjaya Hulu, Indah Budiastutik, A. F., & Radeny Ramdany, Rosmauli Jerimia Fitriani, Putu Oky Ari Tania Baiq Fitria Rahmiati, Sanya Anda Lusiana Andi Susilawaty, Efendi Sianturi, S. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan. In *Metodologi Penelitian Kesehatan* (pp. 1–299).
- Afriyana, A. N., Yuniastini, Irmawati, M., Suyanto, Zaenal, A., Dessy, H., Siti, M., & Yuli, K. (2022). *Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat* (T. Media (ed.)). Penerbit Tahta Media Group.
- Aini, Y. N., Setiadi, D. K., & Rosyda, R. (2025). Hubungan Komunikasi Efektif Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Tanjungsari. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 11(02), 235–244.
- 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. Iqbal Taufan. *Indonesian Journal of Public Administrations Review*, 2(2), 1–13.
<https://journal.pubmedia.id/index.php/par/article/download/3592/3405>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Anisa, R., Yustikasari, & Dewi, R. (2022). Media Informasi Dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(8), 2869–2874.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504.
<https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Ardiansyah, R. H. (2022). Efisiensi Aksesibilitas Kawasan Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit di Kecamatan Gamping, Sleman, Yogyakarta. *Arsitektur Dan Perencanaan*, 5(1), 24–32.
- Ardiansyah, Risnita, & M, S. J. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
<https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Arianto, B. (2024). Triangulasi Metoda Penelitian Kualitatif. *Borneo Novelty Publishing*, x–176.
- Aryanda, A. T. (2022). Peran Copywriting Media Sosial Dalam Meningkatkan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan Politik [JIMSIPOL]*, 2(3), 1–10.
<https://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimsipol/article/viewFile/1454/1494>
- Bariya, U. K., Rosyidah, & Hidayat, M. S. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit: Narative Literatur Review. *Healthy Tadulako Journal*, 10(4), 547–555.

- Basir, H., & Wahyono, B. (2023). Determinan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit di Indonesia: Systematic Literature Review. *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 10(2), 31–42. <https://doi.org/10.54867/jkm.v10i2.169>
- Bayty, D. N., & H. Ramlan, U. (2022). Layanan kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum ' Aisyiyah St . Khadijah Kabupaten Pinrang The Relationship Between Marketing Mix and the Decision to the Choose Health Services for Inpatients at the General Hospital ' Aisyiyah St . Khadijah , Pinr. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 5(1), 1–10.
- Christina, T. Y., Ismail, S., & Erawati, M. (2022). A qualitative description of nurses' problems to monitor and supervise vital signs in COVID-19 patients in isolation room. *Jurnal Ners*, 17(2), 103–109. <https://doi.org/10.20473/jn.v17i2.33638>
- 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.
- Desi, N. M., Ernawaty, Diansanto, P., & Syifa'ul, L. (2021). Literatur review: Implementasi Bauran Pemasaran 7P Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *VisiKes Jurnal Kesehatan*, 20(1), 127–137. <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/index>
- Donny, P., & Irwansyah. (2020). Memahami Masyarakat Dan Perspektifnya. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 163–175. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>
- Fachri, M. (2024). Pelayanan dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tahun 2023. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 20(1), 87–98.
- Feny, W., Chriswardani, S., & Septo, P. A. (2023). Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas oleh Masyarakat di Daerah Perbatasan Kecamatan Entikong. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(1), 64–78. <https://doi.org/10.14710/jmki.11.1.2023.64-78>
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.
- Hendra, G. L., Maria, W., & Kevin, G. (2025). Pengaruh Sistem Registrasi Online (Mobile JKN) Terhadap Kepuasan Pasien Pada Manajemen Sistem Janji Temu. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi)*, 09(01), 1041–1056. <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/download/5070/2214>
- 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. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/download/3602/pdf/8795>
- Kemendes RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3* (Issue 3).
- Kementrian Kesehatan. (2024). Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. In *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah* (Vol. 14). Badan Pusat Statistik

Provinsi Jawa Tengah.

- Khoiri, N., Himawan, A. N., Moh, S., & Riza, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, 1(1), 35–44. <https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>
- 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. <https://www.journal.cattleyadf.org/index.php/Jasmien/article/download/787/499>
- Kurniawan, D., Febriani, S., Hrp, N. N., & Berlianti, B. (2024). Pengalaman dan Persepsi Pengguna terhadap Layanan BPJS Kesehatan di Kelurahan Sei Agul, Kota Medan. *Jurnal Kajian Dan Penelitian Umum*, 2(6), 55–66.
- Lasso, C. K. R. (2023). Faktor Hambatan Dalam Akses Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas di Indonesia: Scoping Review. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(4), 1337–1344. <https://journal2.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM/article/download/991/871/4815>
- 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. <https://doi.org/10.15294/jppkmi.v2i1.47366>
- Maduwu, W. W. (2022). Pelayanan Klinik Gloria Dalam Memberikan Layanan Informasi Kesehatan Pasien (Implikasi Layanan Informasi Bimbingan Dan Konseling). *Ah Mahasiswa Keguruan*, 1(1).
- Maghfiroh, W., Sri, A. A., & Joko, P. (2020). Persepsi Klien Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan Di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(2), 53–68. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i2.1432>
- Masjadi, & Jannah, S. S. (2025). Dampak Pengalaman Pasien yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Wiraraja Medika Jurnal Kesehatan*, 15(1), 14–25.
- Milania, V. P., Fauzi, A. A., & Rihtianti, L. A. (2025). Pengaruh Akreditasi Rumah Sakit Terhadap Patient Safety Culture : Literature Review. *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 24(1), 41–49.
- Mochammad, M. I., Azka, H. U., Cahya, A. Y., Muhammad, A., Ria, I. P. M., Rizkynieta, D. I., & Wulan, A. P. (2022). 7 , 1-7. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Indonesia (Jurmiki)*, 01(02), 35–40.
- Muhajirin, Risnita, & Asrulla. (2024). 11+Gm+82-92. *Journal Genta Mulia*, 15(1), 82–92.
- Muksin. (2022). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit*. Grup Penerbit CV BUDI UTAMA.
- 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.

- Nggule, Z., Antu, M. I. A., & Rahman, M. A. (2025). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud D.R M.M Dunda Limboto. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(2), 5390–5396.
- Nugraha, A., Idayanti, S., & ... (2023). Penerapan Konsep “Quality of Care” Dalam Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Kesehatan. *Pancasakti Law Journal* ..., 1(2), 259–266. <https://fh.pps-upstegal.ac.id/index.php/plj/article/view/26%0Ahttps://fh.pps-upstegal.ac.id/index.php/plj/article/download/26/25>
- Nurdewi. (2022). Implementasi Personal Branding Smart Asn Perwujudan Bangga Melayani Di Provinsi Maluku Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(2), 297–303. <https://doi.org/10.55681/sentri.v1i2.235>
- 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.
- Patilaiya, H. La. (2023). *Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. [http://ecampus.poltekkes-medan.ac.id/jspui/bitstream/123456789/6648/2/sertifikat_EC00202227883 %28Dasar Ilmu Kesmas%29.pdf](http://ecampus.poltekkes-medan.ac.id/jspui/bitstream/123456789/6648/2/sertifikat_EC00202227883%28Dasar%20Ilmu%20Kesmas%29.pdf)
- Pemberiani, I., Ilin, & Latifah. (2025). Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Melalui Administrasi Kesehatan Yang Efektif. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 4(1), 65–71.
- Putri, W. T. K., & Surianto, M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit XY. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Teknologi (EMT) KITA*, 8(2), 811–821.
- Raden, M. W. I. (2024). Diskursus Metodologi Penelitian. *Jurnal Trave*, 28(1), 14–21.
- Rahman, M. A. (2020). Pemasaran Jasa Rumah Sakit. In S. Alim (Ed.), *Alauddin University Press*. Alauddin University Press UPT Perpustakaan UIN Alauddin. [https://repositori.uin-alauddin.ac.id/17502/1/Pemasaran Jasa Rumah Sakit.pdf](https://repositori.uin-alauddin.ac.id/17502/1/Pemasaran%20Jasa%20Rumah%20Sakit.pdf)
- Rahmayani, Antika, S., Sartika, S., Liatre, & Imelda. (2025). Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Persepsi Remaja Terhadap Kesehatan Mental Dan Bantuan Psikologis. *Jurnal Hasil Riset Dan Pengembangan Ilmu Kesehatan*, 1(1), 20–29.
- Rochmiati, Suryawati, C., & Shaluhiah, Z. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan. *Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 152–164.
- Rosihan, A. (2016). *Mengelola Rumah Sakit* (Djohan (ed.)). Lambung Mangkurat University Press.
- Rosihan, A. (2021). *Mengelola Rumah Sakit* (pp. 1–174). Media Nusa Creative (MNC Publishing). [https://books.google.co.id/books?id=PnNMEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rumah+sakit+adalah&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwjzMWc2uCMaXUqxDgGHbw5A-0Q6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=rumah sakit adalah&f=false](https://books.google.co.id/books?id=PnNMEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rumah+sakit+adalah&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwjzMWc2uCMaXUqxDgGHbw5A-0Q6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=rumah%20sakit%20adalah&f=false)

- Salsabila, M. G., Adi, S., Fanani, E., & Hapsari, A. (2023). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pasien Umum Memilih Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Wawa Husada Selama Masa Pandemi Covid-19*. 5(3), 310–329.
- Samsul, A., Trilianty, L., Revenalla, A., Widiarti, A., Dian, M., Tri, W., & Helena, J. (2022). *Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat*.
- Septiani, R. A. D., Widjojoko, & Wardana, D. (2022). Implementasi Program Literasi Membaca 15 Menit Sebelum Belajar Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Minat Membaca. *Jurnal Perseda*, 5(2), 130–137.
- Setiawan, M. F., Rahmawati, N., Sari, Y. I., & Sufiarni. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau Muhammad. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Ilmu*, 8(2), 23–127.
- Setiawan, R., & Sinatria, N. (2025). Pengaruh Healthcare Facility dan Quality of Health Service Terhadap Patient Satisfaction pada Pasien RSUD Pringsewu. *Jurnal Manajemen Akuntansi Ekonomi*, 4(2), 757–767.
- Siti, R., Silvia, S. J., & Ahmad, G. (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara dan Kuesioner. *Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 3(1), 39–47.
- Situmorang, M. R. M., Aprileony, J., & Sekolah, E. (2026). Implementasi Kebijakan Program Jaminan Kesehatan (JKN) dalam Meningkatkan Akses Pelayanan Kesehatan Mei. *Jurnal Administrasi Pemerintah Desa*, 07(01), 1–18.
- Sulistyowati, E., & Indrawati, M. (2025). Analisis Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Obat Dan Pemberian Informasi Obat Terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi Kepuasan Pasien Kronis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat Iii Brawijaya Eni. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*, 8(1).
- 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.
- Suprpto, S., Darmi, A., & Maria, K. M. (2024). Pemberdayaan masyarakat dalam upaya menuju kesehatan yang berkualitas. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Edukasi Indonesia (JPMEI)*, 1(2), 49–55. <https://doi.org/10.61099/jpmei.v1i2.40>
- 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, C. V., Utami, T. N., & Aini, N. (2021). Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 3(2), 29–38.
- Tania, T., & Vip, P. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit: Studi Literatur. *Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)*, 04(04), 2193–2204.

- <https://ejournal.insightpower.org/index.php/KeFis/article/view/5/5>
- Undang-Undang, N. 17 T. 2023. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. In *Undang-Undang* (Issue 187315).
- 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.
- Wulandari, R., Taufik, A., & Syamsun, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kelengkapan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Keputusan Berkunjung Pasien Rawat Jalan. *Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship*, 5(1), 39–44. <https://doi.org/10.29303/alexandria.v5i1.518>
- YuliantoHarinugroho, Rofik, M., & Fahlefi, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pasien YuliantoHarinugroho1. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 14(1), 18–26.

LAMPIRAN

LEMBAR PERSETUJUAN TOPIK/JUDUL SKRIPSI

PERSETUJUAN TOPIK/JUDUL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Denis Kumara
NIM : S1A2022.008
Program Studi : S-1 Administrasi Rumah Sakit
Semester : VI

Mengajukan Topik/Judul untuk penyusunan skripsi dengan rincian:

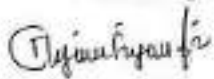
Judul :

1. Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan

Demikian permohonan ini, atas perhatian Bpk/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

Sukoharjo, 24 Maret 2025

Pembimbing,



Tri Yahya Christina, S.Kep., Ns., M.Kep

Mahasiswa



Denis Kumara

Catatan Pembimbing

Judul yang disetujui:

Lembar Kelaikan Etik (*Ethical Clearance*)



**HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN**

**Dr. Moewardi General Hospital
RSUD Dr. Moewardi**

**ETHICAL CLEARANCE
KELAIKAN ETIK**

Nomor : 1.738 / VIII / HREC / 2025

The Health Research Ethics Committee Dr. Moewardi
Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi

after reviewing the proposal design, herewith to certify
setelah menilai rancangan penelitian yang diusulkan, dengan ini menyatakan

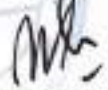
That the research proposal with topic :
Bahwa usulan penelitian dengan judul

Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan

Principal investigator : Denis Kumara
Peneliti Utama : S1A2022.008

Location of research : Kota Surakarta
Lokasi Tempat Penelitian

is ethically approved
Dinyatakan layak etik

Issued on : 11 Agustus 2025
Chairman
Ketua

Dr. Wahyu Dwi Atmoko, S.F
19770224 201001 1 005

Surat Permohonan Izin Uji Expert



YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
Jalan Raya Solo - Bakel Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grobogan, Telp. (0271) 621313
Email : stikespantikosala@gmail.com Website : www.stikespantikosala.ac.id
SUKOHARJO - JAWA TENGAH

Nomor : 458/STIKESPK/PEND/VIII/2025
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Uji Keabsahan Data**
(Uji Validitas-Expert) Sukoharjo, 01 Agustus 2025

Yang terhormat
Sdri. Denis Kumara
(NIM : S1A2022.008)
di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penyusunan skripsi oleh mahasiswa program studi S-1 Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA, atas :

Nama : Denis Kumara
NIM : S1A2022.008
Judul Penelitian : Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan

dengan ini kami menyetujui permohonan untuk melakukan Uji Keabsahan Data (Uji Validitas-Expert) kepada Dr. Diyono, S.Kep., Ns., M.Kes.

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.

STIKES PANTI KOSALA
KETUA,

Ratna Indriati A., M.Kes.

Surat Keterangan Uji Keabsahan Data (Uji Expert)

SURAT KETERANGAN UJI KEABSAHAN DATA (UJI VALIDITAS-EXPERT)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Diyono, S.Kep., Ns., M.Kes
Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Tempat/Alamat : Jl. Raya Solo - Baki No. Km.4 Dusun 2, Gedangan,
Kec. Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah
57552

Telah melakukan Uji Keabsahan Data (Uji Validitas-Expert) dengan judul
Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan yang
dibuat oleh:

Nama Mahasiswa : Denis Kumara
NIM : S1A2022.008
Program Studi : S1 Administrasi Rumah Sakit

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Sukoharjo, 25 Agustus 2025

Pembantu Ketua Bidang
Akademik



(Dr. Diyono, S.Kep., Ns., M.Kes)

Mahasiswa,



(Denis Kumara)

Permohonan Izin Penelitian



YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
Jalan Itaya Solo - Baki Kes. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Telp. (0271) 621313
Email : stikespantikosala@gmail.com Website : www.stikespantikosala.ac.id
SUKOHARJO - JAWA TENGAH

Nomor : 502/STIKESPK/PEND/VIII/2025
Lampiran : +
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Sukoharjo, 14 Agustus 2025

Yang terhormat
Kepala
Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Surakarta
di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penyusunan skripsi oleh mahasiswa program studi S-1 Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA, maka kami bermaksud mengajukan permohonan untuk dapat diberikan izin melakukan penelitian di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Surakarta sebagai berikut:

Nama : Denis Kumara
NIM : S1A2022.008
Judul Penelitian : Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.


Batna Indriati, A., M.Kes.

Surat Izin Penelitian Badan Riset dan Inovasi Daerah Surakarta



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
 Jalan Jenderal Sudirman No.2 Kampung Baru, Pasar Kliwon, Telp: (0271) 636426
 Website: <http://brida.surakarta.go.id> dan E-mail:
brida@surakarta.go.id; bridesurakarta@gmail.com
 SURAKARTA
 57131

Nomor : 070/9291.UT/VIII/2025
 Perihal : Rekomendasi Penelitian
 Dasar : Surat Izin Rekomendasi Dari Instansi Pemohon
 Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
 2. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah
 Diturunkan Kepada : Nama : DENIS KUMARA
 No Identitas : 3310146805040003
 Alamat : Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolojopret Kec. Juwiring Kab. Klaten
 Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Pantli Kosala
 Alamat Instansi : Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia
 Judul : Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan
 Lokasi : 1. Kecamatan Pasar Kliwon
 2. Kecamatan Banjarsari
 3. Kecamatan Serengan
 4. Kecamatan Jebres
 5. Kecamatan Laweyan
 Penanggung Jawab (Dosen pembimbing) : Tri Yahya Christina, S.Kep., Ns., M.Kep
 Waktu : 20 Agustus 2025 - 01 Desember 2025

Telah Diverifikasi Oleh :
 a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
 Kota Surakarta

Kepala Bidang Politik Dalam Negeri dan
 Organisasi Masyarakat


 Sir Lestari SH.MM
 NIP: 497002071993112001



Surakarta, 20 Agustus 2025

a.n. Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah
 Kota Surakarta

Kepala Badan Riset


 Gunawan Adi Pratomo ST MT
 NIP: 196708051996031006

Surat Izin Penelitian Kecamatan Banjarsari

 PEMERINTAH KOTA SURAKARTA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH Jalan Jenderal Sudirman No.2 Kampung Baru, Pasar Kliwon, Telp: (0271) 636426 Website: http://brida.surakarta.go.id dan E-mail: brida@surakarta.go.id / bridasurakarta@gmail.com SURAKARTA 57111																			
Nomor	: 070/9291.LIT/VIII/2025																		
Perihal	: Rekomendasi Penelitian																		
Dasar	: Surat Izin Rekomendasi Dari Instansi Pemohon																		
Mengingat	: 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian 2. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah																		
Dijinkan Kepada	: <table border="0"> <tr> <td>Nama</td> <td>: PENIS KUMARA</td> </tr> <tr> <td>No Identitas</td> <td>: 3310146805040003</td> </tr> <tr> <td>Alamat</td> <td>: Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolojoplat Kec. Juwiring Kab. Klaten</td> </tr> <tr> <td>Instansi</td> <td>: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala</td> </tr> <tr> <td>Alamat Instansi</td> <td>: Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia</td> </tr> <tr> <td>Judul</td> <td>: Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan</td> </tr> <tr> <td>Lokasi</td> <td>: 1. Kecamatan Pasar Kliwon 2. Kecamatan Banjarsari 3. Kecamatan Serengan 4. Kecamatan Jebres 5. Kecamatan Laweyan</td> </tr> <tr> <td>Penanggung Jawab (Dosen pembimbing)</td> <td>: Tri Yahya Christina, S.Kep., Ns., M.Kep</td> </tr> <tr> <td>Waktu</td> <td>: 20 Agustus 2025 - 01 Desember 2025</td> </tr> </table>	Nama	: PENIS KUMARA	No Identitas	: 3310146805040003	Alamat	: Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolojoplat Kec. Juwiring Kab. Klaten	Instansi	: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala	Alamat Instansi	: Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia	Judul	: Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan	Lokasi	: 1. Kecamatan Pasar Kliwon 2. Kecamatan Banjarsari 3. Kecamatan Serengan 4. Kecamatan Jebres 5. Kecamatan Laweyan	Penanggung Jawab (Dosen pembimbing)	: Tri Yahya Christina, S.Kep., Ns., M.Kep	Waktu	: 20 Agustus 2025 - 01 Desember 2025
Nama	: PENIS KUMARA																		
No Identitas	: 3310146805040003																		
Alamat	: Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolojoplat Kec. Juwiring Kab. Klaten																		
Instansi	: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala																		
Alamat Instansi	: Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia																		
Judul	: Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan																		
Lokasi	: 1. Kecamatan Pasar Kliwon 2. Kecamatan Banjarsari 3. Kecamatan Serengan 4. Kecamatan Jebres 5. Kecamatan Laweyan																		
Penanggung Jawab (Dosen pembimbing)	: Tri Yahya Christina, S.Kep., Ns., M.Kep																		
Waktu	: 20 Agustus 2025 - 01 Desember 2025																		
Telah Diverifikasi Oleh : a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surakarta																			
Kepala-Bidang Politik Dalam Negeri dan Organisasi Kemasyarakatan  Ns. Lestari, S.H., M.M. NP : 19700207 199311 2 001																			
Surakarta, 20 Agustus 2025 a.n Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Surakarta Kepala Bidang Riset  Gunawan Adi Pratiwi, ST., MT NP : 19670805 199603 1 006																			
																			
																			

Surat Izin Penelitian Kecamatan Jebres



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
 Jalan Jenderal Sudirman No.2 Kampung Baru, Pasar Kliwon, Telp: (0271) 636426
 Website: <http://brida.surakarta.go.id> dan E-mail:
brida@surakarta.go.id, bridasurakarta@gmail.com
SURAKARTA
57111

Nomor : 070/9291.LIT/VII/2025
 Perihal : Rekomendasi Penelitian
 Dasar : Surat Izin Rekomendasi Dari Instansi Pemohon
 Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
 2. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah

Dijinkan Kepada : Nama : DENIS KUMARA
 No Identitas : 3310146805040003
 Alamat : Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolojoret Kec. Juwiring Kab. Klaten
 Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
 Alamat Instansi : Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Selo Baru, Grogol, Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia
 Judul : Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan
 Lokasi : 1. Kecamatan Pasar Kliwon
 2. Kecamatan Banjarsari
 3. Kecamatan Serengan
 4. Kecamatan Jebres
 5. Kecamatan Laweyan
 Penanggung Jawab (Dosen pembimbing) : Tri Yahya Christina, S.Kep., Ns., M.Kep
 Waktu : 20 Agustus 2025 - 01 Desember 2025

Telah Diverifikasi Oleh :
 a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
 Kota Surakarta

Kepala Bidang Politik Dalam Negeri dan
 Organisasi Kemasyarakatan



Surakarta, 20 Agustus 2025

a.n. Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah
 Kota Surakarta



Surat Izin Penelitian Kecamatan Laweyan



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
 Jalan Jenderal Sudirman No 2 Kampung Baru, Pasar Kliwon, Telp: (0271) 636426
 Website: <http://brida.surakarta.go.id> dan E-mail:
brida@surakarta.go.id, brida@surakarta@gmail.com
SURAKARTA
 57111

Nomer : 070/9291.LIT/VIU/2025
 Perihal : Rekomendasi Penelitian
 Dasar : Surat Izin Rekomendasi Dari Instansi Pemohon
 Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
 2. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah
 Dijinkan Kepada : Nama : DENIS KUMARA
 No Identitas : 3310146805040003
 Alamat : Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolopleret Kec. Juwiring Kab. Klaten
 Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Pantir Kosala
 Alamat Instansi : Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia
 Judul : Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan
 Lokasi : 1. Kecamatan Pasar Kliwon
 2. Kecamatan Banjarsari
 3. Kecamatan Serengan
 4. Kecamatan Jebres
 5. Kecamatan Laweyan
 Penanggung Jawab (Dosen pembimbing) : Tri Yahya Christina, S.Kep., Ms., M.Kep
 Waktu : 20 Agustus 2025 - 01 Desember 2025

Telah Diverifikasi Oleh :
 a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
 Kota Surakarta

Kepala Bidang Politik Dalam Negeri dan
 Organisasi Masyarakat



Surakarta, 20 Agustus 2025

a.n Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah
 Kota Surakarta

Kepala Badan Riset



Surat Izin Penelitian Kecamatan Pasar Kliwon



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
 Jalan Jenderal Sudirman No.2 Kampung Baru, Pasar Kliwon, Telp: (0271) 636426
 Website: <http://brida.surakarta.go.id> dan E-mail:
brida@surakarta.go.id, bridasurakarta@gmail.com
 SURAKARTA
 57111

Nomor : 070/9291.UT/VIIU/2025
 Perihal : Rekomendasi Penelitian
 Dasar : Surat Izin Rekomendasi Dari Instansi Pemohon
 Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
 2. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah

Dijinkan Kepada :

Nama : DENIS KUMARA
 No Identitas : 3310146805040003
 Alamat : Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolopleret Kec. Juwiring Kab. Klaten
 Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
 Alamat Instansi : Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia
 Judul : Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan
 Lokasi : 1. Kecamatan Pasar Kliwon
 2. Kecamatan Banjarsari
 3. Kecamatan Serengan
 4. Kecamatan Jebres
 5. Kecamatan Laweyan

Penanggung Jawab (Dosen pembimbing) : Tri Yahya Christina, S.Kep., Ns., M.Kep
 Waktu : 20 Agustus 2025 - 01 Desember 2025

Surakarta, 20 Agustus 2025

Telah Diverifikasi Oleh :

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Surakartaa.n. Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah
Kota SurakartaKepala Bidang Politik Dalam Negeri dan
Organisasi Kemasyarakatan

Kepala Bidang Riset



Surat Izin Penelitian Kecamatan Serengan



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
 Jalan Jenderal Sudirman No.2 Kampung Baru, Pasar Kliwon, Telp: (0271) 635426
 Website: <http://brida.surakarta.go.id> dan E-mail:
brida@surakarta.go.id, bridasurakarta@gmail.com
SURAKARTA
57111

Nomor : 070/9291.LIT/VI/2025
 Perihal : Rekomendasi Penelitian
 Dasar : Surat Izin Rekomendasi Dari Instansi Pemohon
 Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
 2. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah
 Dijinkan Kepada : Nama : DENIS KUMARA
 No Identitas : 3310146805040003
 Alamat : Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolopleret Kec. Juwiring Kab. Klaten
 Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosela
 Alamat Instansi : Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia
 Judul : Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan
 Lokasi : 1. Kecamatan Pasar Kliwon
 2. Kecamatan Banjarsari
 3. Kecamatan Serengan
 4. Kecamatan Jebres
 5. Kecamatan Laweyan
 Penanggung Jawab (Dosen pembimbing) : Tri Yahya Christina, S.Kep., Ns., M.Kep
 Waktu : 20 Agustus 2025 - 01 Desember 2025

Telah Diverifikasi Oleh :
 a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
 Kota Surakarta

Kepala Bidang Politik Dalam Negeri dan
 Organisasi Kemasyarakatan

 So. Lestari, SH, MM
 NIP. 19700207 199311 2 001

Surakarta, 20 Agustus 2025

a.n. Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah
 Kota Surakarta

Kepala Badan Riset

 Gunawan Pratiyo, ST, MT
 NIP : 19670805 198603 1 006



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
 Kecamatan Serengan
 Kantor Kecamatan Serengan

 MARSONI, SH
 NIP. 19710915 199203 1 006

**LEMBAR PERMOHONAN
MENJADI RESPONDEN**

Kepada Yth :

Calon responden penelitian

Dengan hormat,

Dengan ini memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk menjadi responden dalam penelitian yang dilaksanakan oleh :

Nama Mahasiswa : Denis Kumara

Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

Judul penelitian : Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih
Layanan Kesehatan

Kerahasiaan semua informasi akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas persetujuan dan ketersediaan, Bapak/Ibu/Sdri, kami mengucapkan terimakasih

Hormat saya

(Denis Kumara)

**LEMBAR PERSETUJUAN
MENJADI RESPONDEN**

Setelah saya diberi informasi dan penjelasan secukupnya, saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bersedia ikut berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian yang akan dilakukan oleh :

Nama Mahasiswa : Denis Kumara
Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Judul Penelitian : Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan

Paraf atau tanda tangan yang saya berikan sebagai bukti bahwa saya secara sukarela bersedia menjadi responden dalam penelitian tersebut.

Surakarta,

Responden

(.....)

**LEMBAR PENJELASAN SEBELUM PENELITIAN
BAGI RESPONDEN (PSP)**

Identitas Peneliti

Nama : Denis Kumara
NIM : S1A2022.008
Program Studi : Sarjana Administrasi Rumah Sakit
Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Judul Penelitian : Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan
Tujuan Penelitian : Mengidentifikasi Dan Menganalisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan

Perlakuan yang akan diterapkan

1. Memberikan lembar permohonan responden kepada masyarakat di Surakarta apakah bersedia untuk menjadi responden
2. Mewawancarai kualitas pelayanan kesehatan dan faktor bauran pemasaran
3. Memberikan kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien baru kepada responden yang memenuhi kriteria sebagai berikut :
 - a. Kriteria Inklusi
 - 1) Masyarakat umum yang telah melakukan kunjungan layanan kesehatan dengan frekuensi minimal dua kali
 - 2) Masyarakat yang pernah menggunakan layanan IGD, Rawat Inap, Rawat Jalan, Farmasi dan Laboratorium
 - 3) Masyarakat yang pernah menggunakan layanan kesehatan di fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah maupun swasta
 - 4) Masyarakat berusia >18 tahun yang pernah menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan
 - 5) Masyarakat yang berdomisili atau memiliki riwayat kunjungan layanan kesehatan di wilayah Surakarta.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Masyarakat yang memiliki gangguan komunikasi atau kognitif yang menghambat proses wawancara atau pengisian data.
 - 2) Responden yang tidak bersedia memberikan persetujuan untuk berpartisipasi dalam penelitian (tidak mengisi *informed consent*).
 - 3) Masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan di luar wilayah Surakarta.
 - 4) Responden yang berprofesi atau berafiliasi sebagai tenaga Kesehatan
4. Pengisian kuesioner hanya bisa diisi di depan peneliti dan tidak bisa dibawa pulang.
 5. Kisi – kisi wawancara penelitian berjumlah 25 butir item soal untuk dijawab dan skor akan dihitung oleh peneliti.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Masyarakat

Penelitian ini sebagai dasar dalam mempertimbangkan serta meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai faktor yang mempengaruhi pemilihan Layanan Kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan kesehatan.

2. Manfaat Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian ini menjadi referensi dalam pengembangan materi ajar di bidang manajemen pemasaran, manajemen pelayanan dan perilaku konsumen di bidang kesehatan

3. Manfaat Bagi Mahasiswa

Sebagai pengetahuan, pengembangan wawasan peneliti dan pemahaman mendalam dalam bidang penelitian terkait layanan kesehatan

4. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai referensi, sumber informasi dan bahan kajian dalam penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa

Keuntungan Bagi Subyek Penerapan

Keuntungan yang diperoleh responden dalam keikutsertaan pada penelitian ini yakni, untuk mengidentifikasi dan menganalisis perspektif masyarakat dalam pemilihan layanan kesehatan sesuai kebutuhan kesehatan.

Bahaya Bila Terjadi Kecelakaan

Apabila terjadi suatu kecelakaan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti akan bertanggung jawab penuh kepada responden.

Kerahasiaan Data

Data yang diambil akan dipublikasikan secara terbatas dengan tidak mencantumkan nama, alamat, nomor telepon atau identitas penting lainnya selama penelitian ini berlangsung. Oleh karena itu, kerahasiaan responden akan dijaga dalam proses penelitian ini.

Hak untuk Undur Diri

Partisipasi responden bersifat sukarela, tidak ada unsur paksaan dan responden bisa sewaktu - waktu mengundurkan diri dari penelitian yang dilakukan.

Jenis Insentif

Penelitian ini bersifat sukarela, bagi responden dan akan diberikan kuesioner yang diberikan oleh peneliti sewaktu penelitian berlangsung dan setelah pengisian kuesioner, kuesioner tersebut diberikan kepada peneliti.

Demikian penelitian penjelasan penelitian ini disampaikan dengan

sebenarnya. Peneliti sangat menghargai ketersediaan dan kerjasama responden untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Apabila terjadi hal - hal yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut, diperkenankan menghubungi peneliti Denis Kumara melalui nomor telepon 081339786609. Terima Kasih.

Surakarta, Agustus 2025

(Denis Kumara)

NIM. S1A2022.008

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

(*Informed Consent*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Denis Kumara

Nim : S1A2022.008

Bermaksud melakukan penelitian:

Judul Penelitian : Analisis Perpektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan

Tujuan Penelitian : Mengidentifikasi dan menganalisis perspektif masyarakat dalam memilih layanan kesehatan

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Masyarakat

Sebagai dasar dalam mempertimbangkan serta meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai faktor yang mempengaruhi pemilihan layanan kesehatan sesuai kebutuhan kesehatan

2. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Menjadi referensi dalam pengembangan materi ajar di bidang manajemen pemasaran, manajemen pelayanan dan perilaku konsumen di bidang kesehatan

3. Bagi Mahasiswa

Sebagai pengetahuan, pengembangan wawasan peneliti dan pemahaman mendalam dalam bidang penelitian terkait layanan kesehatan.

4. Manfaat Bagi Peneliti

Sebagai referensi, sumber informasi dan bahan kajian dalam penelitian yang membahas topik serupa

Keuntungan yang diperoleh responden dalam keikutsertaan pada penelitian ini yakni, untuk mengidentifikasi dan menganalisis perspektif masyarakat dalam pemilihan layanan kesehatan sesuai kebutuhan kesehatan.

Kerugian yang dapat ditimbulkan dari penelitian ini akan menjadi tanggung jawab peneliti dan responden berhak menolak berpartisipasi dalam penelitian tanpa biaya penalty.

Untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya memohon ketersediaan Anda untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Saya mengucapkan terima kasih atas ketersediaan dan kerja sama Anda.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Denis Kumara

Usia : 21 Tahun

Menyatakan bahwa,

Telah mendapatkan penjelasan tentang penelitian " Analisis Perpektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan ".

1. Telah memahami tentang prosedur penelitian yang akan dilakukan, serta tujuan dan manfaat penelitian.

2. Telah diberikan waktu untuk bertanya dan berdiskusi oleh peneliti.

Dengan pertimbangan di atas, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, saya menyatakan

BERSEDIA/ TIDAK BERSEDIA*

Untuk berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian. Demikian pertanyaan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta,.....

Peneliti

Responden

(Denis Kumara)

(.....)

*) Coret salah satu

Informan 1

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edi Widiada
 Jenis Kelamin : Laki - Laki
 Usia : 63 tahun
 Agama : Katolik
 Pekerjaan : Buruh
 Pendidikan terakhir : SMA
 Kepemilikan Jaminan : Ijas BPJS PBI
 Kesehatan :
 Alamat : Mawon Gajela rt 02 RW 03, Mei - Jember, Kec. Selegan

Saya telah mendapatkan penjelasan mengenai maksud dan tujuan tentang penelitian yang berjudul **Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan**. Yang dilakukan oleh:

Nama : Denis Kumara
 NIM : S1A2022.008
 Prodi : S1 Administrasi Rumah Sakit
 No. HP : 081339786609
 Alamat : Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolopteret, Kec. Juwiring,
 Kab. Klaten

Dengan ini Saya menyatakan **BERSEDIA** meluangkan waktu untuk dilakukan wawancara sebanyak 1-2 kali atau sampai semua informasi diperoleh peneliti dan tidak keberatan apabila informasi yang Saya berikan direkam oleh peneliti. Demikian pernyataan persetujuan ini Saya buat atas kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 20 September 2025

Peneliti

Yang menyatakan persetujuan



(Denis Kumara)



(Edi Widiada)

Informan 2

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Juhana
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usla	: 60 tahun
Agama	: Islam
Pekerjaan	: Buruh
Pendidikan terakhir	: SD
Kepemilikan Jaminan	: BPJS PBI
Kesehatan	
Alamat	: Dusun RT 02 RW 05, Mei, Gondosari, Kec. Jember

Saya telah mendapatkan penjelasan mengenai maksud dan tujuan tentang penelitian yang berjudul **Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan**. Yang dilakukan oleh:

Nama	: Denis Kumara
NIM	: S1A2022.008
Prodi	: S1 Administrasi Rumah Sakit
No. HP	: 081339788609
Alamat	: Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolopleret, Kec. Juwiring, Kab. Klaten

Dengan ini Saya menyatakan **BERSEDIA** meluangkan waktu untuk dilakukan wawancara sebanyak 1-2 kali atau sampai semua informasi diperoleh peneliti dan tidak keberatan apabila informasi yang Saya berikan direkam oleh peneliti.

Demikian pernyataan persetujuan ini Saya buat atas kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 20 September 2025

Peneliti

Yang menyatakan persetujuan



(Denis Kumara)



Informan 3

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizqi Isnani Putri
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 39 tahun
Agama : Islam
Pekerjaan : PNS
Pendidikan terakhir : S1
Kepemilikan Jaminan : BPJS Kesehatan
Kesehatan :
Alamat : Jl. Muhammadiyah RT 05 RW 01 - Vini Jayakun,
Kec. Duri Kidul

Saya telah mendapatkan penjelasan mengenai maksud dan tujuan tentang penelitian yang berjudul **Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan**. Yang dilakukan oleh:

Nama : Denis Kumara
NIM : S1A2022.008
Prodi : S1 Administrasi Rumah Sakit
No. HP : 081339786609
Alamat : Lumbung RT 02 RW 06 Kel. Bolopleret, Kec. Juwiring,
Kab. Klaten

Dengan ini Saya menyatakan **BERSEDIA** meluangkan waktu untuk dilakukan wawancara sebanyak 1-2 kali atau sampai semua informasi diperoleh peneliti dan tidak keberatan apabila informasi yang Saya berikan direkam oleh peneliti. Demikian pernyataan persetujuan ini Saya buat atas kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 21 September 2025

Peneliti

Yang menyatakan persetujuan



(Denis Kumara)



(Rizqi Isnani Putri)

Informan 4

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Ferdiana Eka Susantyaningrum
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usla	: 26 tahun
Agama	: Islam
Pekerjaan	: Wiraswasta
Pendidikan terakhir	: S1
Kepemilikan Jaminan	: Pemangsaan pribadi rumah
Kesehatan	
Alamat	: Pk. RT 01 Desa Se., Kel. Mbayung, Kec. Jebres

Saya telah mendapatkan penjelasan mengenai maksud dan tujuan tentang penelitian yang berjudul **Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan**. Yang dilakukan oleh:

Nama	: Denis Kumara
NIM	: S1A2022.008
Prodi	: S1 Administrasi Rumah Sakit
No. HP	: 081339786609
Alamat	: Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolopleret, Kec. Juwiring, Kab. Klaten

Dengan ini Saya menyatakan **BERSEDIA** meluangkan waktu untuk dilakukan wawancara sebanyak 1-2 kali atau sampai semua informasi diperoleh peneliti dan tidak keberatan apabila informasi yang Saya berikan direkam oleh peneliti. Demikian pernyataan persetujuan ini Saya buat atas kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 16 September 2025

Peneliti

Yang menyatakan persetujuan



(Denis Kumara)



(Ferdiana Eka Susantyaningrum)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wina
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 31 tahun
Agama : Islam
Pekerjaan : Guru
Pendidikan terakhir : S1
Kepemilikan Jaminan : BPJS Mandiri
Kesehatan :
Alamat : Jl. Sukasari No. 18 Kec. Laweyan

Saya telah mendapatkan penjelasan mengenai maksud dan tujuan tentang penelitian yang berjudul **Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan**. Yang dilakukan oleh:

Nama : Denis Kumara
NIM : S1A2022.008
Prodi : S1 Administrasi Rumah Sakit
No. HP : 081339786809
Alamat : Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolojopret, Kec. Juwiring,
Kab. Klaten

Dengan ini Saya menyatakan **BERSEDIA** meluangkan waktu untuk dilakukan wawancara sebanyak 1-2 kali atau sampai semua informasi diperoleh peneliti dan tidak keberatan apabila informasi yang Saya berikan direkam oleh peneliti.

Demikian pernyataan persetujuan ini Saya buat atas kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 25 Oktober 2025

Peneliti

Yang menyatakan persetujuan



(Denis Kumara)



(.....)

Informan 6

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rini
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 28 tahun
Agama : Islam
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Pendidikan terakhir : SLTA
Kepemilikan Jaminan : BPJS
Kesehatan :
Alamat : Bangsalor RT 03 RW 01 Kel. Bangsalor Kec. Bangsalor

Saya telah mendapatkan penjelasan mengenai maksud dan tujuan tentang penelitian yang berjudul **Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan**. Yang dilakukan oleh:

Nama : Denis Kumara
NIM : S1A2022.008
Prodi : S1 Administrasi Rumah Sakit
No. HP : 081339786609
Alamat : Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolopleret, Kec. Juwiring,
Kab. Klaten

Dengan ini Saya menyatakan **BERSEDIA** meluangkan waktu untuk dilakukan wawancara sebanyak 1-2 kali atau sampai semua informasi diperoleh peneliti dan tidak keberatan apabila informasi yang Saya berikan direkam oleh peneliti. Demikian pernyataan persetujuan ini Saya buat atas kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 16 Oktober 2025

Peneliti

Yang menyatakan persetujuan



(Denis Kumara)



(.....Rini.....)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yudianto
Jenis Kelamin : Laki-laki
Uusia : 45 tahun
Agama : Islam
Pekerjaan : Marketing
Pendidikan terakhir : S1
Kepemilikan Jaminan : Prorupa
Kesehatan :
Alamat : Pondok 21,04, Sub.04, Mei Mangrove, Kec. Bangsan

Saya telah mendapatkan penjelasan mengenai maksud dan tujuan tentang penelitian yang berjudul **Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan**. Yang dilakukan oleh:

Nama : Denis Kumara
NIM : S1A2022.008
Prodi : S1 Administrasi Rumah Sakit
No. HP : 081339786609
Alamat : Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolojorek, Kec. Juwiring,
Kab. Klaten

Dengan ini Saya menyatakan **BERSEDIA** meluangkan waktu untuk dilakukan wawancara sebanyak 1-2 kali atau sampai semua informasi diperoleh peneliti dan tidak keberatan apabila informasi yang Saya berikan direkam oleh peneliti. Demikian pernyataan persetujuan ini Saya buat atas kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 16 Oktober 2025

Peneliti

Yang menyatakan persetujuan



(Denis Kumara)



(Yudianto)

Informan 8

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rumi
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 45 tahun
Agama : Islam
Pekerjaan : Wiraswasta
Pendidikan terakhir : S1A
Kepemilikan Jaminan : BPJS PBI
Kesehatan :
Alamat : Sukogunung RT 05 RW 04, Kel. Tipes, Kec. Semarang

Saya telah mendapatkan penjelasan mengenai maksud dan tujuan tentang penelitian yang berjudul **Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan**, Yang dilakukan oleh:

Nama : Denis Kumara
NIM : S1A2022.008
Prodi : S1 Administrasi Rumah Sakit
No. HP : 081339786808
Alamat : Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolopteret, Kec. Juwiring, Kab. Klaten

Dengan ini Saya menyatakan **BERSEDIA** meluangkan waktu untuk dilakukan wawancara sebanyak 1-2 kali atau sampai semua informasi diperoleh peneliti dan tidak keberatan apabila informasi yang Saya berikan direkam oleh peneliti. Demikian pernyataan persetujuan ini Saya buat atas kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 29 September 2025

Peneliti

Yang menyatakan persetujuan



(Denis Kumara)



(Rumi)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ita
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 41 tahun
Agama : Islam
Pekerjaan : Iba Rumah Tongga
Pendidikan terakhir : SLTA
Kepemilikan Jaminan : BPJS
Kesehatan :
Alamat : Sumber RT 01 RW 07, Mei- Sumber, Kec. Banyaran

Saya telah mendapatkan penjelasan mengenai maksud dan tujuan tentang penelitian yang berjudul **Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan**. Yang dilakukan oleh:

Nama : Denis Kumara
NIM : S1A2022.008
Prodi : S1 Administrasi Rumah Sakit
No. HP : 081330786609
Alamat : Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bojopleret, Kec. Juwiring,
Kab. Klaten

Dengan ini Saya menyatakan **BERSEDIA** meluangkan waktu untuk dilakukan wawancara sebanyak 1-2 kali atau sampai semua informasi diperoleh peneliti dan tidak keberatan apabila informasi yang Saya berikan direkam oleh peneliti. Demikian pernyataan persetujuan ini Saya buat atas kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

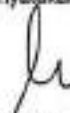
Surakarta, 16 Oktober 2025

Peneliti

Yang menyatakan persetujuan



(Denis Kumara)



(Ita)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Denis
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 30 tahun
Agama : Islam
Pekerjaan : Swasta
Pendidikan terakhir : D3
Kepemilikan Jaminan : Tidak ada
Kesehatan

Alamat : Jl. Puncak Kemendiknas, Kel. Dukuhrejo, Kec. Luragung

Saya telah mendapatkan penjelasan mengenai maksud dan tujuan tentang penelitian yang berjudul **Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan**. Yang dilakukan oleh:

Nama : Denis Kumara
NIM : S1A2022.008
Prodi : S1 Administrasi Rumah Sakit
No. HP : 081339786609
Alamat : Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolojopret, Kec. Juwiring,
Kab. Klaten

Dengan ini Saya menyatakan **BERSEDIA** meluangkan waktu untuk dilakukan wawancara sebanyak 1-2 kali atau sampai semua informasi diperoleh peneliti dan tidak keberatan apabila informasi yang Saya berikan direkam oleh peneliti.

Demikian pernyataan persetujuan ini Saya buat atas kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 14 Oktober 2025

Peneliti

Yang menyatakan persetujuan



(Denis Kumara)



(.....
Denis.....)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Anisa Eka*
Jenis Kelamin : *Perempuan*
Usia : *25 tahun*
Agama : *Islam*
Pekerjaan : *Guru*
Pendidikan terakhir : *Sl PAUD*
Kepemilikan Jaminan : *Pribadi / umum*
Kesehatan :
Alamat : *Srawung RT 01 RW 03 , Jkt Tawang, Kec. Pemas Kluwu*

Saya telah mendapatkan penjelasan mengenai maksud dan tujuan tentang penelitian yang berjudul **Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan**. Yang dilakukan oleh:

Nama : Denis Kumara
NIM : S1A2022.008
Prodi : S1 Administrasi Rumah Sakit
No. HP : 081339796609
Alamat : Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolopleret, Kec. Juwiring,
Kab. Klaten

Dengan ini Saya menyatakan **BERSEDIA** meluangkan waktu untuk dilakukan wawancara sebanyak 1-2 kali atau sampai semua informasi diperoleh peneliti dan tidak keberatan apabila informasi yang Saya berikan direkam oleh peneliti. Demikian pernyataan persetujuan ini Saya buat atas kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, *01 November* 2025

Peneliti

Yang menyatakan persetujuan



(Denis Kumara)

(*Anisa Eka*)

Informan 12

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Habello Sinta
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 22 tahun
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Pendidikan terakhir : S1 Perilaku
Kepemilikan Jaminan : Umur / Risiko
Kesehatan :
Alamat : Dusunsumah RT 01 RW 03 Kel. Selegan, Surakarta

Saya telah mendapatkan penjelasan mengenai maksud dan tujuan tentang penelitian yang berjudul **Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan**. Yang dilakukan oleh:

Nama : Denis Kumara
NIM : S1A2022.008
Prodi : S1 Administrasi Rumah Sakit
No. HP : 081339786609
Alamat : Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolopleret, Kec. Juwiring,
Kab. Klaten

Dengan ini Saya menyatakan **BERSEDIA** meluangkan waktu untuk dilakukan wawancara sebanyak 1-2 kali atau sampai semua informasi diperoleh peneliti dan tidak keberatan apabila informasi yang Saya berikan direkam oleh peneliti. Demikian pernyataan persetujuan ini Saya buat atas kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 01 November 2025

Peneliti

Yang menyatakan persetujuan



(Denis Kumara)



(..... Habello Sinta)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : CHRISTOPHER GIUDIS PAREEL P.
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Usia : 21 Tahun
Agama : Katolik
Pekerjaan : Teknisi Maintenance
Pendidikan terakhir : D3 - TEKNIK MESIN Industri
Kepemilikan Jaminan : BPJS Mandiri
Kesehatan :
Alamat : Mojo RT 04 / RW 02, kel. Mojo, Kec. Baser Kliwon

Saya telah mendapatkan penjelasan mengenai maksud dan tujuan tentang penelitian yang berjudul **Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan**. Yang dilakukan oleh:

Nama : Denis Kumara
NIM : S1A2022.006
Prodi : S1 Administrasi Rumah Sakit
No. HP : 081339786039
Alamat : Lumbung RT 02 RW 08 Kel. Bolojopret, Kec. Juwiring,
Kab. Klaten

Dengan ini Saya menyatakan **BERSEDIA** meluangkan waktu untuk dilakukan wawancara sebanyak 1-2 kali atau sampai semua informasi diperoleh peneliti dan tidak keberatan apabila informasi yang Saya berikan direkam oleh peneliti. Demikian pernyataan persetujuan ini Saya buat atas kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 6 November 2025

Peneliti

Yang menyatakan persetujuan



(Denis Kumara)



(CHRISTOPHER GIUDIS PAREEL P.)

Pedoman Wawancara Penelitian

No.	Pertanyaan
1. <i>Reliability</i>	Deskripsi : Menunjukkan keandalan rumah sakit terkait pemberian informasi dan waktu pelayanan dalam pertimbangan untuk memilih layanan kesehatan - Saat memilih rumah sakit, apakah Bapak/Ibu biasanya melihat fasilitas yang tersedia? Bisa beri contoh fasilitas apa yang menurut Bapak/Ibu penting? - Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi tentang pelayanan rumah sakit (misalnya jenis layanan, jadwal dokter, biaya) menjadi bahan pertimbangan untuk berobat? Bisa dijelaskan alasannya? - Dari pengalaman Bapak/Ibu, apakah ketepatan waktu pelayanan (misalnya waktu antre, pemeriksaan, atau tindakan) memengaruhi rasa percaya terhadap rumah sakit? Bisa ceritakan contohnya?
2. <i>Tangibles</i>	Deskripsi: Memberikan gambaran mengenai kondisi lingkungan fisik rumah sakit dalam meningkatkan kepercayaan memilih layanan kesehatan - Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kebersihan dan kerapihan rumah sakit (ruang tunggu, ruang pemeriksaan, toilet, dll.) memengaruhi keputusan untuk berobat di sana? - Bagaimana menurut Bapak/Ibu, tampilan fisik rumah sakit (gedung, ruangan, fasilitas) dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan?
3. <i>Responsiveness</i>	Deskripsi: Memberikan tanggapan terhadap kinerja tenaga medis rumah sakit dalam memberikan informasi layanan kesehatan dan efisiensi pengambilan obat. Bisa ceritakan pengalaman Bapak/Ibu tentang kecepatan petugas kesehatan dalam merespons ketika Bapak/Ibu

No.	Pertanyaan
	membutuhkan bantuan atau informasi? Bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan Anda? b. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan pengambilan obat setelah konsultasi? Apakah hal itu memengaruhi pandangan Anda terhadap layanan rumah sakit?
4. <i>Assurance</i>	Deskripsi: Memperoleh kepastian informasi dari tenaga medis sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan memilih layanan kesehatan a. Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang diberikan tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker) membantu Bapak/Ibu dalam mengambil keputusan terkait pengobatan? Mengapa demikian? Bapak/ibu lebih memilih rumah sakit yang mewah atau nyaman? Mungkin bisa diberikan contohnya?
5. <i>Empathy</i>	Deskripsi: Mendapatkan kepercayaan prosedur pemeriksaan dari tenaga medis dalam mengambil keputusan untuk memilih layanan kesehatan. a. Dalam memilih rumah sakit, apakah pelayanan petugas (dokter, perawat, administrasi) menjadi pertimbangan penting bagi Bapak/Ibu? Bisa beri contoh pengalaman yang pernah dirasakan?
6. <i>Product</i>	Deskripsi: Mendeskripsikan kualitas layanan yang ditawarkan bagi pasien sebagai pertimbangan pasien dalam memilih layanan kesehatan di rumah sakit. a. Menurut Bapak/Ibu, seberapa besar kualitas pelayanan rumah sakit (misalnya penilaian masyarakat, akreditasi, atau pengalaman pribadi) memengaruhi rasa percaya untuk berobat di sana? Bisa jelaskan contohnya!
7. <i>Price</i>	Deskripsi: Menjelaskan secara rinci pengaruh besaran biaya layanan kesehatan yang ditetapkan rumah sakit dalam memilih layanan kesehatan

No.	Pertanyaan
	a. Apakah biaya layanan kesehatan memengaruhi keputusan Bapak/Ibu untuk memilih rumah sakit? Menurut Bapak/Ibu, apakah biayanya masih terjangkau dengan kondisi pekerjaan Bapak/Ibu? Bisa dijelaskan contohnya?
8. <i>Place</i>	Deskripsi: Menjelaskan pentingnya letak dan kemudahan akses lokasi rumah sakit sebagai pertimbangan keputusan pasien memilih layanan kesehatan a. Menurut Bapak/Ibu, apakah jarak rumah sakit dari tempat tinggal memengaruhi keputusan untuk berobat di sana? Bisa ceritakan alasannya? b. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan akses menuju rumah sakit, misalnya transportasi, tempat parkir, atau fasilitas penunjang lainnya? Apakah hal ini memengaruhi keputusan Bapak/Ibu untuk berobat?
9. <i>Promotion</i>	Deskripsi: Memberikan penjelasan informasi layanan kesehatan melalui berbagai media seperti brosur, media digital dan spanduk sebagai pertimbangan pasien memilih layanan kesehatan a. Biasanya Bapak/Ibu mendapat informasi tentang layanan rumah sakit dari mana? (misalnya brosur, media sosial, iklan, cerita orang lain). Mengapa lebih memilih media itu? b. Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi promosi rumah sakit (seperti brosur, media digital, atau spanduk) berpengaruh terhadap keputusan memilih rumah sakit? Bisa ceritakan alasannya?
10. <i>People</i>	Deskripsi: Memberikan tanggapan atas kinerja dan sikap yang ditunjukkan tenaga medis selama proses pemeriksaan dan pengobatan. a. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap sikap dokter, perawat, atau petugas rumah sakit saat memberikan pelayanan? Apakah hal itu membuat Bapak/Ibu lebih percaya atau nyaman berobat di sana?

No.	Pertanyaan
11. <i>Process</i>	Deskripsi: Menjelaskan gambaran rinci alur pelayanan rumah sakit sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk berobat a. Menurut pengalaman Bapak/Ibu, bagaimana alur pelayanan di rumah sakit? (mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran sampai pengambilan obat). Apakah alur tersebut memengaruhi kenyamanan dan keputusan Bapak/Ibu untuk berobat di sana?
12. <i>Physical Evidence</i>	Deskripsi: Mendeskripsikan tentang kualitas sarana dan prasarana di rumah sakit dalam memengaruhi keputusan pasien memilih layanan kesehatan a. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kebersihan dan perawatan fasilitas rumah sakit (seperti ruang tunggu, toilet, atau lingkungan sekitar)? Apakah hal itu berpengaruh terhadap rasa nyaman dan keyakinan Bapak/Ibu dalam memilih rumah sakit? Bisa beri contohnya?

Transkrip Hasil Wawancara

Nama Responden : Edi Widodo (Partisipan 1)
 Jenis Kelamin : Laki - Laki
 Usia : 63 tahun
 Pekerjaan : Buruh
 Agama : Katolik
 Pendidikan Terakhir : SMA
 Alamat : Makam Bergolo RT 02/RW 09,
 Kelurahan Serengan, Kec.
 Serengan
 Jarak Dengan Rumah Sakit Pemerintah : -
 Kepemilikan Jaminan Kesehatan : BPJS PBI
 Alat Transportasi : -

Transkrip Hasil Wawancara Partisipan 1

Peneliti : Permissi Pak, sebelumnya perkenalkan saya Denis Kumara mahasiswa Stikes Panti Kosala. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang bagaimana masyarakat memilih layanan kesehatan. Apakah Bapak bersedia meluangkan waktu sebentar untuk saya wawancarai?

Partisipan 1 : *"Boleh silakan. Wawancaranya kira-kira berapa lama ya?"*

Peneliti : Kurang lebih 20-30 menit kalau Bapak tidak keberatan. Izinkan saya untuk merekam percakapan untuk keperluan penelitian Pak.

Partisipan 1 : *"Iya, 20-30 menit masih bisa, silakan dimulai."*

Peneliti : Saat memilih rumah sakit, apakah Bapak biasanya melihat fasilitas yang tersedia? Bisa beri contoh fasilitas apa yang menurut Bapak penting?

Partisipan 1 : *"Iya terutama tentang hal fasilitas ya mbak, tapi kadang - kadang kita itu ditempatkan yang kurang sepantasnya jadi kita manut saja. Fasilitas itu sangat penting sekali, misalnya ada rekam medis disini tapi disana tidak ada. Terkadang saya juga mendapatkan fasilitas yang kurang sebagai pasien seperti kelengkapan alat medis di setiap rumah sakit berbeda."*

Peneliti : Bapak tadi menyebutkan pernah mendapatkan fasilitas yang kurang sepantasnya. Bisa diceritakan lebih rinci fasilitas apa yang dirasa kurang dan bagaimana dampaknya bagi Bapak sebagai pasien?

Partisipan 1 : *"Misalnya ya mbak, alat medisnya kurang lengkap atau harus dirujuk ke rumah sakit lain hanya untuk pemeriksaan tertentu. Itu kan bikin repot pasien, apalagi kalau kondisi badan lagi tidak enak. Jadi rasanya kurang nyaman dan kepercayaan juga jadi berkurang."*

Peneliti : Menurut Bapak, apakah informasi tentang pelayanan rumah sakit (misalnya jenis layanan, jadwal dokter, biaya) menjadi bahan pertimbangan untuk berobat? Bisa dijelaskan alasannya?

- Partisipan 1 : *"Iya seperti itu, karena teman saya termasuk golongan menengah kebawah mbak jadinya harus dipikir jadi untuk jenis layanan yang diberikan, biaya dan jadwal dokter."*
- Peneliti : Berarti sebelum berobat, Bapak biasanya cari tahu dulu ya soal biaya dan layanannya?
- Partisipan 1 : *"Iya mbak, apalagi buat yang dananya terbatas. Kalau sudah tahu dari awal jadi bisa siap dan tidak kaget."*
- Peneliti : Dari pengalaman Bapak, apakah ketepatan waktu pelayanan (misalnya waktu antre, pemeriksaan, atau tindakan) memengaruhi rasa percaya terhadap rumah sakit? Bisa ceritakan contohnya?
- Partisipan 1 : *"Memang saya melihat tergantung dari gejala sakitnya, karena gini kadang - kadang ada orang ke tempat rumah sakit itu sudah dalam keadaan kritis seperti stadium 3 dan 4 kalau yang baru aja tidak masalah jadi semua tergantung sakitnya. Kalau sudah keadaan kritis penanganan yang diberikan juga harus cepat kalau nggak cepat kita ya dongkol."*
- Peneliti : Menurut Bapak, bagaimana kebersihan dan kerapian rumah sakit (ruang tunggu, ruang periksa, toilet, dll) memengaruhi keputusan untuk berobat di sana?
- Partisipan 1 : *"Benar, karena ada slogan kebersihan itu pangkal dari kesehatan juga mbak."*
- Peneliti : Bagian kebersihan apa yang paling sering Bapak perhatikan?
- Partisipan 1 : *"Toilet mbak. Kalau toiletnya kotor, langsung males. Rasanya rumah sakitnya kurang peduli."*
- Peneliti : Bagaimana menurut Bapak, tampilan fisik rumah sakit (gedung, ruangan, fasilitas) dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan?
- Partisipan 1 : *"Belum tentu ya mbak, soalnya kalau masalah tampilan fisik seperti gedung luar bagus tapi kelengkapan fasilitas didalamnya juga lengkap ada jadi itu yang membuat pasien percaya."*
- Peneliti : Kalau gedungnya bagus tapi pelayanannya biasa aja, menurut Bapak gimana?
- Partisipan 1 : *"Ya percuma mbak. Pasien itu cari sembuh dan nyaman, bukan cuma lihat gedung."*
- Peneliti : Bisa ceritakan pengalaman Bapak tentang kecepatan petugas kesehatan dalam merespons ketika Bapak membutuhkan bantuan atau informasi? Bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan?
- Partisipan 1 : *"Kalau saya sendiri termasuk orang yang jarang pergi ke rumah sakit, tetapi banyak keluhan kesah yang saya dengar respon tenaga medis kurang cepat tanggap ketika pasien darurat."*
- Peneliti : Dari keluhan yang Bapak dengar, respons seperti apa yang diharapkan pasien dari tenaga medis?
- Partisipan 1 : *"Pasien itu pengennya cepat ditangani dan ditanggapi mbak, apalagi kalau darurat. Minimal ditanya dulu kondisinya, jangan sampai dibiarkan menunggu lama tanpa kejelasan."*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Bapak tentang kecepatan pengambilan obat setelah konsultasi? Apakah hal itu memengaruhi pandangan Anda terhadap layanan rumah sakit?
- Partisipan 1 : *"Saya sendiri belum pernah mbak. Tapi saat mengantarkan teman saya berobat di RS PKU, pengambilan obat itu termasuk cepat. Untuk pengalaman sudah cepat namun bisa ditingkatkan lagi."*
- Peneliti : Menurut Bapak, apakah informasi yang diberikan tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker) membantu Bapak dalam mengambil keputusan terkait pengobatan? Mengapa demikian? Bapak lebih memilih rumah sakit yang mewah atau nyaman? Mungkin bisa diberikan contohnya?
- Partisipan 1 : *"Jelas ya, karena kita sudah dikasih dokter penjelasan gini - gini soalnya kita sebagai orang awam tidak tahu mengenai gejala"*

- medis jadi dengan penjelasan dokter bisa meningkatkan kepercayaan untuk berobat. Dalam memilih rumah sakit pun saya memilih rumah sakit yang nyaman dan pastinya biayanya murah serta dapat diangsur jadi ga harus dibayar sekarang seperti di RS Sakit Ibu."*
- Peneliti : Baik pak, berarti penjelasan dari dokter itu penting banget ya Pak. Kalau boleh tahu, penjelasan seperti apa sih yang menurut Bapak paling membantu dan bikin yakin buat lanjut berobat?
- Partisipan 1 : *"Yang jelas dan pakai bahasa yang gampang dipahami mbak. Jadi kita nggak bingung dan tahu harus ngapain selanjutnya."*
- Peneliti : Dalam memilih rumah sakit, apakah pelayanan petugas (dokter, perawat, administrasi) menjadi pertimbangan penting bagi Bapak? Bisa beri contoh pengalaman yang pernah dirasakan?
- Partisipan 1 : *"Tentu iya, kalau kita punya penyakit kritis kalau sakitnya sedang kita berpikir seperti itu misalnya pelayanan dari rumah sakit enak seperti dokter, perawat dan administrasi baik menjadi pertimbangan untuk berobat disitu. Tapi terkadang ada pasien BPJS baru 3-4 hari sudah disuruh pulang kenapa itu harusnya sampai sembuh soalnya teman saya juga begitu, itu belum sembuh tapi sudah disuruh pulang sampai saya ngelus dada."*
- Peneliti : Menurut Bapak sendiri bagaimana seharusnya pelayanan terhadap pasien BPJS dibandingkan pasien umum?
- Partisipan 1 : *"Harusnya sama mbak. Namanya sama-sama pasien. Kalau memang belum sembuh, ya jangan langsung disuruh pulang. Itu yang kadang bikin pasien dan keluarga kecewa."*
- Peneliti : Baik, Intinya semua harus diperlakukan adil ya Pak?
- Partisipan 1 : *"Iya lah mbak"*
- Peneliti : Menurut Bapak, seberapa besar kualitas pelayanan rumah sakit (misalnya penilaian masyarakat, akreditasi, atau pengalaman pribadi) memengaruhi rasa percaya untuk berobat di sana? Bisa jelaskan contohnya.
- Partisipan 1 : *"Iya jelas sekali mbak, itu berpengaruh sekali soalnya disini kebanyakan di RS Kustati saya mendengar komen dari teman dan tetangga pelayanannya cepat dan dilayani jadi tertarik untuk memilih rumah sakit itu."*
- Peneliti : Cerita dari teman itu biasanya seberapa ngaruh ke keputusan Bapak?
- Partisipan 1 : *"Ngga sedikit mbak. Kalau banyak yang puas, saya jadi tertarik."*
- Peneliti : Apakah biaya layanan kesehatan memengaruhi keputusan Bapak untuk memilih rumah sakit? Menurut Bapak, apakah biayanya masih terjangkau dengan kondisi pekerjaan Bapak? Bisa dijelaskan contohnya?
- Partisipan 1 : *"Itu tadi saya katakan misalnya punya penyakit kronis tidak berpikir seperti itu, soalnya saya pernah punya riwayat sakit paru - paru akhirnya saya olahraga badminton sendiri saya kasih susu dan 100 saya ronsen sudah sembuh total. Wah ya itu masalah terjangkau atau tidaknya saya pernah berobat kesitu misalnya biayanya 1 juta uangnya 500 kita juga keberatan kalau sudah pernah kita juga dapat memilih opsi rumah sakit lain. Tapi kalau untuk sakit biasa, saya lebih memilih rumah sakit yang murah seperti di RS Brayat Minulyo dan RS Kasih Ibu perawatnya juga mudah diajak konsultasi seperti dalam pembayaran bisa diangsur."*
- Peneliti : Jadi bisa bilang, rumah sakit yang memberi kemudahan soal biaya lebih Bapak pertimbangkan ya?
- Partisipan 1 : *"Iya mbak, itu salah satu alasan kenapa saya pilih rumah sakit tertentu."*

- Peneliti : Menurut Bapak, apakah jarak rumah sakit dari tempat tinggal memengaruhi keputusan untuk berobat di sana? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 1 : *"Saya kira ngga mbak, soalnya sekarang akses ke rumah sakit bisa dibantu dengan ambulance tinggal kita tunjuk rumah sakit mana."*
- Peneliti : Berarti selama masih bisa dijangkau ambulance, jarak nggak jadi masalah ya Pak?
- Partisipan 1 : *"Iya mbak, yang penting cepat sampai rumah sakit dan langsung ditangani."*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Bapak tentang kemudahan akses menuju rumah sakit, misalnya transportasi, tempat parkir, atau fasilitas penunjang lainnya? Apakah hal ini memengaruhi keputusan Bapak untuk berobat?
- Partisipan 1 : *"Saya kira tidak berpengaruh, soalnya saya kalau berobat tidak berpikir seperti itu asal bisa sembuh seperti parkir susah tidak menjadi hambatan dan bukan suatu hal yang diperhatikan."*
- Peneliti : Berarti fokus utama Bapak memang ke kesembuhan ya Pak, bukan ke fasilitas penunjang seperti parkir?
- Partisipan 1 : *"Iya mbak, yang penting pengobatannya jalan dan hasilnya bagus."*
- Peneliti : Biasanya Bapak mendapat informasi tentang layanan rumah sakit dari mana? (misalnya brosur, media sosial, iklan, cerita orang lain). Mengapa lebih memilih media itu?
- Partisipan 1 : *"Saya mendapatkan informasi dari HP melalui media sosial soalnya enak zaman sekarang informasi lebih mudah diakses."*
- Peneliti : Berarti promosi rumah sakit lebih ke sekadar informasi awal ya Pak, bukan penentu utama?
- Partisipan 1 : *"Iya mbak, promosi cuma gambaran awal saja."*
- Peneliti : Menurut Bapak, apakah informasi promosi rumah sakit (seperti brosur, media digital, atau spanduk) berpengaruh terhadap keputusan memilih rumah sakit? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 1 : *"Ya mungkin, tergantung mbak tergantungnya gini misalnya rumah sakit dekat, keuangan dan penawaran yang diberikan juga harus dipikirkan soalnya kalau rumah sakit dekat tapi biaya mahal saya lebih memilih rumah sakit agak jauh tapi lebih terjangkau."*
- Peneliti : Bagaimana penilaian Bapak terhadap sikap dokter, perawat, atau petugas rumah sakit saat memberikan pelayanan? Apakah hal itu membuat Bapak lebih percaya atau nyaman berobat di sana?
- Partisipan 1 : *"Tergantung, kadang menemui dokter yang baik dan kurang baik, misalnya ada dokter enak diajak konsultasi dan terkadang ada dokter yang acuh pastinya mengakibatkan rasa kurang nyaman dan berpikir ulang untuk berobat disitu. Saya pernah sekali ke RS PKU ketika tangan saya di jahit akan dicopot penjelasan tenaga medis kurang enak dan akhirnya memutuskan untuk pulang tapi itu dulu ya sekarang sudah bagus. Kalau sekarang ya tidak membuat saya untuk takut berobat kesitu soalnya dari tenaga medis juga ada regenerasi."*
- Peneliti : Berarti adanya perbaikan pelayanan dan regenerasi tenaga medis bisa mengubah pandangan Bapak ya Pak?
- Partisipan 1 : *"Iya mbak, kalau sekarang pelayanannya sudah lebih baik, saya jadi nggak ragu."*
- Peneliti : Menurut pengalaman Bapak, bagaimana alur pelayanan di rumah sakit? (mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran sampai pengambilan obat). Apakah alur tersebut memengaruhi kenyamanan dan keputusan Bapak untuk berobat di sana?
- Partisipan 1 : *"Iya itu kan, tergantung rumah sakitnya seperti alur pelayanan dari tahap registrasi, pembayaran dan pengambilan obat dikatakan baik jika alur tidak bertele - tele dan merepotkan pasien."*

- Peneliti : Oh baik, jadi Bapak lebih nyaman kalau alurnya simpel dan nggak ribet ya Pak?
- Partisipan 1 : *"Iya mbak, kalau ribet pasien jadi capek dan malas balik lagi."*
- Peneliti : Bagaimana menurut Bapak tentang kebersihan dan perawatan fasilitas rumah sakit (seperti ruang tunggu, toilet, atau lingkungan sekitar)? Apakah hal itu berpengaruh terhadap rasa nyaman dan keyakinan Bapak dalam memilih rumah sakit? Bisa beri contohnya?
- Partisipan 1 : *"Sangat berpengaruh, karena dalam toilet banyak penyakit misalnya kita menemukan toilet tidak disiram itu juga kurang nyaman padahal kebersihan fasilitas itu juga mencerminkan kualitas rumah sakitnya."*
- Peneliti : Kalau soal kebersihan, selain toilet, fasilitas lain seperti ruang tunggu atau lingkungan rumah sakit juga Bapak perhatikan nggak?
- Partisipan 1 : *"Iya mbak, ruang tunggu harus rapi dan bersih, kalau kotor juga bikin nggak nyaman dan kurang percaya sama rumah sakit."*
- Peneliti : Baik, kalau begitu sesi wawancara sudah berakhir. Terima kasih atas waktu dan kesediaan Bapak untuk berbagi pengalaman dan informasi yang sudah diberikan.
- Partisipan 1 : *"Sama-sama mbak."*

Transkrip Hasil Wawancara

Nama Responden : Juwari (Partisipan 2)
 Jenis Kelamin : Laki - Laki
 Usia : 59 tahun
 Pekerjaan : Buruh
 Agama : Islam
 Pendidikan Terakhir : SD
 Alamat : Godean RT 02/RW 03, Kel. Godean, Kec. Jebres
 Jarak Dengan Rumah Sakit Pemerintah : -
 Kepemilikan Jaminan Kesehatan : BPJS PBI
 Alat Transportasi : -

Transkrip Hasil Wawancara Partisipan 2

Peneliti : Assalamualaikum Pak, perkenalkan saya Denis Kumara dari STIKES Panti Kosala ingin mewawancarai Bapak terkait pengalaman Bapak dalam memilih layanan kesehatan, apakah Bapak Sendiri sudah bersedia dan tidak keberatan untuk dilakukan wawancara?"

Partisipan 2 : *"Ya mbak, monggo. Silahkan duduk sini mbak maaf tempatnya berantakan"*

Peneliti : Baik Bapak. Mohon maaf telah mengganggu waktunya, apakah Bapak berkenan jika percakapan ini direkam untuk keperluan penelitian?

Partisipan 2 : *"Sangat boleh mbak."*

Peneliti : Baik Pak, kita mulai sesi wawancaranya ya

Partisipan 2 : *"Ya mbak."*

Peneliti : Saat memilih rumah sakit, apakah Bapak biasanya melihat fasilitas yang tersedia? Bisa beri contoh fasilitas apa yang menurut Bapak penting?

Partisipan 2 : *"Iya kalau emergency tidak mbak yang terpenting tertolong dulu cari terdekat dulu untuk segera ditangani. Tapi kalau tidak emergency kelengkapan fasilitas seperti alat - alat itu penting untuk berobat. Ya paling tidak dari rumah sakit ada alatnya sesuai sakit yang diderita pasien."*

Peneliti : Berarti kalau nggak emergency, kelengkapan fasilitas memang penting ya Pak? Misalnya alat medis yang sesuai sama penyakit pasien.

Partisipan 2 : *"Iya mbak, minimal rumah sakit punya alat yang sesuai sakit pasien."*

Peneliti : Kalau alatnya nggak lengkap, biasanya Bapak gimana?

Partisipan 2 : *"Ya pasti mikir ulang atau pilih rumah sakit lain yang lengkap to mbak."*

Peneliti : Menurut Bapak, apakah informasi tentang pelayanan rumah sakit (misalnya jenis layanan, jadwal dokter, biaya) menjadi bahan pertimbangan untuk berobat? Bisa dijelaskan alasannya?

- Partisipan 2 : *Bisa iya bisa tidak, alasannya tergantung dari rumah sakitnya misalnya ada informasi harganya sekian terjangkau apa tidak, jadwal dokter tersedia misalnya mau operasi kan pastinya menjadi bahan pertimbangan untuk berobat.*
- Peneliti : Oh gitu ya Pak, berarti kalau informasi tentang biaya atau jadwal dokter lengkap, itu Bapak lebih mudah buat rencanain berobat ya?
- Partisipan 2 : *"Iya mbak, jadi kita bisa tahu apakah rumah sakit itu cocok sama kebutuhan kita."*
- Peneliti : Dari pengalaman Bapak, apakah ketepatan waktu pelayanan (misalnya waktu antre, pemeriksaan, atau tindakan) memengaruhi rasa percaya terhadap rumah sakit? Bisa ceritakan contohnya?
- Partisipan 2 : *"Kalau saya sendiri sekarang percaya mbak, untuk pelayanan rumah sakit lebih baik dibandingkan dulu soalnya saya opname udah beberapa kali. Ketepatan waktu pelayanan misalnya rumah sakit sekarang lebih ramah, cepat dan tanggap tidak seperti dulu yang memilih pasien tapi sekarang disamaratakan."*
- Peneliti : Kalau pelayanan cepat dan tanggap, Bapak jadi lebih percaya rumah sakit itu kan?
- Partisipan 2 : *"Iya mbak, sekarang rumah sakit lebih merata pelayanannya dan lebih ramah."*
- Peneliti : Menurut Bapak, bagaimana kebersihan dan kerapian rumah sakit (ruang tunggu, ruang periksa, toilet, dll) memengaruhi keputusan untuk berobat di sana?
- Partisipan 2 : *"Mempengaruhi mbak, kalau kita melihat fasilitas dari rumah sakit itu menyenangkan, memadai dan tertib tentunya pasien merasa kenyamanan."*
- Peneliti : Bagaimana menurut Bapak, tampilan fisik rumah sakit (gedung, ruangan, fasilitas) dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan?
- Partisipan 2 : *"Bisa juga, alasannya kalau tampilan fisik bagus seperti lingkungan bersih, sejuk dan fasilitas lengkap semua ada bisa dikatakan nyaman pastinya mencerminkan kualitas dari rumah sakit."*
- Peneliti : Kalau fasilitasnya kurang biasanya berpengaruh ke keputusan Bapak untuk berobat kembali nggak?
- Partisipan 2 : *"Ya pasti pikir-pikir dulu mbak, nyaman itu prioritas."*
- Peneliti : Bisa ceritakan pengalaman Bapak tentang kecepatan petugas kesehatan dalam merespons ketika Bapak membutuhkan bantuan atau informasi? Bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan?
- Partisipan 2 : *"Sangat baik, kemarin saya sendiri merasakan respon petugas rumah sakit cepat dan segera ditangani langsung ditanggapi jadi kita merasa diperhatikan waktu sakit."*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Bapak tentang kecepatan pengambilan obat setelah konsultasi? Apakah hal itu memengaruhi pandangan Anda terhadap layanan rumah sakit?
- Partisipan 2 : *"Berpengaruh, kecepatan pengambilan obat apabila cepat, pelayanan baik dan sesuai prosedur itu membuat pasien terdorong untuk sembuh."*
- Peneliti : Kalau misalnya obatnya agak lama keluar, biasanya Bapak gimana? Tetap sabar, mulai merasa kurang nyaman, atau misalnya ada opsi lain seperti minta obatnya dikirimkan saja ke rumah?
- Partisipan 2 : *"Kalau saya pribadi sih masih sabar mbak, tapi memang agak kurang nyaman kalau terlalu lama. Kalau ada opsi dikirim ke rumah pasti lebih enak, apalagi kalau pasiennya lagi sakit berat."*
- Peneliti : Menurut Bapak, apakah informasi yang diberikan tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker) membantu Bapak dalam mengambil keputusan terkait pengobatan? Mengapa demikian? Bapak lebih memilih rumah sakit yang mewah atau nyaman? Mungkin bisa diberikan contohnya?

- Partisipan 2 : *"Pasti sangat membantu dan berpengaruh mbak, seperti saya dulu mendapatkan anjuran dokter itu penting untuk mengambil tindakan medis selanjutnya. Kalau untuk rumah sakit sendiri saya lebih pilih rumah sakit yang nyaman baik dari segi fasilitas maupun pelayanan yang cepat paling tidak perlu terlalu mewah asal nyaman."*
- Peneliti : Kalau soal rumah sakit, Bapak bilang lebih pilih yang nyaman, berarti fasilitas dan pelayanan cepat lebih penting dibanding mewah ya?
- Partisipan 2 : *"Iya mbak, yang penting nyaman dan bisa cepat ditangani pasien, nggak harus mewah."*
- Peneliti : Dalam memilih rumah sakit, apakah pelayanan petugas (dokter, perawat, administrasi) menjadi pertimbangan penting bagi Bapak? Bisa beri contoh pengalaman yang pernah dirasakan?
- Partisipan 2 : *"Tidak terlalu sih, pertimbangan yang terpenting dari segi berobat sembuh dulu, pelayanan baik dan saya yakin kualitas tenaga medis semakin kesini semakin baik tapi itu semua ga terlalu penting tergantung situasi mbak."*
- Peneliti : Menurut Bapak, seberapa besar kualitas pelayanan rumah sakit (misalnya penilaian masyarakat, akreditasi, atau pengalaman pribadi) memengaruhi rasa percaya untuk berobat di sana? Bisa jelaskan contohnya.
- Partisipan 2 : *"Pastinya iya, misalnya tetangga bilang Rumah Sakit A pelayanannya lebih baik dari Rumah Sakit B tentunya informasi itu menjadi bahan pertimbangan tapi sekarang tidak soalnya pelayanannya sama. Namun makin kesini, menurut saya kualitas rumah sakit manapun sama baiknya."*
- Peneliti : Pak, Bapak bilang kualitas rumah sakit sekarang sama baiknya. Maksudnya sama baiknya itu bagaimana?
- Partisipan 2 : *"Maksud saya mbak, pelayanan sekarang hampir sama. Misalnya pemeriksaan cepat, alat medis dan tenaga medisnya sigap gitu mbak."*
- Peneliti : Pernah nggak Bapak mengalami situasi di mana rumah sakit yang dipilih ternyata pelayanannya kurang sesuai harapan? Bisa ceritakan?
- Partisipan 2 : *"Ya pernah mbak. Dulu sekali ibu saya di rawat inap di rumah sakit yang menurut saya lumayan jauh tetapi disitu alatnya lebih lengkap cuman pelayanan tenaga medis tidak cepat tanggap. Saya merasa nggak nyaman"*
- Peneliti : Oh gitu ya Pak? Jadi hal tersebut sangat mempengaruhi keputusan Bapak untuk berobat ya?
- Partisipan 2 : *"Ya jelas banget mbak."*
- Peneliti : Apakah biaya layanan kesehatan memengaruhi keputusan Bapak untuk memilih rumah sakit? Menurut Bapak, apakah biayanya masih terjangkau dengan kondisi pekerjaan Bapak? Bisa dijelaskan contohnya?
- Partisipan 2 : *"Iya, takutnya biayanya masih terjangkau atau tidak kan harus kita pikirkan. Tapi yang terpenting sembuh dulu, yang lain pikir ker. Namun sejauh ini, biayanya masih bisa dicover sama pendapatan dari pekerjaan karena alhamdulillah penyakitnya juga tidak membutuhkan biaya yang besar misalnya di PKU Muhammadiyah saya bawa Ibu saya terus di rujuk langsung dibawa ke rumah sakit yang lebih besar."*
- Peneliti : Menurut Bapak, apakah jarak rumah sakit dari tempat tinggal memengaruhi keputusan untuk berobat di sana? Bisa ceritakan alasannya?

- Partisipan 2 : *Sangat berpengaruh, diutamakan terdekat dulu misalnya mengharuskan untuk mendapatkan pengobatan lebih lanjut atau keadaan darurat baru ke rumah sakit yang menjadi rujukan.*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Bapak tentang kemudahan akses menuju rumah sakit, misalnya transportasi, tempat parkir, atau fasilitas penunjang lainnya? Apakah hal ini memengaruhi keputusan Bapak untuk berobat?
- Partisipan 2 : *"Tentu berpengaruh mbak, misalnya adanya tempat parkir layak kalau gaada kan juga mikir mikir atau akses jalannya macet itu memengaruhi keputusan saya untuk berobat."*
- Peneliti : Biasanya Bapak mendapat informasi tentang layanan rumah sakit dari mana? (misalnya brosur, media sosial, iklan, cerita orang lain). Mengapa lebih memilih media itu?
- Partisipan 2 : *"Berdasarkan pengalaman pribadi, soalnya saya kan lumayan sering ke rumah sakit beberapa kali opname dan review dari orang terdekat. Tapi kebanyakan dari diri sendiri berdasarkan pengalaman langsung."*
- Peneliti : Kalau lihat brosur atau promosi, memengaruhi Bapak nggak?
- Partisipan 2 : *"Enggak terlalu, lebih pilih yang dekat dan nyaman."*
- Peneliti : Menurut Bapak, apakah informasi promosi rumah sakit (seperti brosur, media digital, atau spanduk) berpengaruh terhadap keputusan memilih rumah sakit? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 2 : *"Tidak, iya itu tadi misalnya kalau memilih rumah sakit saya pasti yang terdekat dulu apabila membutuhkan tindakan lebih lanjut dan membutuhkan alat medis yang lengkap baru memikirkan rumah sakit seperti yang ada dibrosur kebetulan disini juga ambulance."*
- Peneliti : Bagaimana penilaian Bapak terhadap sikap dokter, perawat, atau petugas rumah sakit saat memberikan pelayanan? Apakah hal itu membuat Bapak lebih percaya atau nyaman berobat di sana?
- Partisipan 2 : *"Iya nyaman, seperti yang saya jelaskan tadi untuk sikap dokter dan perawat ditiap rumah sakit baik dan nyaman pelayanannya juga cepat mungkin sebelumnya juga ada keluhan dari masyarakat jadi sekarang evaluasi. Namun, dulu saya juga pernah menemui dokter yang judes mungkin mertua saya pengguna BPJS waktu belum kaya sekarang dulu dipersulit soalnya jadi meskipun udah seperti itu tidak mempengaruhi saya tentang rumah sakit soalnya dulu sama sekarang itu beda."*
- Peneliti : Waktu itu, sikap dokter yang judes pernah bikin Bapak ragu atau berpikir dua kali untuk berobat di rumah sakit yang sama?
- Partisipan 2 : *"Dulu agak takut dan kurang nyaman, jadi berpikir ulang buat datang lagi."*
- Peneliti : Menurut pengalaman Bapak, bagaimana alur pelayanan di rumah sakit? (mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran sampai pengambilan obat). Apakah alur tersebut memengaruhi kenyamanan dan keputusan Bapak untuk berobat di sana?
- Partisipan 2 : *"Alur pelayanan sejauh ini baik dari registrasi, konsultasi dan pengambilan obat itu pengaruh sekarang tidak rumit udah searah tidak seperti sekarang jadi kelihatan mudah semuanya."*
- Peneliti : Baik, jadi untuk alurnya sudah sesuai dengan keinginan Bapak ya?
- Partisipan 2 : *"Ya, dari segii itu sudah sesuai mbak."*
- Peneliti : Bagaimana menurut Bapak tentang kebersihan dan perawatan fasilitas rumah sakit (seperti ruang tunggu, toilet, atau lingkungan sekitar)? Apakah hal itu berpengaruh terhadap rasa nyaman dan keyakinan Bapak dalam memilih rumah sakit? Bisa beri contohnya?
- Partisipan 2 : *"Berpengaruh mbak, misalnya kita menemukan fasilitas yang kurang memadai dan nyaman seperti toilet kurang bersih, ruang tunggu ada sampah berserakan kalau kita sakit emergency juga*

- pikir - pikir tentunya kita mau berobat lagi juga berfikir ulang dan rasa nyaman itu yang diutamakan."*
- Peneliti : Kalau boleh tahu, pernah nggak Bapak sampai batal atau ragu berobat karena kebersihan yang kurang?
- Partisipan 2 : *"Pernah mbak, kalau ruang tunggu nggak nyaman, biasanya cepat-cepat beresin urusan terus pulang, jadi nggak betah lama-lama."*
- Peneliti : *Baik Pak, kalau begitu sesi wawancara sudah selesai. Terima kasih banyak atas waktu dan cerita-cerita Bapak*
- Partisipan 2 : *"Sama-sama mbak, semoga bermanfaat."*

Transkrip Hasil Wawancara

Nama Responden : Risqi Isnaini Putri (Partisipan 3)
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 39 tahun
 Pekerjaan : PNS
 Agama : Islam
 Pendidikan Terakhir : S1
 Alamat : Jl. Kusumadilangan RT 05/RW 01
 Kel. Joyosuran, Kec. Pasar Kliwon
 Jarak Dengan Rumah Sakit Pemerintah : -
 Kepemilikan Jaminan Kesehatan : BPJS Mandiri
 Alat Transportasi : -

Transkrip Hasil Wawancara Partisipan 3

Peneliti : Assalamu'alaikum Bu, mohon maaf mengganggu saya izin tanya-tanya sedikit soal pengalaman Ibu berobat di rumah sakit. Jawab saja sesuai pengalaman Ibu ya

Partisipan 3 : *"Wa'alaikumsalam mbak, iya silakan. Saya siap."*

Peneliti : Mohon maaf Ibu, apabila percakapan wawancara kita rekam apakah Ibu keberatan?

Partisipan 3 : *"Untuk keperluan apa to mbak, kok direkam saya malu"*

Peneliti : Keperluan tugas akhir skripsi Ibu, jika Ibu tidak keberatan kita akan memulai sesi wawancara setelah ini

Partisipan 3 : *"Oalah ya ndak apa mbak."*

Peneliti : Saat memilih rumah sakit, apakah Ibu biasanya melihat fasilitas yang tersedia? Bisa beri contoh fasilitas apa yang menurut Ibu penting?

Partisipan 3 : *"Iyalah, menurut saya kalau rumah sakit itu tempatnya nyaman, fasilitas itu komplit, lingkungan nyaman dan perawatnya ramah menjadi keputusan untuk berobat disitu."*

Peneliti : Dari yang Ibu sebutkan tadi, fasilitas apa yang membuat Ibu merasa betah dan nyaman saat mendampingi pasien?

Partisipan 3 : *"Kalau buat saya ruang tunggu mbak."*

Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi tentang pelayanan rumah sakit (misalnya jenis layanan, jadwal dokter, biaya) menjadi bahan pertimbangan untuk berobat? Bisa dijelaskan alasannya?

Partisipan 3 : *"Pastinya, biasanya saya berobat ke Rumah Sakit Kustati karena dekat. Selain itu untuk jenis layanan, dokternya ada kapan itu dijelasin secara detail."*

Peneliti : Dari pengalaman Ibu, apakah ketepatan waktu pelayanan (misalnya waktu antre, pemeriksaan, atau tindakan) memengaruhi rasa percaya terhadap rumah sakit? Bisa ceritakan contohnya?

Partisipan 3 : *"Iya hoo sih mbak, ketepatan waktu misalnya waktu antre sesuai antrian dan tindakan medis itu kan kalau berjalan dengan baik tidak membuat pasien menunggu terlalu lama terutama di poli."*

- Peneliti : Apakah ketepatan waktu ini membuat Ibu ingin kembali berobat ke rumah sakit tersebut?
- Partisipan 3 : *"Iya, soalnya pelayanannya tertib dan sesuai antrian."*
- Peneliti : Menurut Ibu, bagaimana kebersihan dan kerapian rumah sakit (ruang tunggu, ruang periksa, toilet, dll.) memengaruhi keputusan untuk berobat di sana?
- Partisipan 3 : *"Iya, lingkungan rumah sakit itu harus bersih jadi pasien berobat itu nyaman."*
- Peneliti : Bagaimana menurut Ibu, tampilan fisik rumah sakit (gedung, ruangan, fasilitas) dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan?
- Partisipan 3 : *"Misalnya tampilan dari luar bersih, dokter apalagi perawatnya ramah kemudian fasilitas lengkap itu juga jadi pertimbangan memilih rumah sakit."*
- Peneliti : Jadi menurut Ibu tampilan fisik rumah sakit itu mencerminkan kualitas pelayanannya tidak?
- Partisipan 3 : *"Iya to mbak, biasanya rumah sakit rapi pelayanannya juga lebih baik."*
- Peneliti : Bisa ceritakan pengalaman Ibu tentang kecepatan petugas kesehatan dalam merespons ketika Ibu membutuhkan bantuan atau informasi? Bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan Anda?
- Partisipan 3 : *"Menurut pengalamaku ketika di Rumah Sakit Kustati pas lebaran, saat saya mengantarkan anak opname saya responnya tindakan dokter cepat dan tepat. Kemudian dokter juga memberi tahu tentang dokter yang berhalangan dan pergantian shift, sehingga sebagai pasien juga merasa puas dan dihargai dengan treatment yang dilakukan."*
- Peneliti : Pengalaman tersebut sangat mempengaruhi kepuasan Ibu?
- Partisipan 3 : *"Ya , jadi lebih puas dan percaya sama rumah sakitnya mbak, merasa lebih diperhatikan dan profesionalisme."*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kecepatan pengambilan obat setelah konsultasi? Apakah hal itu memengaruhi pandangan Anda terhadap layanan rumah sakit?
- Partisipan 3 : *"Sangat berpengaruh mbak, misal di proses pengambilan obat lama ketika periksa itu juga berpengaruh ke kondisi pasien yang sakit. Jadi, baiknya setelah konsultasi segera dibuatkan resep obat kemudian segera bisa diambil."*
- Peneliti : Kalau dibandingkan dengan rumah sakit lain yang pernah Ibu datangi, bagaimana pengalaman pengambilan obat di sini?
- Partisipan 3 : *"Kustati sejauh ini masih cukup cepat mbak, jadi masih nyaman buat berobat di situ."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi yang diberikan tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker) membantu Ibu dalam mengambil keputusan terkait pengobatan? Mengapa demikian? Ibu lebih memilih rumah sakit yang mewah atau nyaman? Mungkin bisa diberikan contohnya?
- Partisipan 3 : *"Pasti sih mbak, anjuran dokter itu sangat berpengaruh. Selain itu, juga harus mencari tahu sendiri agar bisa mengambil keputusan untuk tindakan selanjutnya tapi saya biasanya percaya dokter cukup."*
- Peneliti : Tadi Ibu menyebutkan mencari tahu informasi sendiri, biasanya Ibu mendapatkan informasi tambahan dari mana?
- Partisipan 3 : *"Biasanya tanya keluarga atau baca-baca sedikit di internet, tapi tetap keputusan akhirnya ikut anjuran dokter."*
- Peneliti : Akhirnya tetap mengikuti arahan dokter ya Bu?
- Partisipan 3 : *"Haha, benar mbak saya termasuk orang awam jadi yaudah berakhir nurut kata dokter."*

- Peneliti : Dalam memilih rumah sakit, apakah pelayanan petugas (dokter, perawat, administrasi) menjadi pertimbangan penting bagi Ibu? Bisa beri contoh pengalaman yang pernah dirasakan?
- Partisipan 3 : *"Pasti pengaruh jadi bahan pertimbangan, misalnya tenaga medis ramah kita kan nyaman dan enak untuk berobat seperti Di RS Kustati itu ramah kalau dulu nggak gitu mbak terkenal judes. Persyaratan administrasi yang tidak terlalu ribet itu juga salah satu alasan memilih rumah sakit."*
- Peneliti : Kalau dibandingkan pengalaman Ibu sebelumnya, ada perbedaan pelayanan di RS Kustati yang paling dirasa sekarang?
- Partisipan 3 : *"Jauh mbak, sekarang lebih ramah pelayanan lebih tertata dari pada dulu."*
- Peneliti : Dengan perubahan pelayanan yang sekarang jadi Ibu lebih merasa nyaman dan yakin untuk kembali berobat kesitu ya Bu?
- Partisipan 3 : *"Iya mbak, jadi lebih tenang dan nggak ragu buat berobat."*
- Peneliti : Menurut Ibu, seberapa besar kualitas pelayanan rumah sakit (misalnya penilaian masyarakat, akreditasi, atau pengalaman pribadi) memengaruhi rasa percaya untuk berobat di sana? Bisa jelaskan contohnya!
- Partisipan 3 : *"Iya mbak, misal dulu di RS Kustati ada gosipnya gini - gini dan ada omongan teman atau tetangga yang bilang perawatnya tidak ramah dan pelayanan buruk itu memengaruhi keputusan saya memilih rumah sakit sehingga sempat tidak berobat kesitu. Saya juga pernah ronsen anakku pendarahan seminggu setelah lahiran aku pendarahan sampai mau habis ke Kustati tapi dulu masih judes. Tapi sekarang sudah membaik, semua ramah soalnya ada regenerasi juga."*
- Peneliti : Saat mendengar gosip atau penilaian negatif apa yang Ibu rasakan terhadap rumah sakit itu?
- Partisipan 3 : *"Ya saya otomatis jadi ragu kalau pelayanannya tidak maksimal."*
- Peneliti : Peningkatan kualitas pelayanan ini memengaruhi keputusan Ibu untuk kembali memilih rumah sakit tersebut?
- Partisipan 3 : *"Iya, karena sekarang pelayanannya sudah lebih baik dan nyaman."*
- Peneliti : Apakah biaya layanan kesehatan memengaruhi keputusan Ibu untuk memilih rumah sakit? Menurut Ibu, apakah biayanya masih terjangkau dengan kondisi pekerjaan Ibu? Bisa dijelaskan contohnya?
- Partisipan 3 : *"Kalau aku pribadi, biaya rumah sakit itu menjadi pertimbangan tapi tidak menjadi masalah misal biaya mahal seiring dengan kualitasnya dan pelayanannya bagus kenapa nggak dibanding murah tapi pelayanan kurang aku juga nggak kesitu. Sejauh ini, biayanya juga masih terjangkau dengan pekerjaan saya. Pas anak saya kena demam berdarah itu juga ditanggung BPJS."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah jarak rumah sakit dari tempat tinggal memengaruhi keputusan untuk berobat di sana? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 3 : *"Iya berpengaruh, kalau jarak rumah sakit dekat kalau wira wiri kalau jauh juga kasian tapi rumah sakit yang jauh asalkan kualitasnya baik. Soalnya saya punya pengalaman memilih rumah sakit terdekat, Rumah Sakit Bung Karno tapi dari segi pelayanan sangat kurang memadai misalnya pemberian obat pas demam berdarah di anakku itu ya mbak berbeda padahal penyakit sama padahal tetanggaku sama anakku gejalane sama tapi obatnya beda. Dari segi penanganan e juga beda, cuma diinfus tok, jadi sama penyakitnya beda lo mbak. Saya juga pernah nganter medical checkup di Bung Karno itu cepat tapi untuk rawat inap kurang."*

- Peneliti : Jadi untuk masalah jarak itu tergantung dengan kualitas yang didapatkan ya Bu?
- Partisipan 3 : *"Ya mbak tergantung kualitasnya bukan hanya dilihat dari jarak, dekat kalau bikin ragu ya sama aja to mbak."*
- Peneliti : Iya Bu benar sekali
- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kemudahan akses menuju rumah sakit, misalnya transportasi, tempat parkir, atau fasilitas penunjang lainnya? Apakah hal ini memengaruhi keputusan Ibu untuk berobat?
- Partisipan 3 : *"Kadang iya mbak, soalnya jarak parkir ke ruang IGD atau ruang tunggu langsung tapi di RS Bung Karno kan jauh bikin rumit untuk pemeriksaan dan turun naik tangga serta ruangan mushola juga terpisah jadi mempengaruhi apalagi kalau anak kecil sakit gamau ditinggal."*
- Peneliti : Aksesnya sangat mempersulit pasien yang berobat ke rumah sakit itu ya Bu, menurut Ibu sendiri fasilitas apa yang paling dibutuhkan agar akses lebih mudah?
- Partisipan 3 : *"Seharusnya ya IGD itu di depan dekat parkir jadi lebih mudah diakses dan memudahkan pasien yang lagi urgent."*
- Peneliti : Biasanya Ibu mendapat informasi tentang layanan rumah sakit dari mana? (misalnya brosur, media sosial, iklan, cerita orang lain). Mengapa lebih memilih media itu?
- Partisipan 3 : *"Biasanya saya mendapatkan informasi layanan rumah sakit ya dari pengalaman pribadi langsung dan tetangga yang pernah berobat karena dekat juga."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi promosi rumah sakit (seperti brosur, media digital, atau spanduk) berpengaruh terhadap keputusan memilih rumah sakit? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 3 : *"Kalau informasi lewat media tidak pernah, mungkin dari rumah sakitnya ada tapi kalau aku lebih memprioritaskan berobat di rumah sakit berdasarkan pengalaman pribadi saja."*
- Peneliti : Menurut Ibu mengapa promosi rumah sakit kurang berpengaruh?
- Partisipan 3 : *"Karena promosi biasanya kelihatannya bagus, tapi belum tentu sama dengan kenyataannya, kalau saya tetap kekeh di pengalaman pribadi mbak."*
- Peneliti : Bagaimana penilaian Ibu terhadap sikap dokter, perawat, atau petugas rumah sakit saat memberikan pelayanan? Apakah hal itu membuat Ibu lebih percaya atau nyaman berobat di sana?
- Partisipan 3 : *"Tentu iya, soalnya kalau dokter dan perawatnya memberikan penjelasan secara rinci juga mempengaruhi kepercayaan kita tentang kredibilitas tenaga medisnya."*
- Peneliti : Rinci yang dimaksud Ibu itu seperti apa?
- Partisipan 3 : *"Kalau dijelaskan penyebab sakitnya, tindakan apa yang harus dilakukan, sama langkah yang harus dihindari selanjutnya."*
- Peneliti : Menurut pengalaman Ibu, bagaimana alur pelayanan di rumah sakit? (mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran sampai pengambilan obat). Apakah alur tersebut memengaruhi kenyamanan dan keputusan Ibu untuk berobat di sana?
- Partisipan 3 : *"Tidak sih, kalau menurutku alurnya udah sesuai prosedur dan aksesnya juga mudah karena ada lift juga dari pendaftaran didepan dan masih nyaman. Walaupun antri juga tidak terlalu lama menunggu termasuk waktu pengambilan obat setelah pemeriksaan karena ada nomor antrian."*
- Peneliti : Bagaimana menurut Ibu tentang kebersihan dan perawatan fasilitas rumah sakit (seperti ruang tunggu, toilet, atau lingkungan sekitar)? Apakah hal itu berpengaruh terhadap rasa nyaman dan keyakinan Ibu dalam memilih rumah sakit? Bisa beri contohnya?

- Partisipan 3 : *"Iyalah sangat berpengaruh, seperti kondisi ruang tunggu dan toilet bersih kita juga nyaman. Misalnya di Rumah Sakit Kustati ada fasilitas di setiap lantai keluar ada tempat buat nunggu seperti Sofa jadi santai, ruangnya adem dan Wifi juga betah anakku soalnya ikut jadi bisa nunggu disitu pas aku nengok yang sakit dan ada batas tungguanya buat anak soalnya gabisa di tinggal juga di rumah. Rasa nyaman tetap yang paling utama ya mbak."*
- Peneliti : Apakah kondisi fasilitas yang terawat ini membuat Ibu lebih yakin terhadap kualitas pelayanan rumah sakit?
- Partisipan 3 : *"Iya mbak, soalnya kelihatannya rumah sakitnya dikelola dengan baik."*
- Peneliti : Terima kasih banyak sudah memberikan informasi terkait pengalaman Ibu di rumah sakit. Semoga ibu selalu diberikan kesehatan"
- Partisipan 3 : *"Aamiin.. sama-sama mbak, senang bisa membantu semoga prosesnya berjalan dengan lancar"*
- Peneliti : Baik terimakasih Ibu

Transkrip Hasil Wawancara

Nama Responden : Ferdiana Eka (Partisipan 4)
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 26 tahun
 Pekerjaan : Wiraswasta
 Agama : Islam
 Pendidikan Terakhir : S1
 Alamat : Mipitan RT 01/ RW 36, Kel. Mojosongo Kec. Jebres
 Jarak Dengan Rumah Sakit Pemerintah : -
 Kepemilikan Jaminan Kesehatan : Pembayaran pribadi/umum
 Alat Transportasi : -

Transkrip Hasil Wawancara Partisipan 4

Peneliti : Selamat pagi Ibu, apa kabar?
 Partisipan 4 : *"Pagi mbak. Alhamdulillah sehat, ada keperluan yang bisa dibantu mbak?"*
 Peneliti : Baik Ibu, jadi sebelumnya mohon maaf telah mengganggu waktu Ibu. Perkenalkan saya Denis Kumara mahasiswa STIKES Panti Kosala yang sedang melakukan penelitian di masyarakat surakarta. Ingin melakukan wawancara dengan Ibu terkait pengalaman layanan di rumah sakit. Apakah Ibu bersedia meluangkan waktu untuk dilakukan wawancara dan dilakukan perekaman?
 Partisipan 4 : *"Oh ya gapapa mbak saya tidak keberatan."*
 Peneliti : Saya mulai sesi wawancara nya Bu.
 Peneliti : Saat memilih rumah sakit, apakah Ibu biasanya melihat fasilitas yang tersedia? Bisa beri contoh fasilitas apa yang menurut Ibu penting?
 Partisipan 4 : *"Iya tentu saja, kalau dirumah sakit itu fasilitas lengkap seperti alat medis komplit dan memadai kita tidak perlu harus rujuk ke rumah sakit lain jika rumah sakit itu lengkap terutama saat mengalami keadaan yang darurat."*
 Peneliti : Kalau menurut Ibu, fasilitas apa yang paling penting saat kondisi darurat
 Partisipan 4 : *"Menurut saya IGD yang lengkap ya mbak, alat-alatnya siap dan dokternya juga ada, jadi kalau darurat bisa langsung ditangani."*
 Peneliti : Kalau IGD-nya lengkap seperti itu, apa pengaruhnya terhadap rasa aman atau kepercayaan Ibu saat berobat?
 Partisipan 4 : *"Iya jelas lebih tenang dan percaya mbak, soalnya kalau kenapa-kenapa sudah ada alat dan dokter yang siap, nggak panik lagi."*
 Peneliti : Apakah Ibu pernah mengalami kondisi darurat dan merasakan langsung manfaat IGD yang lengkap? dari pengalaman tersebut mempengaruhi Ibu untuk kembali berobat di rumah sakit yang sama?

- Partisipan 4 : *"Pernah mbak, waktu keluarga saya butuh penanganan cepat dan langsung ditangani di IGD tanpa harus dirujuk, jadi sangat membantu. Ke depannya pasti lebih memilih rumah sakit itu lagi."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi tentang pelayanan rumah sakit (misalnya jenis layanan, jadwal dokter, biaya) menjadi bahan pertimbangan untuk berobat? Bisa dijelaskan alasannya?
- Partisipan 4 : *"Iya tentu saja, apabila informasi tentang pelayanan rumah sakit jelas menjadi bahan pertimbangan untuk berobat di rumah sakit tersebut. Misalnya jenis layanan yang mengikuti perkembangan zaman dan cepat pelayanannya, jadwal dokter tidak berubah - ubah serta biaya relatif terjangkau semuanya menjadi bahan pertimbangan."*
- Peneliti : Jadi informasi yang paling penting menurut Ibu di jenis layanan nya ya Bu?
- Partisipan 4 : *"Iya mbak karena hal itu tidak membuat kita kena php jadwal dokter hehe"*
- Peneliti : Dari pengalaman Ibu, apakah ketepatan waktu pelayanan (misalnya waktu antre, pemeriksaan, atau tindakan) memengaruhi rasa percaya terhadap rumah sakit? Bisa ceritakan contohnya?
- Partisipan 4 : *"Iya pastinya, apabila waktu pelayanannya molor pastinya membuat kita kesal dan marah harus nunggu padahal kita sakit butuh segera ditangani."*
- Peneliti : Apakah pengalaman menunggu lama itu pernah membuat Ibu kapok berobat di rumah sakit tersebut?
- Partisipan 4 : *"Iya pernah mbak, jadi kalau bisa saya menghindari rumah sakit itu kecuali memang terpaksa."*
- Peneliti : Menurut Ibu, bagaimana kebersihan dan kerapian rumah sakit (ruang tunggu, ruang periksa, toilet, dll.) memengaruhi keputusan untuk berobat di sana?
- Partisipan 4 : *"Kebersihan rumah sakit itu sudah pasti menjadi bahan pertimbangan, karena apabila rumah sakit bersih itu mencerminkan kehygienisan alat dan obat pasti terjaga ya mbak."*
- Peneliti : Bagian mana yang paling Ibu perhatikan soal kebersihan?
- Partisipan 4 : *"Biasanya toilet sama ruang tunggu, kalau itu saja kotor dan bau saya jadi mikir dua kali."*
- Peneliti : Hehe iya ya Bu, kalau toilet kotor bisa jadi sarang penyakit
- Peneliti : Bagaimana menurut Ibu, tampilan fisik rumah sakit (gedung, ruangan, fasilitas) dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan?
- Partisipan 4 : *"Bagi beberapa orang termasuk saya tentunya melihat tampilan luar dulu, apabila tampilan luar sudah bagus maka berpikir kualitas rumah sakit dipastikan bagus."*
- Peneliti : Tampilan seperti apa yang memberi kesan rumah sakit bagus Bu?
- Partisipan 4 : *"Yang rapi, bersih, nggak kelihatan kumuh, pokoknya kelihatan terawat lah mbak."*
- Peneliti : Bisa ceritakan pengalaman Ibu tentang kecepatan petugas kesehatan dalam merespons ketika Ibu membutuhkan bantuan atau informasi? Bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan Anda?
- Partisipan 4 : *"Iya, ketika saya baru pertama masuk rumah sakit serta awam dengan letak poli - poli di rumah sakit ada petugas medis yang menghampiri dan menjelaskan letak sehingga sebagai pengunjung rumah sakit merasa terbantu dan membuat kita merasa puas dengan layanan tersebut."*
- Peneliti : Bagaimana perasaan Ibu saat dibantu seperti itu?
- Partisipan 4 : *"Pasti senang dan merasa diperhatikan ya mbak, jadi nggak bingung dan lebih tenang nggak perlu mondar mandir."*

- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kecepatan pengambilan obat setelah konsultasi? Apakah hal itu memengaruhi pandangan Anda terhadap layanan rumah sakit?
- Partisipan 4 : *"Iya tentu saja, kecepatan pengambilan obat juga mempengaruhi kualitas layanan rumah sakit misalnya dalam keadaan tertentu kita dalam kondisi terburu - buru untuk melaksanakan aktivitas selanjutnya sehingga membutuhkan obat cepat."*
- Peneliti : Kalau menurut Ibu sendiri pelayanan pengambilan obat di farmasi itu yang ideal seperti apa?
- Partisipan 4 : *"Yang pelayanannya cepat, jelas penjelasan obatnya, dan antreannya tertib."*
- Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang diberikan tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker) membantu Ibu dalam mengambil keputusan terkait pengobatan? Mengapa demikian? Ibu lebih memilih rumah sakit yang mewah atau nyaman? Mungkin bisa diberikan contohnya?
- Partisipan 4 : *"Tentu sangat berpengaruh ya mbak, karena jika informasi yang diberikan itu jelas maka kita yang sakit paham tentang apa yang harus dihindari agar sakit itu cepat sembuh dan aturan serta takaran minum obat itu memberikan kepercayaan sebagai pasien."*
- Peneliti : Dalam memilih rumah sakit, apakah pelayanan petugas (dokter, perawat, administrasi) menjadi pertimbangan penting bagi Ibu? Bisa beri contoh pengalaman yang pernah dirasakan?
- Partisipan 4 : *"Pasti mbak, apabila di bagian administrasi tidak bertele - tele dan menyusahkan pasien kemudian dokter dengan jam terbang tinggi pasti memiliki pengalaman yang banyak tentu itu menjadi pertimbangan sebelum berobat."*
- Peneliti : Menurut Ibu, seberapa besar kualitas pelayanan rumah sakit (misalnya penilaian masyarakat, akreditasi, atau pengalaman pribadi) memengaruhi rasa percaya untuk berobat di sana? Bisa jelaskan contohnya!
- Partisipan 4 : *"Terkadang rasa percaya itu ada karena ada review dari teman terdekat kita yang pernah dirawat tersebut dan berdasarkan pengalaman pribadi apabila puas terhadap layanan rumah sakit tersebut apalagi sakit lagi membuat kita balik untuk berobat."*
- Peneliti : Kalau dari review teman dan pengalaman pribadi, Ibu lebih percaya yang mana?
- Partisipan 4 : *"Kalau menurut saya pengalaman pribadi itu paling besar pengaruhnya mbak, karena kita sendiri yang merasakan langsung pelayanannya."*
- Peneliti : Apakah biaya layanan kesehatan memengaruhi keputusan Ibu untuk memilih rumah sakit? Menurut Ibu, apakah biayanya masih terjangkau dengan kondisi pekerjaan Ibu? Bisa dijelaskan contohnya?
- Partisipan 4 : *"Tentu saja, tapi terkadang terkadang tidak terkadang iya menjadi pengaruh memilih rumah sakit karena kualitas yang baik dihargai sebagaimana mestinya, saya pernah mendapatkan tagihan biaya yang mahal akan tetapi jika itu sebanding dengan kualitas tidak menjadi masalah. Pengalaman saya pribadi, untuk biaya saat dirumah sakit masih bisa terjangkau dengan latar belakang pekerjaan saya."*
- Peneliti : Dalam kondisi seperti apa biaya menjadi pertimbangan utama bagi Ibu?
- Partisipan 4 : *"Ya kalau untuk sakit yang ringan, biasanya saya lebih mempertimbangkan biaya, tapi kalau sudah darurat kualitas jadi yang utama."*

- Peneliti : Menurut Ibu, apakah jarak rumah sakit dari tempat tinggal memengaruhi keputusan untuk berobat di sana? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 4 : *"Jarak juga menjadi alasan pemilihan rumah sakit juga, terkadang di situasi tertentu atau membutuhkan penanganan yang cepat maka kan lebih enak memilih rumah sakit terdekat."*
- Peneliti : Dalam kondisi seperti apa jarak menjadi faktor yang paling menentukan bagi Ibu?
- Partisipan 4 : *"Pas darurat atau sakitnya cukup berat, jarak menurut saya jadi sangat menentukan karena butuh penanganan cepat."*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kemudahan akses menuju rumah sakit, misalnya transportasi, tempat parkir, atau fasilitas penunjang lainnya? Apakah hal ini memengaruhi keputusan Ibu untuk berobat?
- Partisipan 4 : *"Dengan akses rumah sakit yang mudah tentunya menjadi bahan pertimbangan, karena apabila aksesnya mudah tindakan medis juga cepat ditangani."*
- Peneliti : Apakah akses yang sulit pernah membuat Ibu enggan berobat ke rumah sakit tertentu?
- Partisipan 4 : *"Jelas toh mbak, kalau aksesnya susah dan parkirnya sempit bikin males, jadi lebih pilih rumah sakit lain."*
- Peneliti : Ibu mendapat informasi tentang layanan rumah sakit dari mana? (misalnya brosur, media sosial, iklan, cerita orang lain). Mengapa lebih memilih media itu?
- Partisipan 4 : *"Kebanyakan sih kalau tentang kualitas rumah sakit biasanya berdasarkan cerita dari orang lain atau review dari teman terdekat, terus saya juga membaca di media sosial untuk lebih meyakinkan dan percaya untuk memilih berobat disitu."*
- Peneliti : Media sosial apa yang sering Ibu gunakan?
- Partisipan 4 : *"Biasanya Facebook dan Instagram mbak, saya melihat iklan yang ditawarkan dari rumah sakit."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi promosi rumah sakit (seperti brosur, media digital, atau spanduk) berpengaruh terhadap keputusan memilih rumah sakit? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 4 : *"Bagi saya itu penting sih, karena kan terkadang saya awam dengan jenis layanan yang tersedia di rumah sakit tersebut dengan adanya media sosial lebih mudah mendapatkan informasi terkait dengan pelayanan maupun preferensi harga."*
- Peneliti : Bagaimana penilaian Ibu terhadap sikap dokter, perawat, atau petugas rumah sakit saat memberikan pelayanan? Apakah hal itu membuat Ibu lebih percaya atau nyaman berobat di sana?
- Partisipan 4 : *"Sikap dokter, perawat dan petugas itu yang ramah, sopan serta tidak arogan menjadi bahan penilaian pasien juga karena apabila semua ramah kita sebagai pasien nyaman untuk kembali berobat disitu."*
- Peneliti : Ibu pernah mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan? Kalau iya apa yang Ibu lakukan kedepannya?
- Partisipan 4 : *"Pernah mbak, saya jadi malas untuk kembali ke rumah sakit itu dan lebih memilih mencari rumah sakit lain. Karena kita disini sebagai pasien ingin dilayani dengan baik ya mbak apalagi keadaan lagi sakit"*
- Peneliti : Menurut pengalaman Ibu, bagaimana alur pelayanan di rumah sakit? (mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran sampai pengambilan obat). Apakah alur tersebut memengaruhi kenyamanan dan keputusan Ibu untuk berobat di sana?
- Partisipan 4 : *"Kalau alur pelayanan tidak berbelit - belit dan tidak membingungkan tentu kan menjadi bahan pertimbangan juga"*

- karena kita kesana sebagai pasien sudah dalam keadaan sakit apabila alurnya membingungkan menambah pusing kan."*
- Peneliti : Biasanya alur pelayanan mana yang paling sering membuat Ibu kebingungan?
- Partisipan 4 : *"Bagian pendaftaran sama pengambilan obat, kadang kurang jelas arahannya. Kalau alurnya jelas dan tertata kan jadi nyaman nggak capek mikir"*
- Peneliti : Bagaimana menurut Ibu tentang kebersihan dan perawatan fasilitas rumah sakit (seperti ruang tunggu, toilet, atau lingkungan sekitar)? Apakah hal itu berpengaruh terhadap rasa nyaman dan keyakinan Ibu dalam memilih rumah sakit? Bisa beri contohnya?
- Partisipan 4 : *"Tentu saja ya mbak, kalau persepsi kita apabila lingkungan rumah sakit dari toilet dan ruang tunggu bersih, tentunya kebersihan didalamnya serta pelayanannya sudah pasti terjaga serta terjamin."*
- Peneliti : Apakah kebersihan rumah sakit menurut Ibu bisa mencerminkan kualitas pelayanan secara keseluruhan?
- Partisipan 4 : *"Iya mbak, menurut saya kalau rumah sakitnya bersih berarti pengelolaannya juga baik dan pelayanannya lebih bisa dipercaya."*
- Peneliti : Apakah kebersihan rumah sakit menjadi alasan Ibu merekomendasikan atau tidak merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain?
- Partisipan 4 : *"Iya, pasti saya rekomendasikan kalau bersih dan nyaman, soalnya kita juga nggak mau orang lain kecewa."*
- Peneliti : Baik Bu, sesi wawancara telah selesai. Terimakasih sudah bersedia meluangkan waktu untuk dilakukan wawancara
- Partisipan 4 : *"Sama-sama mbak"*

Transkrip Hasil Wawancara

Nama Responden : Ipha (Partisipan 5)
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 31 tahun
 Pekerjaan : Guru
 Agama : Islam
 Pendidikan Terakhir : S1
 Alamat : Jl. Sidoluhur No. 58 Kec. Laweyan
 Jarak Dengan Rumah Sakit Pemerintah : -
 Kepemilikan Jaminan Kesehatan : Pembayaran pribadi/umum
 Alat Transportasi : -

Transkrip Hasil Wawancara Partisipan 5

Peneliti : Selamat pagi Ibu, mohon maaf mengganggu waktunya dan izin bertanya apakah ibu pernah menggunakan layanan kesehatan?
 Partisipan 5 : *"Pagi mbak, pernah mbak. Ada apa ya mbak?"*
 Peneliti : Kebetulan saya sedang melakukan penelitian terkait pengalaman masyarakat dalam memilih layanan kesehatan, wawancara ini hanya bersifat akademik, perekaman jawaban Ibu akan dijaga kerahasiaannya, tidak ada jawaban benar atau salah. Apakah Ibu bersedia meluangkan waktu sekitar 15–20 menit untuk berbagi pengalaman?
 Partisipan 5 : *"Iya mbak, tidak apa-apa. Saya bersedia, semoga pengalaman saya bisa membantu penelitian mbak."*
 Peneliti : Saat memilih rumah sakit, apakah Ibu biasanya melihat fasilitas yang tersedia? Bisa beri contoh fasilitas apa yang menurut Ibu penting?
 Partisipan 5 : *"Iya pasti, contohnya seperti peralatan medis yang lengkap, layanan darurat yang memadai dan kenyamanan ruang perawatan."*
 Peneliti : Dari fasilitas tersebut, mana yang paling menentukan keputusan Ibu?
 Partisipan 5 : *"Layanan darurat sama kelengkapan alat medis, soalnya itu berkaitan langsung dengan keselamatan pasien."*
 Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi tentang pelayanan rumah sakit (misalnya jenis layanan, jadwal dokter, biaya) menjadi bahan pertimbangan untuk berobat? Bisa dijelaskan alasannya?
 Partisipan 5 : *"Pasti, mbak soalnya pemilihan rumah sakit yang tepat menjadi pertimbangan yang penting untuk berobat misalnya dokter dan administrasi memastikan perawatan yang aman sesuai dengan kebutuhan pasien."*
 Peneliti : Kalau informasi tersebut tidak jelas atau sering berubah, apakah itu memengaruhi keputusan Ibu?
 Partisipan 5 : *"Iya mbak, jadi ragu untuk berobat karena takut pelayanannya tidak sesuai dengan kebutuhan pasien."*

- Peneliti : Dari pengalaman Ibu, apakah ketepatan waktu pelayanan (misalnya waktu antre, pemeriksaan, atau tindakan) memengaruhi rasa percaya terhadap rumah sakit? Bisa ceritakan contohnya?
- Partisipan 5 : *"Tentunya iya mbak, misalnya ketika pasien menunggu terlalu lama untuk menunggu layanan dapat menimbulkan kekecewaan dan mengurangi kepercayaan terhadap kemampuan rumah sakit untuk memberikan perawatan yang efektif."*
- Peneliti : Apakah Ibu mempunyai pengalaman yang membuat pasien menunggu terlalu lama?
- Partisipan 5 : *"Biasanya di bagian pendaftaran dan menunggu pemeriksaan dokter."*
- Peneliti : Menurut Ibu, bagaimana kebersihan dan kerapian rumah sakit (ruang tunggu, ruang periksa, toilet, dll.) memengaruhi keputusan untuk berobat di sana?
- Partisipan 5 : *"Menurut saya, kebersihan dan kerapian rumah sakit seperti ruang tunggu, ruang periksa dan toilet itu sangat penting karena dapat mempengaruhi rasa percaya pasien tentang kualitas rumah sakit seperti resiko infeksi karena lingkungan tidak bersih juga bisa menjadi sarang bakteri."*
- Peneliti : Waktu pertama kali datang bagian mana yang paling Ibu perhatikan terkait kebersihan di rumah sakit?
- Partisipan 5 : *"Ruang tunggu dan toilet sih mbak karena sering digunakan dan langsung terlihat kondisinya"*
- Peneliti : Bagaimana menurut Ibu, tampilan fisik rumah sakit (gedung, ruangan, fasilitas) dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan?
- Partisipan 5 : *"Iya tampilan fisik rumah sakit yang bersih, rapi dan modern itu akan menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap kualitas pelayanannya terus fasilitas yang terawat baik memberikan kesan bahwa rumah sakit peduli terhadap keamanan dan kenyamanan pasien."*
- Peneliti : Apakah tampilan fisik rumah sakit menjadi kesan awal sebelum Ibu menilai pelayanan lainnya?
- Partisipan 5 : *"Kesan pertama itu penting, karena dari tampilan saja sudah kelihatan rumah sakitnya terawat atau tidak."*
- Peneliti : Bisa ceritakan pengalaman Ibu tentang kecepatan petugas kesehatan dalam merespons ketika Ibu membutuhkan bantuan atau informasi? Bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan Anda?
- Partisipan 5 : *"Petugas yang ramah dan sabar itu dapat membantu mengurangi kekhawatiran pasien efeknya pelayanan yang mengedepankan dan memperhatikan pasien dapat meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat."*
- Peneliti : Bagaimana perasaan Ibu ketika petugas merespons dengan cepat dan ramah?
- Partisipan 5 : *"Saya merasa lebih tenang dan nyaman, jadi tidak terlalu khawatir dengan kondisi kesehatan saya."*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kecepatan pengambilan obat setelah konsultasi? Apakah hal itu memengaruhi pandangan Anda terhadap layanan rumah sakit?
- Partisipan 5 : *"Kecepatan pengambilan obat itu, setelah konsultasi termasuk elemen penting yang dapat mempengaruhi pasien terhadap layanan rumah sakit karena berdampak langsung pada pengalaman pasien itu."*
- Peneliti : Ibu pernah membandingkan kecepatan pengambilan obat di beberapa rumah sakit?

- Partisipan 5 : *"Iya mbak, ada rumah sakit yang lebih cepat jadi lebih enak dan tidak terlalu menunggu lama. Kalau sekitar 15–30 menit masih bisa diterima."*
- Peneliti : Kalau melebihi 30 menit sangat membosankan ya Bu?
- Partisipan 5 : *"Iya mbak ngantuk lebih tepatnya."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi yang diberikan tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker) membantu Ibu dalam mengambil keputusan terkait pengobatan? Mengapa demikian? Ibu lebih memilih rumah sakit yang mewah atau nyaman? Mungkin bisa diberikan contohnya?
- Partisipan 5 : *"Iya mbak, karena informasi medis dari dokter, perawat dan apoteker itu sangat membantu dalam pengambilan keputusan pengobatan karena mereka kan merupakan seorang profesional kesehatan dibidangnya terkait kondisi, manfaat dan efek samping obat."*
- Peneliti : Informasi apa yang Ibu maksud?
- Partisipan 5 : *"Penjelasan tentang kondisi penyakit dan aturan minum obat"*
- Peneliti : Dalam memilih rumah sakit, apakah pelayanan petugas (dokter, perawat, administrasi) menjadi pertimbangan penting bagi Ibu? Bisa beri contoh pengalaman yang pernah dirasakan?
- Partisipan 5 : *"Iya, karena pelayanan kesehatan dari dokter, perawat dan staff administrasinya menjadi bahan pertimbangan memilih rumah sakit karena sangat berkaitan langsung dengan pengalaman pasien dan kualitas perawatan misalnya pelayanan di rumah sakit Indriati itu petugas yang memberikan obat terlalu lama daripada rumah sakit Dr. Oen Solo Baru."*
- Peneliti : Jadi disini dari pengalaman Ibu bisa membedakan antara kedua rumah sakit itu?
- Partisipan 5 : *"Ya perbedaannya di kecepatan pelayanan dan cara petugas melayani pasien itu mbak."*
- Peneliti : Menurut Ibu, seberapa besar kualitas pelayanan rumah sakit (misalnya penilaian masyarakat, akreditasi, atau pengalaman pribadi) memengaruhi rasa percaya untuk berobat di sana? Bisa jelaskan contohnya!
- Partisipan 5 : *"Berdasarkan pengalaman pribadi, kualitas pelayanan kesehatan itu sangat penting ya mbak soalnya dapat dinilai dari berbagai aspek yang mencakup kepuasan pasien contohnya standart keamanan dan keandalan yang dirasakan terhadap rumah sakit tersebut contohnya pelayanan yang akurat, terpercaya, responsif, dan rela menolong, perhatian dan pengertian serta kelengkapan fasilitas dan infrastruktur yang memadai menjadi faktor terpenting."*
- Peneliti : Kalau salah satu aspek pelayanan tersebut tidak terpenuhi, misalnya kurang responsif, bagaimana pengaruhnya terhadap kepercayaan Ibu?
- Partisipan 5 : *"Kepercayaan bisa berkurang mbak, walaupun fasilitasnya bagus, tapi kalau pelayanannya kurang responsif jadi nggak puas."*
- Peneliti : Apakah biaya layanan kesehatan memengaruhi keputusan Ibu untuk memilih rumah sakit? Menurut Ibu, apakah biayanya masih terjangkau dengan kondisi pekerjaan Ibu? Bisa dijelaskan contohnya?
- Partisipan 5 : *"Tentunya biaya layanan kesehatan sangat berpengaruh ya mbak, bersama dengan faktor lain seperti reputasi, kualitas layanan, fasilitas lokasi, ketersediaan layanan, spesialis dan asuransi yang diterima. Ketika berobat, biaya masih terjangkau dengan pekerjaan saya kecuali kalau sakitnya panas atau demam, kalau emergency dan membutuhkan operasi mungkin saya akan ajukan keringanan waktu atau melalui BPJS."*

- Peneliti : Menurut Ibu, apakah jarak rumah sakit dari tempat tinggal memengaruhi keputusan untuk berobat di sana? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 5 : *"Iya karena faktor jarak itu kan berkaitan dengan kemudahan aksesibilitas waktu tempuh dan biaya transportasi serta kenyamanan pasien teeurama dalam keadaan darurat makanya diprioritaskan untuk rumah sakit dalam radius terdekat dulu."*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kemudahan akses menuju rumah sakit, misalnya transportasi, tempat parkir, atau fasilitas penunjang lainnya? Apakah hal ini memengaruhi keputusan Ibu untuk berobat?
- Partisipan 5 : *"Pastinya, karena kemudahan akses menuju lokasi rumah sakit menjadi faktor yang menjadi pertimbangan untuk berobat pasien atau keluarga karena diharapkan pasien dapat datang tepat waktu untuk mendapatkan pelayanan yang responsif."*
- Peneliti : Menurut Ibu akses seperti apa yang paling memudahkan pasien?
- Partisipan 5 : *"Transportasinya mudah, parkirnya cukup, dan jalannya tidak macet."*
- Peneliti : Hal ini juga berpengaruh pada kenyamanan Ibu?
- Partisipan 5 : *"Ya mbak. Misal kita diantar kan lebih memudahkan bagi yang mengantar dan menunggu."*
- Peneliti : Biasanya Ibu mendapat informasi tentang layanan rumah sakit dari mana? (misalnya brosur, media sosial, iklan, cerita orang lain). Mengapa lebih memilih media itu?
- Partisipan 5 : *"Saya mendapatkan informasi dari sosial media bisa, pengalaman teman maupun kerabat yang terlebih dahulu mengalami ketika berobat."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi promosi rumah sakit (seperti brosur, media digital, atau spanduk) berpengaruh terhadap keputusan memilih rumah sakit? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 5 : *"Iya karena sangat berpengaruh dan penting, untuk memberikan informasi mengenai jenis layanan dan harga dapat memberikan kepercayaan bagi pasien itu sendiri. Selain itu, karena percepatan informasi di media sosial dapat menjangkau seluruh masyarakat."*
- Peneliti : Apa alasan Ibu menggunakan media sosial untuk mencari informasi rumah sakit?
- Partisipan 5 : *"Karena infonya cepat didapatkan dan bisa diakses kapan aja."*
- Peneliti : Bagaimana penilaian Ibu terhadap sikap dokter, perawat, atau petugas rumah sakit saat memberikan pelayanan? Apakah hal itu membuat Ibu lebih percaya atau nyaman berobat di sana?
- Partisipan 5 : *"Menurut saya, iya apabila sikap tenaga medis seperti dokter lebih ramah, sopan dan interaktif serta menjelaskan secara detail itu membuat pasien merasa nyaman dan percaya diri untuk mengambil keputusan medis."*
- Peneliti : Menurut pengalaman Ibu, bagaimana alur pelayanan di rumah sakit? (mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran sampai pengambilan obat). Apakah alur tersebut memengaruhi kenyamanan dan keputusan Ibu untuk berobat di sana?
- Partisipan 5 : *"Iya berpengaruh mbak, soalnya kalau alur lebih panjang untuk BPJS itu dan kecepatan setiap alur berbeda itu berdampak bagi pasien. Namun, untuk alur pengambilan obat tidak terlalu lama untuk sekarang."*
- Peneliti : Bagaimana perasaan Ibu sebagai pasien saat harus melalui alur BPJS yang cukup panjang tersebut?
- Partisipan 5 : *"Kadang capek dan kurang nyaman mbak, apalagi kalau kondisi badan sedang tidak fit. Tapi kembali lagi kan mbak, menyadari bahwa kita pengguna BPJS."*

- Peneliti : Bagaimana menurut Ibu tentang kebersihan dan perawatan fasilitas rumah sakit (seperti ruang tunggu, toilet, atau lingkungan sekitar)? Apakah hal itu berpengaruh terhadap rasa nyaman dan keyakinan Ibu dalam memilih rumah sakit? Bisa beri contohnya?
- Partisipan 5 : *"Sangat berpengaruh terhadap kenyamanan saya, contohnya seperti Rumah Sakit Dr. Oen itu lebih nyaman dari segi kebersihan toilet, ruang tunggu dan parkir dibandingkan di Rumah Sakit Indriati dari segi ruang tunggu, toilet dan lingkungan sekitar itu berbeda."*
- Peneliti : Apakah perbedaan kebersihan antar rumah sakit tersebut memengaruhi keputusan Ibu untuk kembali berobat?
- Partisipan 5 : *" Saya cenderung memilih rumah sakit yang lingkungannya lebih bersih, asri dan nyaman."*
- Peneliti : Terima kasih atas informasi yang telah diberikan, hal ini sangat membantu dalam penelitian saya Bu"
- Partisipan 5 : *"Oke mbak sama-sama."*

Transkrip Hasil Wawancara

Nama Responden : Ririn (Partisipan 6)
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 26 tahun
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Agama : Islam
 Pendidikan Terakhir : SLTA
 Alamat : Banyuwangi RT 03/RW 02, Kel. Banyuwangi, Kec. Banjarsari
 Jarak Dengan Rumah Sakit Pemerintah : -
 Kepemilikan Jaminan Kesehatan : BPJS
 Alat Transportasi : -

Transkrip Hasil Wawancara Partisipan 6

Peneliti : Permis Bu, saya Denis, mahasiswa Stikes Panti Kosala. Saya lagi mengerjakan skripsi tentang bagaimana masyarakat memilih rumah sakit. Wawancaranya ngobrol santai saja sekitar 20–30 menit. Kalau Ibu berkenan, saya ingin bertanya berdasarkan pengalaman Ibu

Partisipan 6 : *"Boleh, silakan. Kalau ada yang saya tahu, nanti saya jawab. Langsung saja dimulai mbak gapapa"*

Peneliti : Baik Bu, Izinkan saya melakukan perekaman untuk keperluan penelitian nggih Bu. Apakah Ibu berkenan?

Partisipan 6 : *"Boleh aja mbak, silahkan."*

Peneliti : Saat memilih rumah sakit, apakah Ibu biasanya melihat fasilitas yang tersedia? Bisa beri contoh fasilitas apa yang menurut Ibu penting?

Partisipan 6 : *"Iya hoooh ya, saya sebelum memutuskan memilih rumah sakit untuk berobat tentu melihat fasilitasnya dari segi pelayanan yang tersedia cukup baik dan kelengkapan alat medis."*

Peneliti : Menurut Ibu, fasilitas dan alat medis apa yang paling penting membuat Ibu yakin dalam memilih rumah sakit tersebut?

Partisipan 6 : *"Yang paling penting itu seperti alat USG yang modern, laboratorium yang lengkap, dan ruang pemeriksaan yang nyaman. Soalnya kalau alatnya lengkap, kita nggak perlu dirujuk ke tempat lain dan lebih yakin sama hasil pemeriksaannya."*

Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi tentang pelayanan rumah sakit (misalnya jenis layanan, jadwal dokter, biaya) menjadi bahan pertimbangan untuk berobat? Bisa dijelaskan alasannya?

Partisipan 6 : *"Iya, karena mungkin latar belakang ekonomi juga jadi memperhatikan biaya layanan kemudian ketersediaan dokter berpengalaman pada waktu itu bisa menangani segera atau tidak."*

Peneliti : Dari pengalaman Ibu, apakah ketepatan waktu pelayanan (misalnya waktu antri, pemeriksaan, atau tindakan) memengaruhi rasa percaya terhadap rumah sakit? Bisa ceritakan contohnya?

- Partisipan 6 : *"Tentunya iya mbak, untuk pelayanan saya cenderung lebih memilih untuk pendaftaran secara online karena lebih efisien waktu dan fleksibel karena Ibu rumah tangga juga, informasi dari registrasi online juga berisi kapan waktu dokter ada di jam operasional meskipun saya belum pernah punya pengalaman rawat inap ya tapi biasanya saya di Rumah Sakit PKU."*
- Peneliti : Jadi sistem pendaftaran online itu menurut Ibu sangat efisien dalam mengatasi masalah ketepatan waktu Bu?
- Partisipan 6 : *"Sangat membantu mbak, karena kita sudah tahu jam dokter praktik dan nggak perlu antre lama. Jadi waktunya lebih efisien dan fleksibel buat saya."*
- Peneliti : Menurut Ibu, bagaimana kebersihan dan kerapian rumah sakit (ruang tunggu, ruang pemeriksaan, toilet, dll.) memengaruhi keputusan untuk berobat di sana?
- Partisipan 6 : *"Iya penting sekali, soalnya kalau ada toilet aroma tidak sedap itu juga mempengaruhi kenyamanan kita apalagi kalau di rumah sakit menunggu lama kalau ruang tunggu kotor dan bau obat itu membuat kita tidak betah."*
- Peneliti : Jika dibandingkan dengan fasilitas yang mewah, Ibu lebih mengutamakan kebersihan atau tampilan fisik rumah sakit?
- Partisipan 6 : *"Saya sih lebih mengutamakan kebersihan dan kenyamanan. Mau rumah sakitnya sederhana tapi bersih, itu sudah cukup buat saya."*
- Peneliti : Bagaimana menurut bu, tampilan fisik rumah sakit (gedung, ruangan, fasilitas) dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan?
- Partisipan 6 : *"Belum menjamin ya mbak, soalnya tampilan fisik bagus tidak menjamin pelayanan kesehatan juga baik karena itu faktor perorangan tenaga medisnya yang terpenting jangan kualitas luarnya saja yang diperhatikan tapi didalam juga."*
- Peneliti : Bisa dijelaskan lebih lanjut, seperti apa sikap tenaga medis yang menurut Ibu mencerminkan pelayanan yang berkualitas?
- Partisipan 6 : *"Perawat yang sabar, mau menjelaskan kondisi pasien, tidak judes itu menurut saya lebih penting daripada gedung yang mewah."*
- Peneliti : Bisa ceritakan pengalaman Ibu tentang kecepatan petugas kesehatan dalam merespons ketika Ibu membutuhkan bantuan atau informasi? Bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan Anda?
- Partisipan 6 : *"Soalnya saya jarang ke rumah sakit ya mbak, tapi respon dari petugas medis selama saya berobat alhamdulillah baik dan cepat tanggap terkait tentang berbagai keluhan yang dialami pasien."*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kecepatan pengambilan obat setelah konsultasi? Apakah hal itu memengaruhi pandangan Anda terhadap layanan rumah sakit?
- Partisipan 6 : *"Itu sih tergantung orangnya, rata - rata pengambilan obat itu kan harus antre panjang dan membutuhkan waktu tidak bisa di buru - buru juga jadi kita sebagai pasien harus bersabar."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi yang diberikan tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker) membantu ibu dalam mengambil keputusan terkait pengobatan? Mengapa demikian? Ibu lebih memilih rumah sakit yang mewah atau nyaman? Mungkin bisa diberikan contohnya?
- Partisipan 6 : *"Itu penting sekali, karena informasi dari tenaga medis seperti dokter dan perawat kita tahu tentang penyakit yang dialami, maupun hal yang harus dihindari maupun. Dalam memilih rumah sakit saya lebih memilih rumah sakit yang nyaman karena faktor ekonomi dan kalau rumah sakit yang mewah belum tentu nyaman."*

- Peneliti : Tadi Ibu menyebutkan lebih memilih rumah sakit yang nyaman. Menurut Ibu apa yang dimaksud dengan rumah sakit yang nyaman?
- Partisipan 6 : *"Nyaman itu tempatnya bersih, pelayanannya ramah, nggak ribet, dan biayanya masih terjangkau. Jadi walaupun nggak mewah, tapi kita merasa tenang saat berobat."*
- Peneliti : Menurut Ibu sendiri, seberapa penting rasa nyaman itu ketika seseorang sedang sakit?
- Partisipan 6 : *"Penting sekali mbak, karena kita butuh ketenangan. Kalau suasananya nggak nyaman, malah bikin stres memperlambat pemulihan."*
- Peneliti : Dalam memilih rumah sakit, apakah pelayanan petugas (dokter, perawat, administrasi) menjadi pertimbangan penting bagi Ibu? Bisa beri contoh pengalaman yang pernah dirasakan?
- Partisipan 6 : *"Iya, mungkin dari mulut ke mulut ya mbak apabila pelayanan dirumah sakit terdapat tenaga medis yang humble, informatif dan ramah itu menjadi bahan pertimbangan kita untuk periksa di rumah sakit itu. Selain itu dari teman dan ulasan google jadi ga asal pilih dokter."*
- Peneliti : Ibu pernah mengalami langsung pelayanan petugas yang seperti itu?
- Partisipan 6 : *"Alhamdulillahnya sering ya mbak. Dokter dan perawatnya ramah jadi saya nyaman, kontrol pun nggak males-malesan mbak"*
- Peneliti : Menurut Ibu, seberapa besar kualitas pelayanan rumah sakit (misalnya penilaian masyarakat, akreditasi, atau pengalaman pribadi) memengaruhi rasa percaya untuk berobat di sana? Bisa jelaskan contohnya!
- Partisipan 6 : *"Pastinya itu mempengaruhi keyakinan dalam memilih rumah sakit, karena kan ada sugesti dan berdasarkan ulasan orang terdekat atau tetangga itu kan bisa menjadi sugesti untuk berobat disitu selain dari pengalaman pribadi."*
- Peneliti : Apakah biaya layanan kesehatan memengaruhi keputusan Ibu untuk memilih rumah sakit? Menurut Ibu, apakah biayanya masih terjangkau dengan kondisi pekerjaan Ibu? Bisa dijelaskan contohnya?
- Partisipan 6 : *"Iya, pasti berpengaruh dan diutamakan biaya itu terjangkau sesuai dengan kantong kita sebagai ibu rumah tangga itu penting dan meskipun murah diusahakan yang cocok di kita nya mbak dari segi pelayanannya. Misalnya ada sugesti kalau kita ngga kesana nggak cocok."*
- Peneliti : Kalau menurut Ibu, yang dimaksud biaya terjangkau itu seperti apa sih Bu?
- Partisipan 6 : *"Terjangkau itu yang masih sesuai sama penghasilan mbak, jadi nggak sampai bikin mikir berat atau harus ngutang. Selama masih bisa diatur sama kebutuhan rumah tangga, itu sudah cukup."*
- Peneliti : Ibu sendiri menggunakan BPJS atau umum, dan apakah itu memengaruhi pilihan rumah sakit?
- Partisipan 6 : *"Saya pakai BPJS mbak, jadi rumah sakit yang menerima BPJS itu pasti jadi prioritas. Tapi saya tetap lihat pelayanannya juga, bukan cuma karena gratis."*
- Peneliti : Iya Bu, jadi meskipun pakai BPJS, pengalaman pelayanan berobatnya tetap jadi pertimbangan juga ya.
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah jarak rumah sakit dari tempat tinggal memengaruhi keputusan untuk berobat di sana? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 6 : *"Nggak sih, misalkan cocoknya kita kesana meskipun nggak darurat banget kan nggak terdekat kalau soalnya di area sini kan alternatif rumah sakit banyak kalau kondisi tidak darurat banget ya"*

- tidak memilih rumah sakit yang terdekat tapi yang kualitasnya baik dan nyaman.*“
- Peneliti : Berarti bisa dibilang kualitas pelayanan lebih penting dibanding jarak ya Bu?
- Partisipan 6 : *“Buat saya begitu. Kalau pelayanannya bagus dan bikin nyaman, jarak itu jadi nomor sekian.”*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kemudahan akses menuju rumah sakit, misalnya transportasi, tempat parkir, atau fasilitas penunjang lainnya? Apakah hal ini memengaruhi keputusan Ibu untuk berobat?
- Partisipan 6 : *“Tidak berpengaruh juga sih mbak, soalnya berdasarkan kecocokan itu tapi sejauh ini aksesnya mudah. Kemudian jarak parkir ke poli juga nggak terlalu berpengaruh karena tidak terlalu jauh dan sekarang ada fasilitas seperti kursi roda yang membantu kalau kondisinya tidak kuat atau urgent.”*
- Peneliti : Biasanya Ibu mendapat informasi tentang layanan rumah sakit dari mana? (misalnya brosur, media sosial, iklan, cerita orang lain). Mengapa lebih memilih media itu?
- Partisipan 6 : *“Dari ulasan google, review teman atau kerabat karena dengan itu kita dapat informasi atau sudut pandang baru dalam memutuskan untuk berobat kesitu. Memilih media itu karena saking banyaknya rumah sakit terus ada dokter jadi bingung kalau kita kesana langsung ke rumah sakit juga gatau udah posisinya sakit kita disuruh ini itu. Soalnya kalau dokternya sudah tau kan tinggal daftar di jam praktek.”*
- Peneliti : Informasi yang Ibu dapatkan dari media itu membuat Ibu lebih tenang sebelum berobat?
- Partisipan 6 : *“Setidaknya sudah ada gambaran, jadi lebih siap.”*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi promosi rumah sakit (seperti brosur, media digital, atau spanduk) berpengaruh terhadap keputusan memilih rumah sakit? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 6 : *“Iya, soalnya informasi di brosur atau iklan itu kan memuat nama dokter, jenis layanan, dan rincian harga. Contohnya nama dokter itu menjadi pertimbangan apakah dokter yang dimiliki rumah sakit itu sudah punya jam terbang tinggi dan pengalaman yang banyak belum.”*
- Peneliti : Bagaimana penilaian Ibu terhadap sikap dokter, perawat, atau petugas rumah sakit saat memberikan pelayanan? Apakah hal itu membuat Ibu lebih percaya atau nyaman berobat di sana?
- Partisipan 6 : *“Iya, berdasarkan pengalaman biasanya ketika saya berobat sikap dokter atau perawat alhamdulillah baik, ramah dan memberikan penjelasan yang rinci tentang penyakit. Tetapi, saya juga pernah menemui dokter yang judes saat kasih tahu waktu saya pergi untuk mengecek kandungan kebetulan dokternya sudah tua, hal itu juga membuat saya tidak balik lagi kesana.”*
- Peneliti : Kalau boleh tahu Bu, sikap dokter yang judes itu seperti apa yang Ibu temui?
- Partisipan 6 : *“Nada bicaranya ketus mbak, jelasin seadanya, buru-buru pergi. Kesannya ayak pasien nggak dianggap.”*
- Peneliti : Waktu mengalami hal itu, bagaimana perasaan Ibu sebagai pasien?
- Partisipan 6 : *“Jujur sedih dan males mbak. Padahal kita datang butuh pertolongan pengen tau kondisi kandunganku, tapi malah bikin nggak nyaman.”*
- Peneliti : Menurut pengalaman Ibu, bagaimana alur pelayanan di rumah sakit? (mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran sampai pengambilan obat). Apakah alur tersebut memengaruhi kenyamanan dan keputusan Ibu untuk berobat di sana?

- Partisipan 6 : *"Kalau untuk prosedur sudah ada dirumah sakit tapi saya sebagai pasien ya mengikuti aturan yang ada dirumah sakit tersebut tapi sejauh ini nyaman nyaman saja tidak mempengaruhi rasa nyaman. Pengalaman saya sejauh ini aman, alhamdulillah prosedurnya tidak dipersulit apalagi saya pengguna BPJS cuma waktu pengambilan obat setelah konsultasi itu terlalu lama itu saya pertama di puskesmas lalu baru dirujuk ke rumah sakit."*
- Peneliti : Ibu menjelaskan waktu tunggu pengambilan obat lama setelah konsultasi, apakah itu juga mempengaruhi keputusan untuk kembali berobat di rumah sakit tersebut?
- Partisipan 6 : *"Pengaruh sih mbak, tapi kalau pelayanan lainnya sudah nyaman, saya masih bisa maklum. Cuma harapannya ke depan bisa lebih cepat."*
- Peneliti : Bagaimana menurut Ibu tentang kebersihan dan perawatan fasilitas rumah sakit (seperti ruang tunggu, toilet, atau lingkungan sekitar)? Apakah hal itu berpengaruh terhadap rasa nyaman dan keyakinan Ibu dalam memilih rumah sakit? Bisa beri contohnya?
- Partisipan 6 : *"Alhamdulillah, selama saya mengunjungi beberapa rumah sakit dari segi tempatnya toilet bersih, ruang tunggu dan ruang periksa nyaman bagi pasien serta orang yang menjenguk. Hal ini membuat kita puas yaitu pengalaman, pelayanan dan fasilitas rumah sakit yang disediakan seperti di RS PKU, RSUD Moewardi dan lain - lain sedangkan yang tidak membuat puas adalah sikap dokter yang judes tadi. Untuk rumah sakit yang saya kunjungi puskesmas, RS PKU dan RSUD. Paling cocok di RS PKU, untuk perbandingan untuk rumah sakit di PKU lebih lebar, nyaman dan tempatnya sudah dibedakan terutama di poli anak dan dewasa. Untuk pasien juga banyak di RSUD lebih banyak dibanding RS PKU. Saran saya mungkin dari masalah pengambilan obat lama di farmasi meskipun sudah dikasih solusi kalau tidak menunggu bisa online asal melakukan pembayaran dulu dan diantar lewat gojek. Pernah dari jam 1 sampai jam 3 baru selesai, untuk pelayanan nyaman dan nggak berbelit juga."*
- Peneliti : Baik Bu, terima kasih. Dari cerita Ibu, kelihatannya kenyamanan, kebersihan, dan pelayanan petugas memang saling berkaitan dalam menentukan pilihan rumah sakit.
- Peneliti : Kalau begitu wawancaranya saya cukupkan. Terima kasih banyak ya Bu sudah meluangkan waktu dan berbagi pengalaman Semoga Ibu dan keluarga selalu diberi kesehatan."
- Partisipan 6 : *"Sama-sama mbak, semoga lulus lancar ya."*

Transkrip Hasil Wawancara

Nama Responden : Iskandar (Partisipan 7)
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Usia : 45 tahun
 Pekerjaan : Marketing
 Agama : Islam
 Pendidikan Terakhir : S2
 Alamat : Manahan RT 04/RW 04, Kel. Manahan, Kec. Banjarsari
 Jarak Dengan Rumah Sakit Pemerintah : -
 Kepemilikan Jaminan Kesehatan : Pembayaran pribadi/umum
 Alat Transportasi : -

Transkrip Hasil Wawancara Partisipan 7

Peneliti : Assalamualaikum, perkenalkan saya Denis Kumara, mahasiswa Stikes Panti Kosala. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang pengalaman masyarakat dalam memilih layanan rumah sakit. Wawancaranya santai saja sekitar 20–30 menit dan berdasarkan pengalaman Bapak. Apakah Bapak berkenan?"

Partisipan 7 : *"Walaikumsalam. Boleh mbak, monggo silahkan duduk disini."*

Peneliti : Wawancaranya singkat dan santai saja Pak. Apakah Bapak berkenan jika percakapan ini direkam untuk keperluan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya

Partisipan 7 : *"Walah mbak, yowis gapapa."*

Peneliti : Baik Pak, Kita mulai sesi wawancaranya nggih

Partisipan 7 : *"Ya mbak Denis."*

Peneliti : Saat memilih rumah sakit, apakah Bapak biasanya melihat fasilitas yang tersedia? Bisa beri contoh fasilitas apa yang menurut Bapak penting?

Partisipan 7 : *"Biasanya kalau rata - rata umum saya melihat dari struktur bangunannya terlebih dahulu kemudian fasilitasnya, kelengkapan alat dan jenis layanannya baru ada efek aku cocok disini nih."*

Peneliti : Tadi Bapak menyebutkan melihat bangunan terlebih dahulu. Bagian apa dari bangunan rumah sakit yang paling membuat Bapak yakin?

Partisipan 7 : *"Dari kerapian dan kebersihannya mbak, terus kelihatan terawat atau tidak. Kalau dari luar saja sudah rapi, saya mikir di dalamnya pasti juga tertata."*

Peneliti : Menurut Bapak, apakah informasi tentang pelayanan rumah sakit (misalnya jenis layanan, jadwal dokter, biaya) menjadi bahan pertimbangan untuk berobat? Bisa dijelaskan alasannya?

Partisipan 7 : *"Iya, pastinya seperti itu karena untuk usia saya ga pakai gadget hanya mulut dari mulut seperti jenis layanan yang tepat dan dokter yang sering menangani kita ada atau tidak."*

Peneliti : Biasanya Bapak mendapatkan informasi itu dari mana?

- Partisipan 7 : *"Dari keluarga dekat atau teman yang sering berobat ke rumah sakit itu mbak."*
- Peneliti : Kalau jadwal dokter tidak sesuai atau sering berubah, bagaimana pengaruhnya bagi Bapak?
- Partisipan 7 : *"Kalau sering berubah ya repot mbak, bisa bolak-balik. Saya lebih pilih rumah sakit yang jadwal dokternya jelas."*
- Peneliti : Dari pengalaman Bapak, apakah ketepatan waktu pelayanan (misalnya waktu antre, pemeriksaan, atau tindakan) memengaruhi rasa percaya terhadap rumah sakit? Bisa ceritakan contohnya?
- Partisipan 7 : *"Iya sangat, dari beberapa rumah sakit yang saya kunjungi selalu aman dan tepat waktu antrean misalnya nomor antri nomor 5 ya ditunggu saja soalnya keluhan pasien berbeda - beda mungkin konsultasi ke dokternya juga membutuhkan waktu yang beda dalam pemeriksaan biasanya saya di Dr Oen Solo Baru."*
- Peneliti : Menurut Bapak, bagaimana kebersihan dan kerapian rumah sakit (ruang tunggu, ruang periksa, toilet, dll.) memengaruhi keputusan untuk berobat di sana?
- Partisipan 7 : *"Sangat, sangat karena kalau ruang tunggu dan toilet bersih kita nyaman disaat nunggu misalnya saat saya mengantarkan keluarga sakit kalau ruang tunggu kotor kita kan kurang nyaman jadi harus cari tempat yang lebih proper untuk menunggu."*
- Peneliti : Bagaimana menurut Bapak, tampilan fisik rumah sakit (gedung, ruangan, fasilitas) dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan?
- Partisipan 7 : *"Kalau saya pribadi, saya memprioritaskan melihat bangunan terlebih dahulu misalnya rumah sakit A kalau gedungnya sudah bagus otomatis pelayanan dan kualitasnya ikut bagus serta menambah rasa percaya saya dalam berobat. Fasilitas juga akan menunjang kalau rumah sakitnya dari luar sudah bagus."*
- Peneliti : Kalau ternyata gedungnya bagus tapi pelayanannya kurang, bagaimana menurut Bapak?
- Partisipan 7 : *"Kalau begitu ya percuma mbak. Ujung-ujungnya tetap pelayanan yang menentukan."*
- Peneliti : Bisa ceritakan pengalaman Bapak tentang kecepatan petugas kesehatan dalam merespons ketika Bapak membutuhkan bantuan atau informasi? Bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan Anda?
- Partisipan 7 : *"Saya tidak pernah ada kendala dalam respon tenaga medis atau pegawai administrasi disana, misalnya di Dr Oen ke UGD misalkan ke UGD sesuai prosedur dan respon tenaga medis segera menangani juga dan selalu mendapatkan informasi yang selalu puas bagi saya habis itu antri obat terus pulang."*
- Peneliti : Jadi dengan adanya penanganan yang cepat sangat mempengaruhi kepuasan Bapak dalam mengambil keputusan untuk berobat kembali?
- Partisipan 7 : *"Iya mbak, karena sudah merasa ditangani dengan baik. Jadi lebih tenang nggak ragu kalau suatu saat perlu berobat lagi."*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Bapak tentang kecepatan pengambilan obat setelah konsultasi? Apakah hal itu memengaruhi pandangan Anda terhadap layanan rumah sakit?
- Partisipan 7 : *"Tidak, karena kan kita harus tahu didalam pengambilan obat misalnya kalau buat anak itu kaya puyer waktu pembuatan juga lama ada antrean sejauh ini waktu untuk menerima resep obat masih normal. Semua rumah sakit tentunya sama."*
- Peneliti : Menurut Bapak, apakah informasi yang diberikan tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker) membantu Bapak dalam mengambil keputusan terkait pengobatan? Mengapa demikian?

- Bapak lebih memilih rumah sakit yang mewah atau nyaman? Mungkin bisa diberikan contohnya?
- Partisipan 7 : *"Pastinya iya mbak, karena kita periksa untuk tanya ke dokter tentang penyakit yang dialami pengobatan lanjutan dan step yang harus bagaimana jadi kita mengikuti anjuran atau informasi dokter untuk mengambil tindakan selanjutnya. Pilihan e angel ya mbak kalau bisa murah mewah nyaman tapi saya lebih memilih rumah sakit yang nyaman seperti prosedur atau alur pelayanan jelas misalnya UGD nya sebelah sana dan petugas medis yang informatif untuk mengarahkan ke poli berikutnya."*
- Peneliti : Dalam memilih rumah sakit, apakah pelayanan petugas (dokter, perawat, administrasi) menjadi pertimbangan penting bagi Bapak? Bisa beri contoh pengalaman yang pernah dirasakan?
- Partisipan 7 : *"Iya, heem untuk pengalaman yang saya alami sejauh ini tentang pelayanan dari tenaga medis itu bagus dan cepat. Tapi, saya ada salah satu pengalaman buruk di Rumah Sakit Berayat Winulyo saya bukan judge rumah sakitnya ya jadi saya sampai hari ini saya tidak mau periksa ke sana terkait Ibu saya yang menimbulkan trauma mendalam karena dari tenaga medis kurang sinkron dalam memberikan pelayanan. Pokoknya saya ada trauma disana dan lebih memilih Dr Oen Solo Baru, bahkan waktu itu adik saya keracunan di bawa ke RS Berayat Minulyo saya telfon bapak saya suruh pindah pas sakit itu taoi hbis pindah itu langsung sembuh. Pelayanan yang buruk dari rumah sakit itu bikin trauma bagi pasien dan keluarga."*
- Peneliti : Kalau boleh diceritakan lebih lanjut Pak, pelayanan yang kurang sinkron itu seperti apa yang Bapak alami waktu itu?
- Partisipan 7 : *"Waktu itu informasinya beda-beda mbak, antara satu petugas dan petugas lain nggak sejalan. Jadi keluarga bingung harus ngapain, padahal kondisinya darurat."*
- Peneliti : Bagaimana perasaan Bapak dan keluarga saat mengalami hal itu?
- Partisipan 7 : *"Jujur panik dan kecewa mbak. Kita sudah sepenuhnya berharap ditangani dengan baik, tapi malah merasa nggak aman."*
- Peneliti : Menurut Bapak, seberapa besar kualitas pelayanan rumah sakit (misalnya penilaian masyarakat, akreditasi, atau pengalaman pribadi) memengaruhi rasa percaya untuk berobat di sana? Bisa jelaskan contohnya!
- Partisipan 7 : *"Menurut saya, dalam memilih rumah sakit berdasarkan sugesti atau pengalaman yang pernah dirasakan ya mbak misalnya di Dr Oen karena saya punya pengalaman buruk dan harapan saya tidak mempunyai pengalaman buruk. Misalkan kamu mana Dr Oen, kamu mana Kasih Ibu Kustati karena itu sugesti karena kebanyakan orang ada yang mandang kamu orang islam harus di PKU tapi saya tidak. Semua balik ke penilaian diri sendiri, kadang - kadang saya sakit periksa ke Dr Oen belum periksa tapi saya punya sugesti sudah sembuh bahkan anak saya yang gede itu punya asma baru mau periksa Ke Dr Oen seminggu sekali kesana kadang - kadang batuk baru sampai teras itu sudah sembuh meskipun belum diperiksa mau rumah sakit yang lebih mahal tidak sembuh. Mungkin karena cocok, efek obat saya nggak tau."*
- Peneliti : Rasa cocok dan sugesti sembuh itu muncul dari mana ya Pak?
- Partisipan 7 : *"Pengalaman baik yang berulang mbak. Dari awal masuk sampai selesai cepat, jelas, jadi secara mental sudah percaya."*
- Peneliti : Kalau dibandingkan dengan biaya atau jarak, apakah sugesti dan rasa percaya ini lebih berpengaruh?
- Partisipan 7 : *"Iya, jauh lebih berpengaruh. Kalau sudah percaya, jauh atau mahal itu jadi nomor dua."*

- Peneliti : Apakah biaya layanan kesehatan memengaruhi keputusan Bapak untuk memilih rumah sakit? Menurut Bapak, apakah biayanya masih terjangkau dengan kondisi pekerjaan Bapak? Bisa dijelaskan contohnya?
- Partisipan 7 : *"Alhamdulillah untuk biaya ya amin - amin jangan sampai melebihi kemampuan saya ya mbak misalnya masuk angin, periksa biasa masih terjangkau. Kalau untuk rumah sakit mahal, kembali di awal ya mbak meskipun itu rumah sakit kepercayaan ya itu misalkan sakit A disini alatnya ada, fasilitas ada dan bayar ya ada jadi kita tidak pernah compare dengan rumah sakit lain misalkan disini habis 300 ribu tidak mungkin nanya disana habis 200 nggak mbak ribet banget."*
- Peneliti : Sebelumnya Bapak tidak pernah membandingkan biaya antar rumah sakit?
- Partisipan 7 : *"Nggak mbak, terlalu ribet. Kalau sudah cocok ya cocok."*
- Peneliti : Menurut Bapak, apakah jarak rumah sakit dari tempat tinggal memengaruhi keputusan untuk berobat di sana? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 7 : *"Menurut saya pribadi tidak, yang terpenting mendapatkan rumah sakit yang cocok dengan kita, percaya sudah yakin dan memberi sugesti untuk segera sembuh dan dapat obat yang baik lah karena saya tidak percaya di RS Berayat Minulyo tidak mendapatkan obat yang baik meskipun biayanya terjangkau atau lebih mahal, mahal kan mikirnya pasti dapat yang baik tapi itu tidak saya lakukan. Tapi kalau yang saya belum trauma misalkan saya ke RS Kustati atau Kasih Ibu, saya tetap pilih Dr Oen Solo Baru meskipun jauh tapi kualitasnya tetap pilihan utama baru yang lain jadi opsi kedua."*
- Peneliti : Bisa dibilang jarak bukan menjadi masalah selama rumah sakitnya sudah cocok dan dipercaya ya Pak?
- Partisipan 7 : *"Ya mbak, kalau sudah cocok dan yakin, jauh dekat itu nggak terlalu kepikiran."*
- Peneliti : Pengalaman trauma di rumah sakit sebelumnya itu juga membuat Bapak tidak mau ambil risiko meskipun jaraknya lebih dekat?
- Partisipan 7 : *"Betul. Walaupun dekat, kalau sudah trauma saya nggak berani ke sana lagi."*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Bapak tentang kemudahan akses menuju rumah sakit, misalnya transportasi, tempat parkir, atau fasilitas penunjang lainnya? Apakah hal ini memengaruhi keputusan Bapak untuk berobat?
- Partisipan 7 : *"Tidak, karena saya alhamdulillah tidak mempunyai masalah baik dari transportasi maupun tempat parkir nggak tahu yang lain. Tidak mindset saya, kalau ke rumah sakit yang penting datang untuk berobat terus balik pulang mikirnya harus kesana jauh banget nggak mikir kesitu."*
- Peneliti : Biasanya Bapak mendapat informasi tentang layanan rumah sakit dari mana? (misalnya brosur, media sosial, iklan, cerita orang lain). Mengapa lebih memilih media itu?
- Partisipan 7 : *"Saya ini orang tua ya mbak. Awalnya dari keluarga saya, kemudian saya coba - coba sampai saat ini ya disini aja semua berdasarkan pengalaman pribadi tidak terpikir rumah sakit lain jatuhnya karena lebih nyaman untuk berobat di Dr. Oen karena pelayanan cepat. Bahkan anak saya 3 operasi di Dr Oen Solo baru semua karena sudah mantap dan ga pernah cari opsi lain karena sudah nyaman, pelayanan cepat kemudian enak."*
- Peneliti : Misalkan ada informasi dari luar tentang rumah sakit lain, apakah masih memengaruhi keputusan Bapak?
- Partisipan 7 : *"Nggak terlalu mbak, soalnya saya sudah punya pengalaman sendiri. Jadi lebih percaya itu."*

- Peneliti : Menurut Bapak, apakah informasi promosi rumah sakit (seperti brosur, media digital, atau spanduk) berpengaruh terhadap keputusan memilih rumah sakit? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 7 : *"Harusnya iya tapi saya pribadi ngga, jujur aja meskipun ada iklan atau promosi lewat di beranda rumah sakit ini itu namun saya tidak terpengaruh dan lebih memprioritaskan memilih rumah sakit yang sering dikunjungi atau menjadi kepercayaan."*
- Peneliti : Bagaimana penilaian Bapak terhadap sikap dokter, perawat, atau petugas rumah sakit saat memberikan pelayanan? Apakah hal itu membuat Bapak lebih percaya atau nyaman berobat di sana?
- Partisipan 7 : *"Pastinya, jadi saya punya pengalaman ketika periksa istri hamil ditangani dokter kandung di Dr Oen, tapi pas itu saya pindah ke dokter Ari Ayat meskipun biayanya lebih murah tetapi informasi yang saya dapatkan justru samar berbeda dengan dokter yang biasanya menangani."*
- Peneliti : Kalau boleh menyampaikan harapan Pak, apa yang paling Bapak harapkan dari sikap dokter atau perawat?
- Partisipan 7 : *"Cukup menjelaskan dengan bahasa sederhana dan nggak terkesan buru-buru. Itu saja sudah bikin tenang kita sebagai pasien."*
- Peneliti : Menurut pengalaman Bapak, bagaimana alur pelayanan di rumah sakit? (mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran sampai pengambilan obat). Apakah alur tersebut memengaruhi kenyamanan dan keputusan Bapak untuk berobat di sana?
- Partisipan 7 : *"Kadang - kadang nggak tau ya mbak tapi rumah sakit kan ada prosedurnya sendiri, tahap - tahapannya bagaimana dan petugas juga menjelaskan. Secara keseluruhan alur masih normal dan tidak berbelit - belit termasuk pada orang seusia saya."*
- Peneliti : Bagaimana menurut Bapak tentang kebersihan dan perawatan fasilitas rumah sakit (seperti ruang tunggu, toilet, atau lingkungan sekitar)? Apakah hal itu berpengaruh terhadap rasa nyaman dan keyakinan Bapak dalam memilih rumah sakit? Bisa beri contohnya?
- Partisipan 7 : *"Betul dan sangat berpengaruh, tentunya kita pilih toilet dan ruang tunggu bersih kalau kondisinya tidak bersih bagaimana untuk kehygienisan alat medisnya. Logikanya kan seperti itu, nunggu yo nyaman. Secara keseluruhan yang membuat saya puas tentunya sesuai ekspektasi saya yaitu periksa kesini ditangani cepat dan proses nya cepat gitu aja, kurang puasnya ya tadi di RS Berayat Minulyo kurang detail karena kita orang awam gatau istilah kedokteran jangan meneng tok kita kan gatau, dikasih obat ini ga sembuh bahkan bisa menyebabkan meninggal dunia pengalaman saya tidak dikasih tau petugasnya. Saran saya untuk rumah sakit intinya jelas dilayani dengan baik jadi kalau ada pertanyaan kan dijawab karena kita gatau karena kita terlalu awam tentang kesehatan jadi misal kalau pendaftaran dikasih tau, caranya gini - gini, setelah periksa kesini penyakit dan obatnya dijelaskan biar sebagai orang awam tau."*
- Peneliti : Berarti buat Bapak, kebersihan itu bukan cuma soal nyaman, tapi juga soal percaya ya Pak?
- Partisipan 7 : *"Kalau tempatnya bersih, saya mikir alat-alat medisnya juga pasti dijaga."*
- Peneliti : Baik Pak, terima kasih banyak atas waktu dan cerita yang sudah Bapak sampaikan. Pengalaman Bapak sangat membantu dan bermanfaat untuk penelitian saya.
- Partisipan 7 : *"Iya sama-sama mbak. Semoga penelitiannya lancar dan bermanfaat."*

Transkrip Hasil Wawancara

Nama Responden : Rumri (Partisipan 8)
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 45 tahun
 Pekerjaan : Wiraswasta
 Agama : Islam
 Pendidikan Terakhir : SLTA
 Alamat : Sutagunan RT 03/RW 02, Kel. Tipes, Kec. Serengan
 Jarak Dengan Rumah Sakit Pemerintah : -
 Kepemilikan Jaminan Kesehatan : BPJS PBI
 Alat Transportasi : -

Transkrip Hasil Wawancara Partisipan 8

Peneliti : Permissi Ibu, mohon maaf mengganggu sebentar. Saya Denis Kumara dari Stikes Panti Kosala. Apakah saat ini saya mengganggu aktivitas Ibu?
 Partisipan 8 : Saya ingin meminta waktu sebentar untuk wawancara mengenai perspektif Ibu dalam memilih layanan kesehatan jika Ibu berkenan.
 Partisipan 8 : *"Ya boleh mbak, tunggu sebentar saya selesaikan beres-beres ini dlu, soalnya habis dzuhur mau langsung dikirim mbak"*
 Peneliti : Ini jualan chicken steak nggih Bu
 Partisipan 8 : *"Iya mbak tapi khusus chicken mini gitu nanti dikasih saus mbak, dijual didepan SMA AL Islam solo mbak."*
 Peneliti : Oalah iya tau Bu, sehari bisa habis semua Bu?
 Partisipan 8 : *"Alhamdulillah ya mbak sering habis, udah pernah masuk divlog youtube nya orang terkenal tapi saya lupa siapa mbak."*
 Peneliti : Wah alhamdulillah sekali Bu, semoga makin laris manis
 Partisipan 8 : *"Iya mbak, ayo silahkan duduk disini mbak tempatnya situ kotor, langsung saja saya jawab sebisanya ya mbak."*
 Peneliti : Mohon maaf sebelumnya Bu, apakah Ibu berkenan jika percakapan kita lakukan perekaman untuk keperluan penelitian?
 Partisipan 8 : *"Ya ndak papa to mbak."*
 Peneliti : Saat memilih rumah sakit, apakah Ibu biasanya melihat fasilitas yang tersedia? Bisa beri contoh fasilitas apa yang menurut Ibu penting?
 Partisipan 8 : *"Iya semua orang pasti kaya gitu, ya sesuai pada umumnya gitu. Umumnya kan orang dirumah sakit kan yo kalau pas sakit dicarinya yo segera dilayani dapat fasilitas nya yang baik walaupun itu bantuan entah itu apa pengennya segera dilayani dengan fasilitas yang baik dan pelayanan yang ramah itu kan semua orang juga kaya gitu."*
 Peneliti : Kalau menurut Ibu, fasilitas yang baik itu lebih ke fasilitas fisik atau lebih ke pelayanan petugasnya?

- Partisipan 8 : *"Kalau menurut saya lebih ke pelayanannya mbak, soalnya fasilitas bagus tapi kalau petugasnya cuek ya sama saja. Pas kita sakit itu yang dicari cepat dilayani, dijelaskan dengan baik, dan nggak dibikin bingung."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi tentang pelayanan rumah sakit (misalnya jenis layanan, jadwal dokter, biaya) menjadi bahan pertimbangan untuk berobat? Bisa dijelaskan alasannya?
- Partisipan 8 : *"Semua orang sih mbak seperti itu, pasti kan pertanyaan ke administrasi dulu mau orang yang mampu tidak mampu pasti kan pertanyaan seperti itu. Semua orang pasti pertimbangannya sama tapi kita harus memastikan di bagian administrasi terlebih dahulu mbak mengenai informasinya."*
- Peneliti : Kenapa informasi dari administrasi itu menurut Ibu penting sebelum memutuskan berobat di rumah sakit tersebut?
- Partisipan 8 : *"Ya supaya kita tidak salah langkah, dari awal sudah tahu harus bagaimana dan tidak kaget di belakang."*
- Peneliti : Dari pengalaman Ibu, apakah ketepatan waktu pelayanan (misalnya waktu antrre, pemeriksaan, atau tindakan) memengaruhi rasa percaya terhadap rumah sakit? Bisa ceritakan contohnya?
- Partisipan 8 : *"Iya gimana ya, tergantung sih mbak kalau memang kita harus tahu juga karena kan yang berhubungan dengan kondisi kesehatan ya karena kita di janjiinnya ada orang periksa jam 4 sore tapi kadang dokternya datangnya lebih dari jam 4 sore karena kan keadaan sakit mungkin juga karena jam operasi kita harus bisa tolerir, bisa mengerti."*
- Peneliti : Brarti Ibu masih bisa mentoleransi keterlambatan dokter asalkan ada penjelasan dari pihak rumah sakit?
- Partisipan 8 : *"Kalau memang dokternya ada operasi atau pasiennya banyak ya bisa dimaklumi. Tapi kalau nunggu lama tanpa penjelasan itu yang bikin nggak enak"*
- Peneliti : Menurut Ibu, bagaimana kebersihan dan kerapian rumah sakit (ruang tunggu, ruang periksa, toilet, dll.) memengaruhi keputusan untuk berobat di sana?
- Partisipan 8 : *"Ya iya, karena kalau rumah sakit tentunya harus memperlihatkan kondisi bersih dulu gaada to rumah sakit yang kotor balik lagi agar pasien nyaman dan semua rumah sakit pasti standarnya bersih."*
- Peneliti : Bagaimana menurut Ibu, tampilan fisik rumah sakit (gedung, ruangan, fasilitas) dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan?
- Partisipan 8 : *"Nggak menjamin mbak. Kadang gedung bertingkat tidak menjamin ya, saya ini jujur ya pernah ke rumah sakit Jebres juga sama gedung bertingkat itu rumah sakit pemerintah tetapi tidak mendapatkan layanan yang baik saat itu programnya melahirkan mungkin mendapatkan pelayanan seperti itu kalau membayar mungkin beda lagi ya tapi ini berdasarkan pengalaman pribadi ya. Tapi kalau saya sudah nggak diperpanjang, sudah dijadikan pengalaman saja."*
- Peneliti : Waktu pertama kali datang ke rumah sakit itu harapan apa yang muncul di pikiran Ibu?
- Partisipan 8 : *"Saya pikir pelayanannya akan bagus dan tertata, tapi ternyata tidak sesuai harapan."*
- Peneliti : Bisa ceritakan pengalaman Ibu tentang kecepatan petugas kesehatan dalam merespons ketika Ibu membutuhkan bantuan atau informasi? Bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan Anda?
- Partisipan 8 : *"Kalau kebetulan saya sendiri, selama dari anak saya keluarga saya berobat pelayanannya bagus. Tapi waktu ponakan saya ada insiden, berobat di rumah sakit swasta baru saya lupa namanya"*

pelayanannya kurang dari segia dia masuk UGD, konsultasi ke dokter dan pengambilan obat itu kurang bahkan ditanyain untuk administrasinya pakai dana pribadi, KIS atau BPJS karena kebetulan waktu itu BPJS nggak serta merta dilayani tapi disuruh menunggu lama sampai ber jam - jam terus dokternya pun juga dokter jaga itupun yo nggak seperti pada umumnya maksudnya ya memang dilayani cuman kan keluarga pasien ada pertanyaan kok tahu - tahu bisa gini itu nggak hanya meraba - raba dan tidak memberikan informasi dengan detail terkait penyakitnya itu apa habis itu cuma dikasih suntik kita gatau kemudian istrinya naik ke atas mau ambil administrasi tanya ke dokter kebetulan kan istrinya mantan perawat, dokternya bilangny suami saya sakit apa saya jelaskan gini - gini dengan riwayat yang dijelaskan dia bilang masuknya ke gejala stroke ringan harusnya si dokter jaga sudah tahu si ciri - ciri penyakitnya tapi dokter jaganya nggak ngomong malah justru dokter lain. Setelah itu keluar harusnya kita dapat rincian obat, senin jam 2 buat ambil obat itu semua totalnya sekian ratus ribu ada nota semuanya dari obat dari dokter padahal tercover BPJS harusnya tidak bayar ini harus bayar dibagian administrasi juga obatnya tidak langsung di kasih nihil dan selangnya besok senin jam 2 diambil obatnya ada struknya obatnya dikasih tapi itu obatnya diganti tanpa dikonfirmasi padahal udah ninggal nomer WA ndak di WA tau - tau suruh bayar obat lagi karena obatnya beda. Istrinya juga pertanyaan lha ini obat apalagi ternyata obat alergi kemarin sudah ditanyain punya alergi obat nggak jawabannya nggak sepengetahuan kita kan dokter udah ditanyain kalau ada dikasih obat alergi masa itu dikasih obat lagi suruh bayar sekian ratusan ribu yo nggak mau dia nggak mau sampai berantem obatnya nggak diambil semua. Langsung pulang uangnya tinggal sana, uang ga dikembalikan bahkan separuhnya padahal itu pelayanan maaf - maaf kata gedung bertingkat punya nama kalau bilangny fasilitas bagus ternyata kurang mungkin itu bukan kesalahan rumah sakit tapi karyawannya pelayanan kurang bagus tapi tidak semua rumah sakit kaya begitu.”

- Peneliti : Iya Bu, berarti pengalaman Ibu dan keluarga waktu itu memang cukup melelahkan dan bikin kecewa ya, apalagi harus menunggu lama, penjelasan dari dokter kurang jelas, sampai urusan obat dan administrasi juga membingungkan. Kelihatan kalau respons petugas dan kejelasan informasi itu memang penting banget buat kenyamanan pasien
- Partisipan 8 : *“Penting banget mbak, rasanya pengen marah kesel saat itu.”*
- Peneliti : “Baik Bu, cukup buat pelajaran kedepannya aja ya Bu”
- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kecepatan pengambilan obat setelah konsultasi? Apakah hal itu memengaruhi pandangan Anda terhadap layanan rumah sakit?
- Partisipan 8 : *“Tidak sih mbak, soalnya semua juga antri asalkan ada kejelasan dari apotekernya tadi.”*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi yang diberikan tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker) membantu Ibu dalam mengambil keputusan terkait pengobatan? Mengapa demikian? Ibu lebih memilih rumah sakit yang mewah atau nyaman? Mungkin bisa diberikan contohnya?
- Partisipan 8 : *“Iya, kitanya harus tahu dulu diagnosa apa kalau dokternya bilang gini kita ngikut. Informasi dokter juga sangat membantu tentang pemahaman penyakit kita. Dalam pemilihan rumah sakit, saya memilih rumah sakit yang nyaman daripada mewah kalau nggak nyaman sama saja. Kalau keluarga sini senangnya di Rumah Sakit*

- Kasih Ibu dan kalau untuk terapis tumbuh kembang Dr Oen Solo Baru bagus perawatnya ramah.”*
- Peneliti : Ibu lebih memilih rumah sakit yang nyaman, kenyamanan itu lebih ke suasana, pelayanan, atau hal lain Bu?
- Partisipan 8 : *“Lebih ke pelayanannya mbak, perawatnya ramah, alurnya nggak ribet, kita nggak merasa diburu-buru.”*
- Peneliti : Dalam memilih rumah sakit, apakah pelayanan petugas (dokter, perawat, administrasi) menjadi pertimbangan penting bagi Ibu? Bisa beri contoh pengalaman yang pernah dirasakan?
- Partisipan 8 : *“Seperti yang saya ceritakan tadi, semua sama soalnya saya pernah menemui dokter yang diagnosa tidak sesuai dan apoteker yang berbelit - belit saat pengambilan obat. Ya sebenarnya belum pernah kesitu tadi baru pertama kali karena pas insiden itu semua panik jadi kesitu belum pernah seumur - umur kesitu seringnya RS Kasih Ibu.”*
- Peneliti : Menurut Ibu, seberapa besar kualitas pelayanan rumah sakit (misalnya penilaian masyarakat, akreditasi, atau pengalaman pribadi) memengaruhi rasa percaya untuk berobat di sana? Bisa jelaskan contohnya!
- Partisipan 8 : *“Iya itu masing - masing tergantung kecocokan ya kita tidak bisa memukul rata disana lho nyaman harus berobat kesini kesitu, gabisa.”*
- Peneliti : Kalau boleh disimpulkan, Ibu lebih cenderung ke pengalaman pribadi ya Bu?
- Partisipan 8 : *“Iya mbak, lebih ke pengalaman pribadi. Soalnya yang menjalani kan kita sendiri, jadi dari situ kelihatan pelayanannya cocok atau tidak. Kalau sudah pernah merasakan sendiri, biasanya lebih percaya daripada cuma dengar penilaian orang lain.”*
- Peneliti : Apakah biaya layanan kesehatan memengaruhi keputusan Ibu untuk memilih rumah sakit? Menurut Ibu, apakah biayanya masih terjangkau dengan kondisi pekerjaan Ibu? Bisa dijelaskan contohnya?
- Partisipan 8 : *“Kalau untuk saya biaya untuk biaya tidak berpikir ke arah situ soalnya karena ada KIS paling harapane yo mung kalau KIS pasti bayar seadanya bisa rawat jalan. Selama berobat biaya juga masih terjangkau. Saya seingnya ke RS Kasih Ibu dan PKU Muhammadiyah karena udah cocok udah tau.”*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah jarak rumah sakit dari tempat tinggal memengaruhi keputusan untuk berobat di sana? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 8 : *“Tidak tentu mbak, iya sekarang kalau memilih rumah sakit dekat dengan rumah kalau dokternya tidak cocok sama saja itu alasannya. Misal ada rumah sakit jauh tapi dokternya cocok ya mendingan milih disitu. Lha misalnya anak saya periksa di puskesmas susah untuk sembuh meskipun dekat ga jamin sembuh.”*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kemudahan akses menuju rumah sakit, misalnya transportasi, tempat parkir, atau fasilitas penunjang lainnya? Apakah hal ini memengaruhi keputusan Ibu untuk berobat?
- Partisipan 8 : *“Tidak terlalu mbak, biasa saja masih wajar untuk aksesnya.”*
- Peneliti : Biasanya Ibu mendapat informasi tentang layanan rumah sakit dari mana? (misalnya brosur, media sosial, iklan, cerita orang lain). Mengapa lebih memilih media itu?
- Partisipan 8 : *“Informasi yang saya peroleh berdasarkan pengalaman pribadi berobat karena sekarang soalnya tergantung kecocokan wes ning kono yo wes ning kono. Mau searching juga susah sudah tua jadi misal dokter ini di kasih ibu ya kesitu. Saya juga ga mudah*

- terpengaruh komentar orang lain untuk berobat rumah sakit tertentu dan untuk sosial media saya tidak bisa akses karena umur juga mau mengikuti informasi dari situ susah.”*
- Peneliti : Menurut ibu, apakah informasi promosi rumah sakit (seperti brosur, media digital, atau spanduk) berpengaruh terhadap keputusan memilih rumah sakit? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 8 : *“Ya gimana ya mbak, soalnya saya tidak pernah mendengarkan informasi lewat media sosial tapi cuma dengar dari kebanyakan kalau orang yang saya temui lihat brosur untuk lihat kelengkapane, fasilitas dan harga. Tapi dari saya sendiri kurang begitu mencari informasi.”*
- Peneliti : Ibu sendiri sudah pernah punya pengalaman berobat di satu rumah sakit, apakah informasi promosi dari rumah sakit lain masih Ibu pertimbangkan?”
- Partisipan 8 : *“Nggak mbak, saya tetap berobat ke rumah sakit yang cocok itu.”*
- Peneliti : Bagaimana penilaian Ibu terhadap sikap dokter, perawat, atau petugas rumah sakit saat memberikan pelayanan? Apakah hal itu membuat Ibu lebih percaya atau nyaman berobat di sana?
- Partisipan 8 : *“Iya, kalau misal saya sakit di getak - getak juga gaenak misalnya petugas rumah sakit ramah dan informatif tentunya pasien juga nyaman merasa diperhatikan.”*
- Peneliti : Menurut pengalaman Ibu, bagaimana alur pelayanan di rumah sakit? (mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran sampai pengambilan obat). Apakah alur tersebut memengaruhi kenyamanan dan keputusan Ibu untuk berobat di sana?
- Partisipan 8 : *“Dari pengalaman saya, sejauh ini saya belum pernah menemukan masalah di alur pelayanan itu tapi untuk di Rumah Sakit Kasih Ibu alurnya sudah searah dari antara pendaftaran, ruang pemeriksaan dan tempat pengambilan obat ke apotek juga nyaman dan simple sudah satu jalur tanpa harus naik kesini kesitu kalau RS Kasih Ibu nggak.”*
- Peneliti : Apakah karena alurnya yang nyaman dan sederhana itu, Ibu jadi lebih memilih kembali berobat ke rumah sakit tersebut?
- Partisipan 8 : *“Enggak juga mbak, alur cuma salah satu. Yang utama tetap pelayanannya, terutama sikap petugasnya.”*
- Peneliti : Bagaimana menurut Ibu tentang kebersihan dan perawatan fasilitas rumah sakit (seperti ruang tunggu, toilet, atau lingkungan sekitar)? Apakah hal itu berpengaruh terhadap rasa nyaman dan keyakinan Ibu dalam memilih rumah sakit? Bisa beri contohnya?
- Partisipan 8 : *“Semua sama pastinya berpengaruh, kalau zaman sekarang rumah sakit sekarang pasti standart nya sudah bersih semua nek dulu memang seperti itu dari ruang tunggu dan toilet tapi sekarang bersih jadi itu memengaruhi kita sebagai pasien nyaman dalam memilih rumah sakit. Kalau masalah sing nggak dilihat rumah sakit ada, sampai perawatnya takut karena modelnya gini L ya, L itu ada ruangan tertutup ada satu ruangan kebetulan ada 3 kamar waktu itu dicesar untungnya anaknya pemberani ada Ibu melahirkan tapi sudah meninggal kebetulan posisinya disamping itu keluargaku masih nunggu ada kakak grab atas nama ini yang dituju tadi alamatnya PKU karena perawatnya baru pensi ponakanku ternyata pasien sudah tidak ada sempat debat terus saya lihat ibunya sudah tidak ada perawatnya merinding semua dan akhirnya ditanya bagian administrasi, bayi dan keluarganya pulang malemnya ponakanku turun tau - tau ada perempuan rambutnya panjang itu di PKU.”*
- Peneliti : Saya yang mendengarkan juga ikut mrinding Bu, waktu mengalami kejadian yang Ibu ceritakan tadi, apa yang paling Ibu rasakan saat

- itu takut, tidak nyaman, atau justru ingin cepat pergi dari rumah sakit tersebut?
- Partisipan 8 : *"Takut mbak, mrinding ya wong rumah sakit memang tempatnya begitu malah ditambah mengalami sendiri."*
- Peneliti : Jadi bisa disimpulkan ya Bu, kebersihan memang penting, tapi rasa aman, suasana, dan pengalaman selama di rumah sakit jauh lebih menentukan kenyamanan dan keyakinan Ibu?
- Partisipan 8 : *"Iya mbak, betul. Bersih itu memang penting, tapi kalau suasananya bikin takut atau nggak nyaman, ya tetap kepikiran. Jadi rasa aman dan tenang itu juga ngaruh buat keyakinan kita mau berobat di sana atau nggak."*
- Peneliti : Baik Bu, pengalaman Ibu berobat sangat berkesan, terutama karena ada rasa takut dan tidak nyaman pelayanan membuat tidak puas
- Partisipan 8 : *"Iya mbak. Sekarang lebih hati-hati kalau mau berobat. Selalu waspada ingat pengalaman sebelumnya"*
- Peneliti : Terimakasih atas waktu yang sudah diberikan kepada saya dan Ibu bersedia bercerita sangat terbuka atas pengalaman berobatnya. Semoga kedepannya hal itu tidak terulang kembali.
- Partisipan 8 : *"Saya berharapnya gitu mbak, ya sama-sama semoga membantu"*

Transkrip Hasil Wawancara

Nama Responden : Ita (Partisipan 9)
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 41 tahun
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Agama : Islam
 Pendidikan Terakhir : SLTA
 Alamat : Sumber RT 03/RW 07, Kel. Sumber, Kec. Banjarsari
 Jarak Dengan Rumah Sakit Pemerintah : -
 Kepemilikan Jaminan Kesehatan : BPJS
 Alat Transportasi : -

Transkrip Hasil Wawancara Partisipan 9

Peneliti : Permissi Bu, perkenalkan saya Denis Kumara mahasiswa Stikes Panti Kosala yang saat ini sedang melakukan penelitian untuk memenuhi kebutuhan skripsi, apakah Ibu bersedia meluangkan waktu?
 Partisipan 9 : *"Boleh mbak, silahkan duduk diteras saya selesaikan nyapu dulu sekalian saya ambilkan minum mbak."*
 Peneliti : Tidak usah repot-repot Bu
 Partisipan 9 : *"Gapapa mbak, mesti mbak e capek muter-muter cari orang daerah sini."*
 Peneliti : Hehe nggih Bu
 Partisipan 9 : *"Dah ayo silahkan diminum dulu mbak, saya bersedia diwawancara sebisa saya ya mbak."*
 Peneliti : Baik Bu. Terima kasih sebelumnya Bu. Jika percakapan kita lakukan perekaman apakah Ibu keberatan?
 Partisipan 9 : *"Santai aja mbak, nanti kalau suaranya kurang keras bilang aja mbak."*
 Peneliti : Baik Ibu kita mulai sesi wawancaranya
 Peneliti : Saat memilih rumah sakit, apakah Ibu biasanya melihat fasilitas yang tersedia? Bisa beri contoh fasilitas apa yang menurut Ibu penting?
 Partisipan 9 : *"Iya, tetep melihat dari fasilitas sama itu ya mbak pelayanannya. Menurut saya, fasilitas yang penting itu tempatnya nyaman dan pelayanannya cepat kadang kan ada yang lelet itu memengaruhi keputusan saya untuk berobat."*
 Peneliti : Tadi Ibu menyebutkan pelayanan yang cepat itu penting. Menurut Ibu, cepat itu seperti apa dalam pelayanan rumah sakit?
 Partisipan 9 : *"Cepat itu maksudnya tidak menunggu terlalu lama, dari pendaftaran sampai diperiksa jelas waktunya. Kalau bisa tidak bertele-tele, jadi pasien tidak capek menunggu."*
 Peneliti : Selain pelayanan yang cepat, ada fasilitas lain yang menurut Ibu lebih dominan atau sangat berpengaruh dalam memilih rumah sakit?

- Partisipan 9 : *"Ada mbak, seperti ruang tunggunya nyaman, tempat duduknya cukup, toilet bersih, dan aksesnya mudah."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi tentang pelayanan rumah sakit (misalnya jenis layanan, jadwal dokter, biaya) menjadi bahan pertimbangan untuk berobat? Bisa dijelaskan alasannya?
- Partisipan 9 : *"Ohh iya, pertanyaan dari awal semua harus diinformasikan di awal alasannya karena kita butuh rincian informasinya sekalian kita bisa menyesuaikan jadwal dokter kadang kita sibuk juga jadi kalau ketemu dokter juga susah."*
- Peneliti : Dari pengalaman Ibu, apakah ketepatan waktu pelayanan (misalnya waktu antri, pemeriksaan, atau tindakan) memengaruhi rasa percaya terhadap rumah sakit? Bisa ceritakan contohnya?
- Partisipan 9 : *"Iya tetap mempengaruhi mbak, kadang ada yang kita sudah antri lama seperti di Puskesmas jamnya terbatas gitu terus kadang ada. Saya juga pernah sih saya nganter aja ke Rumah Sakit PKU Kartasura gitu, kita antri harus pagi ngantri nanti jadwalnya sampai siang banget apalagi di Poli itu kan waktunya terbatas ya siang tok. Saya ngga pernah sakit parah sih mbak Cuma baru pilek tok, Cuma nganter – nganter tok ya mungkin ke spesialis jantung dan kulit kelamin tapi untuk saya pribadi ngga pernah paling cek Cuma gejala tipes aja pernah soalnya saya ngga pernah sakit parah sih semoga nggak."*
- Peneliti : Apa Ibu masih bisa mentoleransi keterlambatan pelayanan? Dan apakah antrean yang lama itu membuat Ibu kurang percaya?
- Partisipan 9 : *"Sedikit ragu mbak, soalnya kok pelayanannya lama sekali, Kalau memang pasiennya banyak atau ada penjelasan dari petugas, masih bisa dimaklumi."*
- Peneliti : Menurut Ibu, bagaimana kebersihan dan kerapian rumah sakit (ruang tunggu, ruang periksa, toilet, dll.) memengaruhi keputusan untuk berobat di sana?
- Partisipan 9 : *"Iya itu penting, penting sekali buat saya karena kita lihat pertama kali ya misalnya dari awal jorok ya kita nggak akan percaya kan itu juga terkait dengan kesehatan."*
- Peneliti : Bagaimana menurut Ibu, tampilan fisik rumah sakit (gedung, ruangan, fasilitas) dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan?
- Partisipan 9 : *"Tidak, tidak menjamin dengan gedung yang bagus layanannya juga bagus. Kadang ada gedung yang biasa, tapi pelayanannya bagus jadi tampilan fisik Rumah Sakit itu tidak menjamin."*
- Peneliti : Berarti Ibu lebih mementingkan pelayanan nya ya?
- Partisipan 9 : *"Iya mbak, pelayanan yang ramah cepat itu membuat berkesan."*
- Peneliti : Bisa ceritakan pengalaman Ibu tentang kecepatan petugas kesehatan dalam merespons ketika Ibu membutuhkan bantuan atau informasi? Bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan Anda?
- Partisipan 9 : *"Selama ini bagus bagus aja sih mbak, apalagi kalo masuk IGD itu responnya cepat dan segera ditangani kayak di Panti Waluyo jadi sebagai pasien juga merasa mendapatkan pelayanan yang baik dan diperhatikan."*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kecepatan pengambilan obat setelah konsultasi? Apakah hal itu memengaruhi pandangan Anda terhadap pelayanan rumah sakit?
- Partisipan 9 : *"Nggak, kalo ambil obat kan memang antri ya jadi nggak ngaruh sih bagi saya karena memang prosedurnya seperti itu."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi yang diberikan tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker) membantu Ibu dalam mengambil keputusan terkait pengobatan? Mengapa demikian? Ibu lebih

- memilih rumah sakit yang mewah atau nyaman? Mungkin bisa diberikan contohnya?
- Partisipan 9 : *"Ya, karena sebelum kita berobat tentunya konsultasi dulu kan, kita minta saran dan anjuran karena dokter juga lebih profesional. Untuk rumah sakit ya pilih yang nyaman dan pelayanannya cepat mbak, saya tidak melihat yang lain tapi yang terpenting harus bagus pokoknya pelayanannya cepat karena terkait tetep ya biaya dari RS kayak JIH itu kan mewah ya pasti mahal, kadang kan asuransi tidak mengcover."*
- Peneliti : Dalam memilih rumah sakit, apakah pelayanan petugas (dokter, perawat, administrasi) menjadi pertimbangan penting bagi Ibu? Bisa beri contoh pengalaman yang pernah dirasakan?
- Partisipan 9 : *"Saya nggak begitu, untuk perawat dan dokter saya nggak begitu memperlmasalahkan, yang terpenting pelayanan cepat aja dan bahasanya sopan sudah cukup bagi saya. Untuk pengalaman, saya pernah ditangani dokter muda dan pelayanannya kurang baik karena salah diagnosis dislexia ternyata gejala tipis mungkin pengalaman mereka yang kurang. Tapi selama ini belum pernah ketemu dokter dan perawat yang begitu sikapnya soalnya saya Cuma pernah periksa di puskesmas, jadi ada yang memuaskan dan tidak apalagi dokter muda itu kurang tapi kalau dokter tua galak tidak masalah jadi sempat agak kecewa."*
- Peneliti : Setelah pengalaman tersebut, apakah Ibu jadi lebih khawatir saat diperiksa?
- Partisipan 9 : *"Tentunya lebih waspada mbak, takut salah penanganan."*
- Peneliti : Menurut Ibu, seberapa besar kualitas pelayanan rumah sakit (misalnya penilaian masyarakat, akreditasi, atau pengalaman pribadi) memengaruhi rasa percaya untuk berobat di sana? Bisa jelaskan contohnya!
- Partisipan 9 : *"Saya nggak ngaruh mbak penilaian dari orang lain dan tetangga, tapi bagi saya pribadi lebih ke penilaian pribadi misalnya nomor 1 rumah sakit harus pelayanan cepat jadi poin plus bagi saya kesannya tidak bertele – tele gitu lho. Apalagi kalau biasanya rumah sakit umum harus ngantri kamar – kamar, soalnya adik ipar saya seharian belum dapet kamar pokoknya harus cepat lah."*
- Peneliti : Jadi bisa disimpulkan ya Bu, bagi Ibu kualitas pelayanan rumah sakit itu lebih ditentukan oleh pengalaman pribadi, terutama kecepatan pelayanan, dibandingkan penilaian masyarakat atau akreditasi?
- Partisipan 9 : *"Iya betul mbak, itu yang paling utama buat saya. Karena yang menjalani kan kita sendiri mbak. Kalau Cuma dengar cerita orang lain belum tentu sama dengan yang kita rasakan."*
- Peneliti : Apakah biaya layanan kesehatan memengaruhi keputusan Ibu untuk memilih rumah sakit? Menurut Ibu, apakah biayanya masih terjangkau dengan kondisi pekerjaan Ibu? Bisa dijelaskan contohnya?
- Partisipan 9 : *"Kalo itu perlu diperhitungkan ya mbak, karena saya hanya punya BPJS jadi pengaruh. Selama ini, kalau sakit ringan ya masih tercover BPJS jadi masih terjangkau."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah jarak rumah sakit dari tempat tinggal memengaruhi keputusan untuk berobat di sana? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 9 : *"Ya, pengaruh mbak kadang – kadang mungkin ada saudara yang mau nengok atau nungguin biar gak kejauhan capek kalau rumah sakitnya dekat."*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kemudahan akses menuju rumah sakit, misalnya transportasi, tempat parkir, atau fasilitas penunjang

- lainnya? Apakah hal ini memengaruhi keputusan Ibu untuk berobat?
- Partisipan 9 : *"Iya pengaruh, kalo parkirnya jauh itu ya jalan ke klinik misalnya di RSUD kita jauh kita mungkin mikir – mikir juga. Kalau kita dalam kondisi udah sakit masih disuruhnyari parkir masih disuruh jalan jauh, capek."*
- Peneliti : Biasanya Ibu mendapat informasi tentang layanan rumah sakit dari mana? (misalnya brosur, media sosial, iklan, cerita orang lain). Mengapa lebih memilih media itu?
- Partisipan 9 : *"Dari sosial media mbak, soalnya gampang dijangkau entah facebook atau instagram sekarang kan promosinya udah dimana – mana."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi promosi rumah sakit (seperti brosur, media digital, atau spanduk) berpengaruh terhadap keputusan memilih rumah sakit? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 9 : *"Tentu pengaruh, apalagi informasinya pasti tertera rincian harga untuk biaya layanan kesehatan ini jadi bisa menyesuaikan dengan kondisi ekonomi saya."*
- Peneliti : Biasanya Ibu lebih memperhatikan apa dari media sosial?
- Partisipan 9 : *"Soal biaya mbak, terus layanan apa saja yang tersedia, sama apakah bisa dicover BPJS atau tidak."*
- Peneliti : Bagaimana penilaian Ibu terhadap sikap dokter, perawat, atau petugas rumah sakit saat memberikan pelayanan? Apakah hal itu membuat Ibu lebih percaya atau nyaman berobat di sana?
- Partisipan 9 : *"Ya, kadang sikap dokter pengaruh terutama saat menjelaskan itu juga masuk ke penilaian kita sebagai pasien awam kita gatau kesehatan jadi ya pengaruh dari dokter dan perawat terkait dengan obat aturan minum obat sebelum makan atau sesudah makan. Kalau dokternya dari awal sudah ramah kemudian sopan tidak terlalu cepat saat menjelaskan dan mudah dipahami apalagi kita juga tidak terlalu tahu penanganan sakitnya bagaimana itu poin pentingnya."*
- Peneliti : Sebagai pasien awam yang tidak paham medis, apa yang paling Ibu butuhkan dari penjelasan dokter atau perawat?
- Partisipan 9 : *"Penjelasan yang sederhana dan tidak terburu-buru, biar paham."*
- Peneliti : Menurut pengalaman Ibu, bagaimana alur pelayanan di rumah sakit? (mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran sampai pengambilan obat). Apakah alur tersebut memengaruhi kenyamanan dan keputusan Ibu untuk berobat di sana?
- Partisipan 9 : *"Kalo itu enggak sih mbak, karena memang sudah setiap Rumah Sakit punya sistem prosedur masing - masing, yaudah yowes kita ikuti saja alurnya. Selama pengalaman saya, pada administrasi itu biasa aja sih cuman yang penting bawa kartu BPJS, KTP, registrasi sudah paling kalo ada tambahan untuk pembayaran sudah gitu aja jadi tidak rumit. Selama ini ngga sih mbak, tapi gatau di rumah sakit soalnya adik saya juga perawat di PKU Delanggu ya untuk pelayanan BPJS ya biasa saja."*
- Peneliti : Sejauh ini apakah ada perbedaan alur atau kemudahan administrasi antar rumah sakit yang pernah Ibu datangi?
- Partisipan 9 : *"Ada mbak, tapi masih bisa diikuti."*
- Peneliti : Bagaimana menurut Ibu tentang kebersihan dan perawatan fasilitas rumah sakit (seperti ruang tunggu, toilet, atau lingkungan sekitar)? Apakah hal itu berpengaruh terhadap rasa nyaman dan keyakinan Ibu dalam memilih rumah sakit? Bisa beri contohnya?
- Partisipan 9 : *"Ya, terutama di toilet mbak itu pengaruh banget ya apalagi bau pesing namanya rumah sakit bau obat apalagi di Rumah Sakit dan saya kalau menemui kondisi seperti itu selalu minta tolong petugas untuk di bersihkan agar tidak bau jadi lingkungan rumah sakit itu"*

nyaman. Ya semuanya puas tapi yang membuat saya kurang puas adalah konsen dokter – dokter muda kadang salah diagnosa itu fatal. Iya, pernah simbah saya di Rumah sakit Panti Waluyo itu bagus dan pelayanan cepat terus PKU Kartasura itu juga cepat tapi di RS UNS dari pagi jam 8 sampai sore habis ashar karena pengaruh banyak pasien di polinya. Saran saya ditingkatkan pelayanannya lebih cepat aja dan dipermudah aja dalam pakai asuransi seperti BPJS atau asuransi yang lain jadi tidak berbelit – belit ngga harus ribet tentang dokumen.”

- Peneliti : Bisa disimpulkan ya Bu, kebersihan fasilitas memang penting untuk kenyamanan, tapi kecepatan pelayanan dan ketepatan diagnosis lebih menentukan keyakinan Ibu dalam memilih rumah sakit?
- Partisipan 9 : *“Iya betul mbak, itu yang paling penting, tapi kalau harus milih ya kecepatan pelayanan mbak, yang cepat itu bikin tenang.”*
- Peneliti : Oiya Bu. Sesi wawancara saya akhir i sampai disini, terimakasih telah membantu dan bersedia meluangkan waktu untuk diwawancara
- Partisipan 9 : *“Sama-sama mbak, semoga jawaban saya membantu ya mbak*
- Peneliti : Sangat membantu Ibu.

Transkrip Hasil Wawancara

Nama Responden : Aristri (Partisipan 10)
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 30 tahun
 Pekerjaan : Swasta
 Agama : Islam
 Pendidikan Terakhir : D4
 Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan, Kel. Purwosari, Kec. Laweyan
 Jarak Dengan Rumah Sakit Pemerintah : -
 Kepemilikan Jaminan Kesehatan : BPJS Mandiri
 Alat Transportasi : -

Transkrip Hasil Wawancara Partisipan 10

Peneliti : Assalamu'alaikum Bu, sehat Bu?
 Partisipan 10 : *"Waalaikumsalam, sehat mbak. Ada yang bisa dibantu mbak? Ada keperluan apa sebelumnya."*
 Peneliti : Saya Denis Kumara sedang melakukan penelitian tentang pengalaman masyarakat dalam memilih rumah sakit. Apakah Ibu berkenan untuk diwawancarai sebentar?
 Partisipan 10 : *"Boleh mbak. Kebetulan saya lagi free silahkan."*
 Peneliti : Baik Bu, sebelumnya mohon izin melakukan perekaman percakapan untuk keperluan penelitian Ibu, apakah Ibu keberatan?
 Partisipan 10 : *"Nggak mbak silahkan."*
 Peneliti : Saat memilih rumah sakit, apakah Ibu biasanya melihat fasilitas yang tersedia? Bisa beri contoh fasilitas apa yang menurut Ibu penting?
 Partisipan 10 : *"Iya biasanya saya melihat fasilitasnya dulu misalnya seperti ruang rawat inap yang bersih, adanya igd 24 jam, laboratorium yang lengkap dan ruang tunggu yang nyaman. Fasilitas seperti itu sangat penting karena menunjukkan kesiapan rumah sakit dalam menangani pasien soalnya saya pernah berobat tapi ruang tunggu minim dan harus memaksa pasien berdiri."*
 Peneliti : Menurut Ibu, kesiapan seperti apa yang paling terasa dari fasilitas tersebut?
 Partisipan 10 : *"Kesiapan dalam arti kalau pasien datang sewaktu-waktu rumah sakit sudah siap menanganinya, misalnya IGD 24 jam dan lab yang lengkap, jadi nggak bingung harus dirujuk ke mana lagi."*
 Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi tentang pelayanan rumah sakit (misalnya jenis layanan, jadwal dokter, biaya) menjadi bahan pertimbangan untuk berobat? Bisa dijelaskan alasannya?
 Partisipan 10 : *"Pasti berpengaruh ya mbak, karena kan kalau informasi jelas saya bisa mengatur waktu dan biaya sebelum datang. Kadang kalau dari*

- jadwal dokter tidak jelas dan biayanya tidak dicantumkan malah bikin ragu untuk berobat kesitu.”*
- Peneliti : Dari pengalaman Ibu, apakah ketepatan waktu pelayanan (misalnya waktu antre, pemeriksaan, atau tindakan) memengaruhi rasa percaya terhadap rumah sakit? Bisa ceritakan contohnya?
- Partisipan 10 : *“Iya hal itu sangat berpengaruh, saya soalnya pernah menunggu dokter lama banget padahal sudah datang sesuai jadwal itu membuat saya kapok untuk berobat situ tapi kalau di rumah sakit lain selain itu ada yang lebih tepat waktu jadi membuat saya lebih percaya terhadap pelayanannya.”*
- Peneliti : Jadi bisa dibilang, waktu pelayanan itu bagi Ibu bukan cuma soal cepat, tapi soal dihargai sebagai pasien?
- Partisipan 10 : *“Iya betul mbak, harapannya ya sesuai jadwal, atau setidaknya ada kejelasan.”*
- Peneliti : Menurut Ibu, bagaimana kebersihan dan kerapian rumah sakit (ruang tunggu, ruang periksa, toilet, dll.) memengaruhi keputusan untuk berobat di sana?
- Partisipan 10 : *“Kan kebersihan itu nomor 1 ya mbak, kalau tempatnya kotor malah saya takut nambah sakit sebagai pasien tambah sakit karena kalau ruang tunggu, ruang periksa dan toilet rapi tentu kita merasa nyaman.”*
- Peneliti : Bagaimana menurut Ibu, tampilan fisik rumah sakit (gedung, ruangan, fasilitas) dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan?
- Partisipan 10 : *“Kalau gedungnya terawat dan fasilitasnya terlihat modern otomatis kita jadi yakin pelayanan juga bagus soalnya kesan pertama itu penting sekali bagi saya.”*
- Peneliti : Jadi misalkan rumah sakit kelihatan modern, Ibu langsung yakin atau masih lihat pelayanannya dulu?
- Partisipan 10 : *“Awalnya yakin sih mbak, tapi tetap nanti dilihat pelayanannya juga.”*
- Peneliti : Bisa ceritakan pengalaman Ibu tentang kecepatan petugas kesehatan dalam merespons ketika Ibu membutuhkan bantuan atau informasi? Bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan Anda?
- Partisipan 10 : *“Waktu itu saya sempat tanya tentang hasil lab, petugasnya langsung bantu jelasin hasilnya responnya juga cepat jadi kita sebagai pasien merasa terbantu dan diperhatikan sama perawatnya.”*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kecepatan pengambilan obat setelah konsultasi? Apakah hal itu memengaruhi pandangan Anda terhadap layanan rumah sakit?
- Partisipan 10 : *“Nggak sih mbak, biasanya kan kalau durasi pengambilan obat kan sekitar 10-15 menit dan itu masih wajar sih kalau cepat seperti itu saya puas karena tidak menunggu terlalu lama.”*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi yang diberikan tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker) membantu Ibu dalam mengambil keputusan terkait pengobatan? Mengapa demikian? Ibu lebih memilih rumah sakit yang mewah atau nyaman? Mungkin bisa diberikan contohnya?
- Partisipan 10 : *“Iya, dokter dan perawatnya menjelaskan dengan baik tentang penyakitnya dan obatnya jadi saya lebih paham serta yakin dengan pengobatan yang diberikan dokter. Kalau saya sih lebih memilih rumah sakit yang nyaman tidak perlu mewah, hal terpenting itu adalah petugas ramah dan pelayanan cepat.”*
- Peneliti : Berarti rumah sakit sederhana tetapi pelayanan ramah dan cepat sudah cukup buat Ibu?
- Partisipan 10 : *“Iya mba, nggak perlu mewah penting pelayanannya dulu.”*

- Peneliti : Dalam memilih rumah sakit, apakah pelayanan petugas (dokter, perawat, administrasi) menjadi pertimbangan penting bagi Ibu? Bisa beri contoh pengalaman yang pernah dirasakan?
- Partisipan 10 : *"Iya sangat penting, karena waktu itu kan saya pernah kontrol tenaga medis itu sabar banget menjelaskan hasil kab dan menenangkan saya banget kan mbak itu membuat saya dihargai."*
- Peneliti : Menurut ibu, seberapa besar kualitas pelayanan rumah sakit (misalnya penilaian masyarakat, akreditasi, atau pengalaman pribadi) memengaruhi rasa percaya untuk berobat di sana? Bisa jelaskan contohnya!
- Partisipan 10 : *"Hal itu termasuk besar ya mbak pengaruhnya buat penilaian saya, misalnya rumah sakit dengan akreditasi dan pelayanan bagus itu membuat saya percaya berobat kesitu dengan kredibilitas rumah sakit misalnya rumah sakit A hasil pemeriksaan lebih cepat dan jelas jadi saya percaya sama kualitasnya."*
- Peneliti : Kalau dibandingkan mana yang lebih kuat bikin Ibu percaya akreditasi rumah sakitnya atau pengalaman Ibu sendiri saat berobat?
- Partisipan 10 : *"Dua-duanya sih mbak, tapi pengalaman sendiri itu lebih kerasa. Akreditasi jadi keyakinan awal, tapi kalau pelayanannya memang bagus baru benar-benar percaya."*
- Peneliti : Apakah biaya layanan kesehatan memengaruhi keputusan Ibu untuk memilih rumah sakit? Menurut Ibu, apakah biayanya masih terjangkau dengan kondisi pekerjaan Ibu? Bisa dijelaskan contohnya?
- Partisipan 10 : *"Iya pasti berpengaruh, saya kan termasuk pasien umum ya mbak jadi harus memperhatikan kondisi keuangan juga, saya juga biasanya saya memilih rumah sakit pemerintah. Sejauh ini untuk biaya masih terjangkau sih tapi pelayanannya juga sudah cukup bagus gitu lho."*
- Peneliti : Ibu tadi menyebutkan lebih sering memilih rumah sakit pemerintah. Apa pertimbangan utamanya Bu?
- Partisipan 10 : *"Soalnya biayanya lebih terjangkau itungannya miring dan pelayanannya juga sekarang sudah cukup bagus."*
- Peneliti : Kalau biayanya terjangkau tapi pelayanannya kurang baik, apa Ibu tetap mau berobat di situ?
- Partisipan 10 : *"Ya pikir dua kali mbak, soalnya pelayanan juga penting apalagi saya pasien umum bukan dengan pembayaran BPJS otomatis pengen dapat pelayanan yang bagus juga to."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah jarak rumah sakit dari tempat tinggal memengaruhi keputusan untuk berobat di sana? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 10 : *"Ya berpengaruh, soalnya kalau terlalu jauh masih mikir dia kali tapi kalau pelayanannya bagus misal jauh tetap saya akan datang."*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kemudahan akses menuju rumah sakit, misalnya transportasi, tempat parkir, atau fasilitas penunjang lainnya? Apakah hal ini memengaruhi keputusan Bapak/Ibu untuk berobat?
- Partisipan 10 : *"Kalau untuk akses sih mudah ya mbak, cuman kalau kondisi tempat parkirnya penuh dan waktu jam sibuk tentunya kita kan harus muter dulu cari tempat. Tapi sejauh ini sih, masih ditoleransi karena pelayanan didalamnya bagus jadi ga masalah sih."*
- Peneliti : Biasanya Ibu mendapat informasi tentang layanan rumah sakit dari mana? (misalnya brosur, media sosial, iklan, cerita orang lain). Mengapa lebih memilih media itu?
- Partisipan 10 : *"Biasanya lewat media sosial seperti instagram dan penilaian dari teman yang sudah berobat disitu ya. Soalnya sekarang banyak informasi kan yang mudah diakses kapanpun dengan internet."*

- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi promosi rumah sakit (seperti brosur, media digital, atau spanduk) berpengaruh terhadap keputusan memilih rumah sakit? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 10 : *"Iya mbak, kalau sering lihat postingan - postingan tentang layanan atau jadwal dokter serta daftar harga jadi lebih tertarik setidaknya bisa memberi pemahaman awal kita sebagai pasien untuk memilih rumah sakit."*
- Peneliti : Kalau pengalaman berobat ternyata beda dengan yang ditampilkan di media sosial, gimana Bu?
- Partisipan 10 : *"Ya tetap lebih percaya pengalaman langsung sih mbak. Media sosial itu kan cuma gambaran awal saja, kalau kenyataannya berbeda ya saya lebih melihat bagaimana pelayanannya secara langsung."*
- Peneliti : Bagaimana penilaian Ibu terhadap sikap dokter, perawat, atau petugas rumah sakit saat memberikan pelayanan? Apakah hal itu membuat Ibu lebih percaya atau nyaman berobat di sana?
- Partisipan 10 : *"Dokter dan perawat tuh semuanya ramah ya mbak sopan dan mau mendengarkan keluhan yang dialami pasien itu membuat pasien juga nyaman dan merasa terbantu dengan informasi yang diberikan."*
- Peneliti : Menurut pengalaman Ibu, bagaimana alur pelayanan di rumah sakit? (mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran sampai pengambilan obat). Apakah alur tersebut memengaruhi kenyamanan dan keputusan Ibu untuk berobat di sana?
- Partisipan 10 : *"Menurut saya, prosesnya juga cukup jelas mulai dari registrasi, pembayaran dan pengambilan obat menurut saya tidak terlalu rumit dan memudahkan pasien. Saya juga termasuk pasien umum bukan BPJS prosesnya gampang dari registrasi itu biasanya daftar, kasih KTP dan diberi nomor antrian, apabila ada administrasi yang kurang biasanya petugas menginfokan."*
- Peneliti : Dengan alur yang jelas dan tidak rumit seperti ini, Ibu jadi lebih nyaman untuk berobat kembali ke rumah sakit tersebut sebagai pasien umum?
- Partisipan 10 : *"Iya mbak, jadi lebih nyaman dan nggak ragu."*
- Peneliti : Bagaimana menurut Ibu tentang kebersihan dan perawatan fasilitas rumah sakit (seperti ruang tunggu, toilet, atau lingkungan sekitar)? Apakah hal itu berpengaruh terhadap rasa nyaman dan keyakinan Ibu dalam memilih rumah sakit? Bisa beri contohnya?
- Partisipan 10 : *"Iya hal itu juga berpengaruh ya mbak, karena kebersihan nomor 1 dari beberapa rumah sakit yang saya kunjungi cukup bagus dari toilet dan ruang tunggu bersih jadi nyaman dan memberikan gambaran tentang kualitas yang diberikan. Ohh, yang saya puas itu petugasnya ramah dan pelayanannya cepat cuman ruang tunggu penuh saat jam ramai jadi kurang nyaman. Pernah saya berobat di ditempat lain, pelayanannya agak lambat dan petugasnya kurang tanggap tapi kalau dirumah sakit ini lebih cepat dan komunikasinya enak jadi saya cocok berobat disini. Mungkin eh, bisa ditambah diruang tunggu jadi pasien tidak perlu berdiri kalau kondisi rame sisanya susah baik menurut saya."*
- Peneliti : Kebersihan memberi gambaran kualitas, maksudnya bagaimana Bu?
- Partisipan 10 : *"Kalau tempatnya bersih dan rapi, kelihatannya rumah sakitnya serius ngurus pasien."*
- Peneliti : Waktu ruang tunggu penuh dan kurang nyaman itu, apakah sempat mengurangi keyakinan Ibu untuk berobat di sini?
- Partisipan 10 : *"Sedikit sih mbak, tapi karena pelayanannya cepat jadi masih bisa diterima."*

Peneliti : Baik Bu, terima kasih banyak atas waktu dan cerita yang sudah Ibu sampaikan. Semoga ke depannya pelayanan rumah sakit bisa semakin baik dan sesuai dengan harapan pasien

Partisipan 10 : *"Iya mbak. Semoga jauh lebih baik ada perubahan kedepannya."*

Transkrip Hasil Wawancara

Nama Responden : Annisa Eka (Partisipan 11)
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 25 tahun
 Pekerjaan : Guru
 Agama : Islam
 Pendidikan Terakhir : S1 PGSD
 Alamat : Semanggi RT 05/RW 23, Kel. Semanggi, Kec. Pasar Kliwon
 Jarak Dengan Rumah Sakit Pemerintah : -
 Kepemilikan Jaminan Kesehatan : Pembayaran pribadi/umum
 Alat Transportasi : -

Transkrip Hasil Wawancara Partisipan 11

Peneliti : Selamat pagi Ibu, mohon maaf mengganggu waktunya sebentar. Perkenalkan, saya Denis Kumara yang saat ini sedang melakukan penelitian tentang perspektif masyarakat dalam memilih layanan kesehatan.

Partisipan 11 : *"Ya mbak pagi, adakah yang perlu saya bantu mbak?"*

Peneliti : Baik Ibu, kalau tidak keberatan saya ingin melakukan wawancara terkait dengan penelitian saya kepada Ibu.

Partisipan 11 : *"Tidak keberatan mbak, silahkan."*

Peneliti : Sebelum mulai, boleh saya izin ya Bu untuk merekam pembicaraan kita? Rekamannya untuk keperluan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya Bu.

Partisipan 11 : *"Iya silahkan mbak gapapa direkam."*

Peneliti : Saat memilih rumah sakit, apakah Ibu biasanya melihat fasilitas yang tersedia? Bisa beri contoh fasilitas apa yang menurut Ibu penting?

Partisipan 11 : *"Iya, saya biasanya saya melihat fasilitas rumah sakit dulu sebelum berobat seperti fasilitas ruang tunggu yang nyaman, peralatan medis yang lengkap dan adanya ruang farmasi didalam rumah sakit. Menurut saya, penting karena hal ini memudahkan pasien."*

Peneliti : Dari fasilitas yang ada di rumah sakit, menurut Ibu yang paling bikin nyaman saat berobat itu apa?

Partisipan 11 : *"Menurut saya paling berpengaruh itu ruang tunggu yang nyaman, karena pasien biasanya menunggu cukup lama. Kalau tempatnya nyaman, tidak terlalu capek dan lebih tenang."*

Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi tentang pelayanan rumah sakit (misalnya jenis layanan, jadwal dokter, biaya) menjadi bahan pertimbangan untuk berobat? Bisa dijelaskan alasannya?

Partisipan 11 : *"Iya, informasi tentang pelayanan sangat saya pertimbangkan kalau jadwal dokter biasanya dan layanan jelas. Saya jadi lebih yakin untuk berobat karena tidak perlu bolak - balik mencari informasi."*

- Peneliti : Kalau informasinya kurang jelas, apa yang biasanya lakukan?
- Partisipan 11 : *"Harus tanya-tanya lagi atau malah cari rumah sakit lain yang informasinya lebih jelas."*
- Peneliti : Dari pengalaman Ibu, apakah ketepatan waktu pelayanan (misalnya waktu antre, pemeriksaan, atau tindakan) memengaruhi rasa percaya terhadap rumah sakit? Bisa ceritakan contohnya?
- Partisipan 11 : *"Ketepatan waktu ya mbak. Menurut saya berpengaruh terhadap kepercayaan, misalnya saya pernah menunggu terlalu lama padahal sudah datang sesuai jadwal itu membuat saya kecewa kalau pelayanan cepat dan sesuai waktu pasien pasti lebih percaya."*
- Peneliti : Apakah dari pengalaman itu membuat Ibu kecewa dan enggan berobat kembali ke rumah sakit tersebut?
- Partisipan 11 : *"Ya iya mbak, harusnya seperti itu kami sebagai pasien ya dikonfirmasi lagi seenggaknya biar tau lah."*
- Peneliti : Menurut Ibu, bagaimana kebersihan dan kerapian rumah sakit (ruang tunggu, ruang periksa, toilet, dll.) memengaruhi keputusan untuk berobat di sana?
- Partisipan 11 : *"Kebersihan dan kerapian sangat mempengaruhi ya, kalau ruang tunggu dan ruang periksa bersih rasanya lebih nyaman dan percaya pelayanan rumah sakitnya juga berkualitas."*
- Peneliti : Bagaimana menurut Ibu, tampilan fisik rumah sakit (gedung, ruangan, fasilitas) dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan?
- Partisipan 11 : *"Bagi saya, tampilan fisik rumah sakit tidak terlalu penting misalnya gedung bagus belum tentu pelayanannya juga ramah saya lebih memilih kalau petugasnya ramah, sopan dan komunikatif."*
- Peneliti : Jadi Ibu disini lebih melihat dari segi pelayanan ya Bu?
- Partisipan 11 : *"Iya no mbak, percuma gedung bagus tapi pelayanan kureng, petugasnya jutek-jutek. Sebaiknya ya memperbaiki pelayanan dulu biar pasien merasa nyaman berobatnya."*
- Peneliti : Bisa ceritakan pengalaman Ibu tentang kecepatan petugas kesehatan dalam merespons ketika Ibu membutuhkan bantuan atau informasi? Bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan Anda?
- Partisipan 11 : *"Pernah waktu saya membutuhkan bantuan untuk ganti perban, petugas cepat datang dan membantu. Tapi ada juga pengalaman lain, ketika saya bertanya ke salah satu perawat jawabannya agak terlalu ketus itu jadi membuat saya sebagai pasien kurang nyaman."*
- Peneliti : Pengalaman seperti itu memengaruhi penilaian Ibu terhadap pelayanan rumah sakit nggak Bu?
- Partisipan 11 : *"Meskipun pengalaman kecil seperti itu langsung memengaruhi penilaian saya terhadap rumah sakit. Padahal ya sebelumnya begitu udah ada pelatihannya sendiri dari rumah sakit to mbak."*
- Peneliti : Benar Ibu. Kedepannya, dari pengalaman Ibu tadiapa harapannya terkait sikap petugas kesehatan?
- Partisipan 11 : *"Petugas bisa lebih sabar dan ramah, supaya pasien merasa nyaman dan tidak takut bertanya."*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kecepatan pengambilan obat setelah konsultasi? Apakah hal itu memengaruhi pandangan Anda terhadap layanan rumah sakit?
- Partisipan 11 : *"Pengambilan obat setelah konsultasi di apotik kadang lama se terutama saat ramai, kalau bisa cepat tentunya pasien menjadi puas."*
- Peneliti : Waktu itu Ibu menunggu pengambilan obat kira-kira berapa lama?

- Partisipan 11 : *"Kurang lebih sekitar satu jam mbak, apalagi kalau kondisi apotik lagi ramai."*
- Peneliti : Mungkin ada berapa obat resep dokter yang perlu diracik Ibu, dengan waktu tunggu segitu menurut Ibu masih bisa diterima atau tidak?
- Partisipan 11 : *"Kalau menurut saya sudah terasa lama mbak, apalagi setelah diperiksa dan kondisi badan sudah capek."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi yang diberikan tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker) membantu Ibu dalam mengambil keputusan terkait pengobatan? Mengapa demikian? Ibu lebih memilih rumah sakit yang mewah atau nyaman? Mungkin bisa diberikan contohnya?
- Partisipan 11 : *"Informasi dari dokter sangat membantu tetapi saya pernah punya pengalaman sat dokter menjelaskan dengan nada yang ketus meskipun informasinya jelas membuat saya tidak nyaman karena dengan adanya komunikasi yang baik membuat pasien lebih yakin. Saya pribadi lebih memilih rumah sakit yang nyaman, karena rumah sakit mewah pelayanannya belum tentu ramah."*
- Peneliti : Cukup memprihatinkan ya Bu, saat Ibu membutuhkan pengalaman selalu menemukan sikap petugas yang membuat Ibu kurang berkenan
- Partisipan 11 : *"Iya mbak, saya jadi berpikir dua kali untuk kembali, karena sebagai pasien kan pastinya ingin diperlakukan dengan baik."*
- Peneliti : Dalam memilih rumah sakit, apakah pelayanan petugas (dokter, perawat, administrasi) menjadi pertimbangan penting bagi Ibu? Bisa beri contoh pengalaman yang pernah dirasakan?
- Partisipan 11 : *"Pelayanan petugas sangat berpengaruh, saya pernah dilayani oleh perawat yang judes jadi merasa kurang diperhatikan tapi kalau ada tenaga medis yang ramah dan sabar saya lebih puas dalam berobat."*
- Peneliti : Menurut Ibu, seberapa besar kualitas pelayanan rumah sakit (misalnya penilaian masyarakat, akreditasi, atau pengalaman pribadi) memengaruhi rasa percaya untuk berobat di sana? Bisa jelaskan contohnya!
- Partisipan 11 : *"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 untuk kembali."*
- Peneliti : Benar juga ya Bu, pasti Ibu selalu berharap ketika periksa menemukan tenaga medis yang ramah dan sabar
- Partisipan 11 : *"Iya banget. Kalau pelayanannya baik, saya tidak ragu untuk kembali walaupun harus menunggu atau biayanya sedikit lebih mahal."*
- Peneliti : Apakah biaya layanan kesehatan memengaruhi keputusan Ibu untuk memilih rumah sakit? Menurut Ibu, apakah biayanya masih terjangkau dengan kondisi pekerjaan Ibu? Bisa dijelaskan contohnya?
- Partisipan 11 : *"Biaya jelas sangat mempengaruhi karena saya memakai biaya pribadi jadi lebih memilih rumah sakit dengan biaya yang terjangkau, kalau pelayanan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan saya merasa puas."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah jarak rumah sakit dari tempat tinggal memengaruhi keputusan untuk berobat di sana? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 11 : *"Iya, jarak cukup berpengaruh kalau dengan keadaan sakit memilih rumah sakit jauh tentunya merasa berat misalnya kondisi urgent saya tetap lebih memilih rumah sakit terdekat."*

- Peneliti : Berarti rumah sakit terdekat meskipun tidak sesuai harapan Ibu tidak masalah?
- Partisipan 11 : *"Ya gimana lagi mbak, kepepet urgent jadi yowes sak sak e gitu."*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kemudahan akses menuju rumah sakit, misalnya transportasi, tempat parkir, atau fasilitas penunjang lainnya? Apakah hal ini memengaruhi keputusan Ibu untuk berobat?
- Partisipan 11 : *"Iya, pasti. Dalam kondisi darurat saya lebih memilih rumah sakit yang paling mudah dan cepat dijangkau."*
- Peneliti : Biasanya Ibu mendapat informasi tentang layanan rumah sakit dari mana? (misalnya brosur, media sosial, iklan, cerita orang lain). Mengapa lebih memilih media itu?
- Partisipan 11 : *"Biasanya saya tahu informasi rumah sakit dari media sosial dan cerita teman karena informasi dari pengalaman pribadi lebih dapat percaya."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi promosi rumah sakit (seperti brosur, media digital, atau spanduk) berpengaruh terhadap keputusan memilih rumah sakit? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 11 : *"Promosi lewat media sosial cukup berpengaruh, apalagi kalau menampilkan testimoni pasien dan informasi dokter yang lengkap."*
- Peneliti : Kalau promosi rumah sakit terlihat menarik tapi berbeda dengan pengalaman asli pasien, bagaimana tanggapan Ibu?
- Partisipan 11 : *"Ya kalau seperti itu saya harus lebih berhati-hati nggak gampang percaya lagi mbak. Kedepannya lebih percaya pengalaman pribadi dan orang terdekat."*
- Peneliti : Bagaimana penilaian terhadap sikap dokter, perawat, atau petugas rumah sakit saat memberikan pelayanan? Apakah hal itu membuat Ibu lebih percaya atau nyaman berobat di sana?
- Partisipan 11 : *"Secara umum, sebagian besar petugas medisnya ramah tapi ada beberapa yang kurang sabar dan judes saat melayani kalau semua petugas bisa lebih sopan serta berempati pasien pasti lebih nyaman."*
- Peneliti : Kalau dari pengalaman Ibu tadi otomatis sangat berpengaruh ya
- Partisipan 11 : *"Iya mbak."*
- Peneliti : Menurut pengalaman Ibu, bagaimana alur pelayanan di rumah sakit? (mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran sampai pengambilan obat). Apakah alur tersebut memengaruhi kenyamanan dan keputusan Bapak/Ibu untuk berobat di sana?
- Partisipan 11 : *"Alur pelayanannya cukup jelas baik dari tahap pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat kalau antrinya panjang kadang rasanya juga capek kalau bisa dibuat efisien pasti lebih baik. Proses administrasi masih bisa dimengerti tapi kalau untuk pasien baru mungkin agak membingungkan dan biasanya petugas juga membantu menjelaskan."*
- Peneliti : Bagaimana menurut Ibu tentang kebersihan dan perawatan fasilitas rumah sakit (seperti ruang tunggu, toilet, atau lingkungan sekitar)? Apakah hal itu berpengaruh terhadap rasa nyaman dan keyakinan Ibu dalam memilih rumah sakit? Bisa beri contohnya?
- Partisipan 11 : *"Kebersihan ruang tunggu dan toilet sudah cukup baik tapi perlu lebih sering dibersihkan terutama saat kondisi rame pasien kalau lingkungan bersih pasien juga merasa lebih yakin berobat kesana. Iya, secara keseluruhan yang membuat saya puas adalah dokter ramah dan profesional dan yang tidak puas adalah menemui dokter yang kurang ramah dan cuek. Saya pernah berobat ke rumah sakit lain, untuk perbedaan terletak penanganan lebih cepat meskipun di rumah sakit lain perbedaannya lebih cepat tapi di rumah sakit lain petugasnya lebih ramah saran saya semoga petugas medisnya*

- lebih sabar dan sopan dalam melayani pasien karena sikap ramah bisa membuat pasien lebih tenang walau biaya ditanggung pribadi.”*
- Peneliti : Kalau kebersihannya terjaga, apa pengaruhnya terhadap keyakinan Ibu untuk berobat di rumah sakit tersebut?
- Partisipan 11 : *“Kalau bersih jadi lebih yakin, merasa rumah sakitnya dikelola dengan baik dan aman untuk pasien. Karena kan setiap hari dikunjungi pasien otomatis banyak kumannya jadi diusahakan yang terbaik biar semua nyaman”*
- Peneliti : Ibu sempat membandingkan dengan rumah sakit lain. Menurut Ibu, lebih penting antara kecepatan penanganan atau sikap petugas?
- Partisipan 11 : *“Menurut saya sikap petugas lebih penting. Walaupun cepat, kalau petugasnya cuek pasien tetap tidak nyaman.”*
- Peneliti : Baik Bu, terimakasih atas waktu yang sudah diberikan dan mau bersedia sharing pengalaman selama berobat dirumah sakit, semoga kedepannya Ibu tidak menemukan pelayanan yang telah terjadi dimasalalu
- Partisipan 11 : *“Iya mbak, semoga cukup kemarin saja saya kapok.”*
- Peneliti : Baik Ibu.

Transkrip Hasil Wawancara

Nama Responden : Nabela (Partisipan 12)
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 26 tahun
 Pekerjaan : Hospitality
 Agama : Islam
 Pendidikan Terakhir : S1 Perhotelan
 Alamat : Danukusuman RT 01/RW 09, Kec. Serengan
 Jarak Dengan Rumah Sakit Pemerintah : -
 Kepemilikan Jaminan Kesehatan : Pembayaran pribadi/umum
 Alat Transportasi : -

Transkrip Hasil Wawancara Partisipan 12

Peneliti : Permissi Ibu, maaf ganggu sebentar ya. Saya Denis Kumara sedang melakukan penelitian tentang perspektif masyarakat dalam memilih layanan kesehatan

Partisipan 12 : *"Oh iya mbak, nggak ganggu mbak."*

Peneliti : Kalau berkenan, apakah wawancaranya bisa kita lakukan sekarang, Ibu?

Partisipan 12 : *"Bisa mbak."*

Peneliti : Untuk memudahkan, saya izin merekam suara ya Ibu, hanya untuk keperluan penelitian.

Partisipan 12 : *"Ya mbak silahkan."*

Peneliti : Saat memilih rumah sakit, apakah Ibu biasanya melihat fasilitas yang tersedia? Bisa beri contoh fasilitas apa yang menurut Ibu penting?

Partisipan 12 : *"Iya mbak, biasanya saya melihat fasilitas dulu bagi saya fasilitas itu sangat penting seperti ruang tunggu yang nyaman, ruang periksa yang bersih, steril dan ada apotik di dalam rumah sakit. Selain itu, saya juga memperhatikan ketersediaan peralatan medis mbak karena itu berpengaruh terhadap kualitas layanan."*

Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi tentang pelayanan rumah sakit (misalnya jenis layanan, jadwal dokter, biaya) menjadi bahan pertimbangan untuk berobat? Bisa dijelaskan alasannya?

Partisipan 12 : *"Tentu saja, karena saya menggunakan biaya pribadi. Saya perlu tahu terlebih dahulu, jadwal dokter dan kisaran biaya berobat agar bisa menyesuaikan waktu serta anggaran kalau informasi pelayanannya jelas membuat saya yakin untuk berobat kesana mbak."*

Peneliti : Apakah Ibu pernah mengalami informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan?

- Partisipan 12 : *"Iya pernah, jadwal dokter di media sosial ternyata berubah, tapi belum diperbarui, jadi saya sempat menunggu lama."*
- Peneliti : Bagaimana cara Ibu biasanya mencari informasi tersebut, apakah lewat website, telepon, atau datang langsung?
- Partisipan 12 : *"Biasanya saya telepon langsung ke bagian informasi."*
- Peneliti : Dari pengalaman Ibu, apakah ketepatan waktu pelayanan (misalnya waktu antrian, pemeriksaan, atau tindakan) memengaruhi rasa percaya terhadap rumah sakit? Bisa ceritakan contohnya?
- Partisipan 12 : *"Sangat mempengaruhi mbak, saya pernah datang sesuai jadwal tapi tetap harus menunggu terlalu lama di ruang tunggu karena dokter belum hal seperti itu membuat saya kecewa tapi kalau pelayanan sesuai dan tepat waktu saya sebagai pasien merasa lebih percaya dan dihargai."*
- Peneliti : Apa yang Ibu harapkan agar keterlambatan seperti itu bisa diminimalkan?
- Partisipan 12 : *"Mungkin bisa dikonfirmasi dari petugas dulu kalau dokter terlambat, supaya pasien bisa mengatur waktu."*
- Peneliti : Menurut Ibu, bagaimana kebersihan dan kerapian rumah sakit (ruang tunggu, ruang periksa, toilet, dll.) memengaruhi keputusan untuk berobat di sana?
- Partisipan 12 : *"Kebersihan sangat berpengaruh ya mbak ya, kalau ruang tunggu dan toilet bersih pasti membuat pasien merasa nyaman sayangnya biasanya lantai ruang tunggu agak kotor ya dan toilet agak kurang terawat ya itu membuat saya kurang nyaman."*
- Peneliti : Apakah Ibu pernah menyampaikan keluhan tentang kebersihan kepada pihak rumah sakit?
- Partisipan 12 : *"Belum pernah sih mbak, karena tidak tahu ke bagian mana harus melapor."*
- Peneliti : Bagaimana menurut Ibu, tampilan fisik rumah sakit (gedung, ruangan, fasilitas) dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan?
- Partisipan 12 : *"Mmm, iya tampilan fisik yang rapi dan terawat memberi kesan bahwa rumah sakit profesional ya mbak ya kalau gedung bersih, catnya tidak kusam dan peralatan yang modern membuat pasien yakin bahwa pelayanan juga baik."*
- Peneliti : Apakah tampilan fisik bisa menutupi kekurangan pelayanan?
- Partisipan 12 : *"Tidak juga sih, kalau pelayanannya buruk, tampilan bagus juga percuma."*
- Peneliti : Bisa ceritakan pengalaman Ibu tentang kecepatan petugas kesehatan dalam merespons ketika Ibu membutuhkan bantuan atau informasi? Bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan Anda?
- Partisipan 12 : *"Petugasnya cukup tanggap terutama dibagian pendaftaran, tapi di ruang tunggu kalau pasiennya banyak petugas kadang agak lama merespon pertanyaan. Hal itu mempengaruhi sedikit kepuasan saya, meskipun secara keseluruhan pelayanan masih baik."*
- Peneliti : Apakah Ibu pernah merasa diabaikan?
- Partisipan 12 : *"Tidak diabaikan, tapi pernah menunggu cukup lama tanpa penjelasan."*
- Peneliti : Bagaimana sikap petugas saat akhirnya merespons? Apakah ramah atau terkesan terburu-buru?
- Partisipan 12 : *"Ramah mbak, cuma karena banyak pasien jadi kadang mereka terlihat terburu-buru."*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kecepatan pengambilan obat setelah konsultasi? Apakah hal itu memengaruhi pandangan Anda terhadap layanan rumah sakit?

- Partisipan 12 : *"Pengambilan obatnya cukup cepat tidak sampai 20 menit, itu membuat saya cukup puas mbak karena setelah pemeriksaan bisa langsung pulang tanpa menunggu terlalu lama."*
- Peneliti : Kalau lama, apakah itu memengaruhi keinginan untuk kembali ke rumah sakit tersebut?
- Partisipan 12 : *"Iya mbak, kalau lama terus pasti saya pikir dua kali untuk datang lagi."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi yang diberikan tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker) membantu Bapak/Ibu dalam mengambil keputusan terkait pengobatan? Mengapa demikian? Ibu lebih memilih rumah sakit yang mewah atau nyaman? Mungkin bisa diberikan contohnya?
- Partisipan 12 : *"Iya dong mbak, dokter menjelaskan dengan cukup jelas tentang kondisi saya dan pemilihan pengobatannya itu membuat saya merasa tenang serta percaya dengan pengobatan yang diberikan. Kalau saya pribadi lebih memilih rumah sakit yang nyaman mbak tidak perlu mewah asal bersih, pelayanan cepat dan petugas ramah rumah sakit mewah belum tentu pelayanan baik."*
- Peneliti : Selain dokter, bagaimana dengan penjelasan dari perawat atau apoteker?
- Partisipan 12 : *"Perawatnya kadang hanya menjelaskan singkat, apoteker cukup jelas waktu menjelaskan obat."*
- Peneliti : Dalam memilih rumah sakit, apakah pelayanan petugas (dokter, perawat, administrasi) menjadi pertimbangan penting bagi Ibu? Bisa beri contoh pengalaman yang pernah dirasakan?
- Partisipan 12 : *"Iya pelayanan petugas itu sangat penting mbak, saya merasa lebih nyaman kalau dokter dan perawat ramah juga serta mendengar keluhan pasien. Saya pernah satu kali, perawat terlihat kurang sabar melayani itu membuat saya enggan untuk datang berobat lagi."*
- Peneliti : Menurut Ibu seberapa besar kualitas pelayanan rumah sakit (misalnya penilaian masyarakat, akreditasi, atau pengalaman pribadi) memengaruhi rasa percaya untuk berobat di sana? Bisa jelaskan contohnya!
- Partisipan 12 : *"Cukup besar pengaruhnya, kalau rumah sakit mempunyai reputasi yang baik yaa membuat saya lebih yakin berobat kesana tapi kalau pengalaman pribadi tidak memuaskan walaupun rumah sakit besar saya harus berpikir dua kali kayaknya untuk kesana."*
- Peneliti : Apakah biaya layanan kesehatan memengaruhi keputusan Bapak/Ibu untuk memilih rumah sakit? Menurut Ibu, apakah biayanya masih terjangkau dengan kondisi pekerjaan Ibu? Bisa jelaskan contohnya?
- Partisipan 12 : *"Iya mbak, biaya sangat berpengaruh ya. Soalnya saya membayar sendiri dan memilih rumah sakit sesuai dengan kemampuan saya sendiri. Meskipun di rumah sakit kepercayaan saya biaya agak tinggi ya tapi masih bisa diterima kalau pelayanan baik dan sesuai harapan."*
- Peneliti : Apakah Ibu merasa harga berbanding lurus dengan kualitas pelayanan?
- Partisipan 12 : *"Belum tentu, ada rumah sakit lebih murah tapi pelayanannya bagus."*
- Peneliti : Ibu pernah bandingkan biaya dengan rumah sakit lain?
- Partisipan 12 : *"Pernah, kadang selisihnya cukup besar untuk layanan yang sama."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah jarak rumah sakit dari tempat tinggal memengaruhi keputusan untuk berobat di sana? Bisa ceritakan alasannya?

- Partisipan 12 : *"Iya mbak, karena saya lebih suka memilih rumah sakit dekat rumah sebenarnya karena agar mudah dijangkau terutama kalau harus kontrol beberapa kali. Meskipun rumah sakit ini agak jauh, jadi kalau bukan karena dokternya saya percayai saya mungkin akan memilih rumah sakit yang lebih dekat."*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Ibu tentang kemudahan akses menuju rumah sakit, misalnya transportasi, tempat parkir, atau fasilitas penunjang lainnya? Apakah hal ini memengaruhi keputusan Bapak/Ibu untuk berobat?
- Partisipan 12 : *"Aksesnya cukup baik ya mbak, tapi tempat parkir cukup penuh apalagi saat jam ramai jadi sulit mencari tempat parkir dekat pintu masuk. Hal ini cukup merepotkan apalagi membawa keluarga yang lanjut usia."*
- Peneliti : Menurut Ibu, fasilitas penunjang apa yang paling perlu diperbaiki selain tempat parkir?
- Partisipan 12 : *"Yang utama parkirnya mbak, mungkin bisa diperluas atau diatur lebih rapi. Kalau akses masuknya lebih mudah, pasien juga pasti lebih nyaman."*
- Peneliti : Biasanya Ibu mendapat informasi tentang layanan rumah sakit dari mana? (misalnya brosur, media sosial, iklan, cerita orang lain). Mengapa lebih memilih media itu?
- Partisipan 12 : *"Biasanya saya mendapatkan informasi dari media sosial dan juga rekomendasi teman karena lewat media sosial bisa mendapatkan informasi lebih detail mengenai jadwal dokter dan testimoni dari pasien yang sudah berobat."*
- Peneliti : Biasanya Ibu paling sering mencari informasi menggunakan media sosial apa?
- Partisipan 12 : *"Instagram dan Facebook mbak, karena biasanya update jadwal dokter di situ."*
- Peneliti : Menurut Ibu, apakah informasi promosi rumah sakit (seperti brosur, media digital, atau spanduk) berpengaruh terhadap keputusan memilih rumah sakit? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 12 : *"Iya mbak cukup berpengaruh ya, kalau informasinya lengkap dan jelas saya tertarik untuk mencoba tapi tetap saya pastikan dulu dengan pengalaman orang lain sebelum datang."*
- Peneliti : Bagaimana penilaian Ibu terhadap sikap dokter, perawat, atau petugas rumah sakit saat memberikan pelayanan? Apakah hal itu membuat Ibu lebih percaya atau nyaman berobat di sana?
- Partisipan 12 : *"Secara umum ya, petugas ramah dan sopan kemudian dokternya juga komunikatif dalam menjelaskan hasil pemeriksaan tapi beberapa perawat juga terlihat terburu-buru dalam melayani mungkin juga karena banyak pasien jadi ya kurang intens saat melayani."*
- Peneliti : Menurut pengalaman Ibu, bagaimana alur pelayanan di rumah sakit? (mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran sampai pengambilan obat). Apakah alur tersebut memengaruhi kenyamanan dan keputusan Ibu untuk berobat di sana?
- Partisipan 12 : *"Alurnya cukup jelas mbak, tapi waktu tunggu cukup lama kalau antrian dapat dikelola dengan baik pasien juga merasa nyaman dan tidak cepat bosan. Saat administrasi, saya kan menggunakan biaya umum mbak jadi prosesnya sederhana namun ada antrian panjang dibagian kasir dan apotik yang mungkin bisa diperbaiki lagi mungkin."*
- Peneliti : Bagaimana saran Ibu agar alur tersebut bisa diperbaiki?
- Partisipan 12 : *"Mungkin lebih ini ya mbak, apa sih namanya mmm ditambah petugas kasir dan dibuat sistem antrean online."*
- Peneliti : Bagaimana menurut Ibu tentang kebersihan dan perawatan fasilitas rumah sakit (seperti ruang tunggu, toilet, atau lingkungan

- sekitar)? Apakah hal itu berpengaruh terhadap rasa nyaman dan keyakinan Ibu dalam memilih rumah sakit? Bisa beri contohnya?
- Partisipan 12 : *"Menurut saya, kebersihannya perlu ditingkatkan lagi ya mbak ruang tunggu kadang terasa pengap dan toilet juga kurang bersih saat kondisi rame hal itu juga mempengaruhi kenyamanan dan menurunkan kepercayaan pasien. Hal yang membuat saya puas adalah sikap dokter yang ramah dan menjelaskan dengan jelas tapi yang tidak puas mungkin kebersihan ruang tunggu serta toilet kurang terjaga itu aja sih. Pernah, perbedaan rumah sakit lain mungkin ruangnya lebih bersih dan pelayanan cepat tapi disini dokternya lebih komunikatif itu yang membuat saya masih datang, saran saya sebaiknya kebersihan ruang tunggu dan toilet lebih diperhatikan lagi, tempat parkir diperluas dan sistem antrian dibuat lebih efisien agar pasien tidak menunggu terlalu lama."*
- Peneliti : Terkait kebersihan ruang tunggu dan toilet yang Ibu sampaikan, bisa diceritakan lebih spesifik bagian mana yang paling mengganggu kenyamanan Ibu?
- Partisipan 12 : *"Iya mbak, biasanya kalau lagi ramai itu ruang tunggu terasa pengap, tempat duduknya juga kadang terlihat kotor. Kalau toiletnya, lantainya sering basah dan kurang bersih, jadi agak tidak nyaman, apalagi kalau kondisi badan lagi kurang sehat."*
- Peneliti : Menurut Ibu, mana yang paling mempengaruhi keputusan untuk tetap datang ke rumah sakit ini?
- Partisipan 12 : *"Kalau saya pribadi, pelayanan dokternya lebih utama mbak. Fasilitas memang penting, tapi kalau dokternya komunikatif, mau menjelaskan dengan baik, itu bikin saya lebih tenang dan percaya."*
- Peneliti : Jika pihak rumah sakit melakukan perbaikan pada kebersihan dan sistem antrian, apakah itu bisa meningkatkan keyakinan Ibu untuk berobat di sini?
- Partisipan 12 : *"Iya tentu mbak, pasti lebih yakin. Kalau ruang tunggu dan toilet bersih, parkirnya luas, dan antriannya cepat, saya rasa rumah sakit ini bisa lebih baik dan pasien juga lebih nyaman."*
- Peneliti : Baik Ibu, terima kasih banyak atas waktu dan cerita pengalaman yang telah Ibu sampaikan. Semoga ke depannya pelayanan rumah sakit semakin baik.
- Partisipan 12 : *"Iya mbak, semoga bisa jadi bahan perbaikan ke depannya. Terima kasih."*
- Peneliti : Baik Ibu. Terima kasih kembali

Transkrip Hasil Wawancara

Nama Responden : Christopher gildas Farrel
(Partisipan 13)

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Usia : 21 tahun

Pekerjaan : Teknisi Maintenance

Agama : Katolik

Pendidikan Terakhir : D3 Teknik Mesin Industri

Alamat : Mojo RT 04/RW 02, Kel. Mojo,
Kec. Pasar Kliwon

Jarak Dengan Rumah Sakit Pemerintah : -

Kepemilikan Jaminan Kesehatan : BPJS Mandiri

Alat Transportasi : -

Transkrip Hasil Wawancara Partisipan 13

Peneliti : Assalamualaikum Pak. Perkenalkan saya Denis Kumara saat ini saya sedang melakukan penelitian terkait perspektif masyarakat dalam memilih layanan kesehatan di rumah sakit.

Partisipan 13 : *"Waalaikumsalam. Ya mbak silahkan kalau ada yang bisa saya bantu saya bersedia kebetulan saya warga sini mbak."*

Peneliti : Baik Pak, sebelum dimulai sesi wawancara saya izin merekam percakapan wawancara untuk keperluan penelitian. Apakah Bapak berkenan?

Partisipan 13 : *"Monggo mbak, saya tidak keberatan. Mbak nya dari kampus mana?"*

Peneliti : Oh iya Pak, saya mahasiswa dari Stikes Panti Kosala

Partisipan 13 : *"Oalah ya mbak saya tau yang dekat kampus ATW itu to mbak."*

Peneliti : Iya benar Bapak, Saya mulai sesi wawancaranya ya Pak?

Partisipan 13 : *"Ya mbak."*

Peneliti : Saat memilih rumah sakit, apakah Bapak biasanya melihat fasilitas yang tersedia? Bisa beri contoh fasilitas apa yang menurut Bapak penting?

Partisipan 13 : *"Iya mungkin, kalau menurut saya memilih rumah sakit itu dari IGD nya misalnya IGD nya alatnya lengkap, tempatnya bersih, ruang inap nyaman dan ruang tunggu memadai biar keluarga kalau menjenguk itu juga tersedia tempatnya dan mungkin suasananya tenang tidak terlalu ramai."*

Peneliti : Menurut Bapak, apakah informasi tentang pelayanan rumah sakit (misalnya jenis layanan, jadwal dokter, biaya) menjadi bahan pertimbangan untuk berobat? Bisa dijelaskan alasannya?

Partisipan 13 : *"Iya mungkin penting menurut saya, karena informasi tentang bisa tidaknya menggunakan BPJS karena kan kesehatan itu penting buat semua masyarakat secara menyeluruh jadi ga perlu selalu tentang biaya yang mahal dan jadwal dokter memadai yang"*

- tersedia setiap hari praktek soalnya sakit itu tidak bisa prediksi datangnya kapan kalau jadi bukan kita yang menyesuaikan jadwal dari dokternya seperti kalau kita sudah datang dokter juga sudah ada.”*
- Peneliti : Kenapa jadwal dokter menurut Bapak sangat penting?
- Partisipan 13 : *“Jadi kalau jadwal dokter jelas dan tersedia setiap hari, kita nggak bolak-balik atau nunggu lama. Saya juga biasanya mencari tau informasi bisa pakai BPJS atau tidak mbak karena itu yang paling menentukan”*
- Peneliti : Takut kalau sudah terlanjur datang malah kena php ya Pak? hehe
- Partisipan 13 : *“Iya mbak makanya was-was kita sebagai pasien BPJS.”*
- Peneliti : Dari pengalaman Bapak, apakah ketepatan waktu pelayanan (misalnya waktu antre, pemeriksaan, atau tindakan) memengaruhi rasa percaya terhadap rumah sakit? Bisa ceritakan contohnya?
- Partisipan 13 : *“Iya, misalnya mungkin penanganan yang lebih cepat dan responsif dari resepsionis atau menunggu resep obat yang diberikan oleh petugas medis. Jadi, saat kita merasa sakit tidak perlu menunggu lama dan bisa kembali untuk rehat.”*
- Peneliti : Bagaimana perasaan Bapak jika harus menunggu terlalu lama saat kondisi sedang sakit?
- Partisipan 13 : *“Rasanya tidak nyaman mbak, apalagi kalau badan sudah lemas. Jadi pengennya cepat ditangani supaya bisa segera istirahat.”*
- Peneliti : Menurut Bapak, bagaimana kebersihan dan kerapian rumah sakit (ruang tunggu, ruang periksa, toilet, dll.) memengaruhi keputusan untuk berobat di sana?
- Partisipan 13 : *“Ya untuk saya sangat mempengaruhi, karena pandangan mungkin sebagai orang awam ketika berobat otomatis melihat kebersihan karena lingkungan rumah sakit kurang bersih terdapat bakteri yang mungkin bisa terkena infeksi apalagi terdapat luka di permukaan kulit. Apabila ruang tunggu, kamar pasien, ruang operasi dan toilet yang bersih menurut saya sangat penting untuk penilaian dan kenyamanan.”*
- Peneliti : Bagi Bapak, kebersihan bukan hanya soal tampilan, tapi juga rasa aman dan keyakinan saat berobat?
- Partisipan 13 : *“Iya mbak, kalau temoatnya bersih dan rapi saya lebih yakin lebih aman dari infeksi*
- Peneliti : Bagaimana menurut Bapak, tampilan fisik rumah sakit (gedung, ruangan, fasilitas) dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan?
- Partisipan 13 : *“Iya menurut saya, sangat mempengaruhi penilaian karena dengan penilaian awal seperti tampilan fisik dan fasilitas sekilas kita sebagai pasien sudah dapat menyimpulkan untuk percaya atau tidaknya dengan rumah sakit tersebut.”*
- Peneliti : Bisa ceritakan pengalaman Bapak tentang kecepatan petugas kesehatan dalam merespons ketika Bapak membutuhkan bantuan atau informasi? Bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan Anda?
- Partisipan 13 : *“Petugas rumah sakit cukup tanggap dan responnya cepat, misalnya saat saya berobat dan menunggu terlalu lama lalu ada petugas yang memberikan perhatian seperti saya diberikan air putih. Hal - hal kecil seperti itu yang memengaruhi kepuasan saya dalam bberobat karena saya merasa diperhatikan.”*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Bapak tentang kecepatan pengambilan obat setelah konsultasi? Apakah hal itu memengaruhi pandangan Anda terhadap layanan rumah sakit?
- Partisipan 13 : *“Iya mungkin untuk waktu tunggu pengambilan obat sangat mempengaruhi, karena salah satu hal yang mempengaruhi waktu*

- yaitu setelah diberikan resep lalu saat pengambilan obat mungkin kalau prosesnya bisa lebih cepat lebih baik dan nyaman.”*
- Peneliti : Bapak sendiri pernah membandingkan rumah sakit berdasarkan cepat atau lambatnya pengambilan obat?
- Partisipan 13 : *“Iya pernah. Rumah sakit yang proses obatnya cepat biasanya saya lebih pilih, karena nggak terlalu capek nunggu.”*
- Peneliti : Menurut Bapak, apakah informasi yang diberikan tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker) membantu Bapak dalam mengambil keputusan terkait pengobatan? Mengapa demikian? Bapak lebih memilih rumah sakit yang mewah atau nyaman? Mungkin bisa diberikan contohnya?
- Partisipan 13 : *“Informasi dari dokter dan perawat sangat membantu, misalnya kita tidak tahu dan bertanya mengenai sebuah obat dan kita bertanya kemudian diberikan pemahaman tentang pola efek sampingnya sesuai rutinitas kita misalnya pola makan dan minum jadi kondisinya lebih tenang saat memperoleh informasi dengan detail. Saya pribadi lebih mungkin memilih rumah sakit yang nyaman, karena faktor nyaman tersebut seperti penanganan lebih cepat, ataupun fasilitas memadai dan lingkungan yang bersih membuat kita nyaman ketika berobat kemudian petugas medis yang tanggap dalam menangani pasien dan bagaimana kita menghargai mereka sudah memberikan pelayanan yang baik.”*
- Peneliti : Penjelasan tersebut memengaruhi keputusan Bapak untuk mengikuti pengobatan yang diberikan?
- Partisipan 13 : *“Iya sangat memengaruhi, karena kalau sudah paham, kita jadi lebih yakin untuk minum obatnya.”*
- Peneliti : Dapat disimpulkan informasi yang jelas dan rasa nyaman lebih penting dibanding kemewahan rumah sakit, ya Pak?
- Partisipan 13 : *“Iya betul mbak, itu yang paling saya butuhkan sebagai pasien. Mau mewah atau tidak, yang penting pelayanannya baik dan bikin pasien nyaman.”*
- Peneliti : Dalam memilih rumah sakit, apakah pelayanan petugas (dokter, perawat, administrasi) menjadi pertimbangan penting bagi Bapak? Bisa beri contoh pengalaman yang pernah dirasakan?
- Partisipan 13 : *“Mungkin mempengaruhi ya, karena saya pernah datang mepet dengan waktu akhir praktik selesai petugasnya agak terlihat malas, judes dan marah jadi itu mempengaruhi pertimbangan saya untuk memilih tenaga medis yang lebih sabar, tanggap dan tidak arogan.”*
- Peneliti : Setelah mendapatkan pelayanan yang seperti itu bagaimana tanggapan Bapak?
- Partisipan 13 : *“Harusnya lebih sabar dan ramah mbak, walaupun mungkin capek. Pasien kan datang butuh pertolongan.”*
- Peneliti : Menurut Bapak, seberapa besar kualitas pelayanan rumah sakit (misalnya penilaian masyarakat, akreditasi, atau pengalaman pribadi) memengaruhi rasa percaya untuk berobat di sana? Bisa jelaskan contohnya!
- Partisipan 13 : *“Iya mungkin, mempengaruhi juga misalnya dari akreditasi dari rumah sakit baik dan tampilan fisik serta kelengkapan fasilitas dari kebersihan, kenyamanan serta pelayanannya sudah menjadi pengalaman berobat kesitu kalau pelayanan sangat cepat dan nyaman mungkin akan mempercayai rumah sakit tersebut.”*
- Peneliti : Apakah biaya layanan kesehatan memengaruhi keputusan Bapak untuk memilih rumah sakit? Menurut Bapak, apakah biayanya masih terjangkau dengan kondisi pekerjaan Bapak? Bisa dijelaskan contohnya?
- Partisipan 13 : *“Biaya sangat berpengaruh, karena saya pribadi sebagai pasien BPJS mandiri saat berobat biaya masih terjangkau dibandingkan*

- pembelian obat secara pribadi saya berharap kedepannya tidak ada biaya tambahan jadi sesuai ketentuan rumah sakit saja.”*
- Peneliti : Maksudnya ada biaya tambahan bagaimana Pak?
- Partisipan 13 : *“Maksud saya kadang ada biaya di luar yang kita kira sudah ditanggung BPJS, misalnya obat tertentu yang tidak tersedia atau harus beli sendiri di luar. Jadi harapannya ke depan biaya benar-benar sesuai ketentuan, supaya pasien tidak khawatir.”*
- Peneliti : Oalah jadi tergantung ketersediaan obat di rumah sakitnya ya Pak?
- Peneliti : Menurut Bapak, apakah jarak rumah sakit dari tempat tinggal memengaruhi keputusan untuk berobat di sana? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 13 : *“Iya pastinya pengaruh, misalnya kalau jarak saat berobat tetapi jauh badan sudah sakit lebih memilih rumah sakit yang terdekat saja biar cepat ditangani.”*
- Peneliti : Bagaimana pendapat Bapak tentang kemudahan akses menuju rumah sakit, misalnya transportasi, tempat parkir, atau fasilitas penunjang lainnya? Apakah hal ini memengaruhi keputusan Bapak untuk berobat?
- Partisipan 13 : *“Iya mungkin mempengaruhi, misalnya akses drop point pasien ataupun dari parkirannya itu mudah dijangkau dengan kata lain tidak terlalu jauh dan mungkin pelayanan bagus serta fasilitas lengkap saya memilih berobat ke rumah sakit tersebut.”*
- Peneliti : Biasanya Bapak mendapat informasi tentang layanan rumah sakit dari mana? (misalnya brosur, media sosial, iklan, cerita orang lain). Mengapa lebih memilih media itu?
- Partisipan 13 : *“Mungkin dari media sosial karena mudah dijangkau di zaman sekarang, jadi kalau ada penyakit atau pasien menderita penyakit kronis kemudian ada penawaran layanan yang bisa mengobati pasti terpengaruh informasi dari media sosial tersebut.”*
- Peneliti : Menurut Bapak, apakah informasi promosi rumah sakit (seperti brosur, media digital, atau spanduk) berpengaruh terhadap keputusan memilih rumah sakit? Bisa ceritakan alasannya?
- Partisipan 13 : *“Iya menurut data berpengaruh, misalnya promosi digital seperti brosur kita dapat mengetahui jadwal dokter, jenis layanan terbaru di rumah sakit tersebut, kemudian biaya itu membantu memilih rumah sakit terutama bagi orang awam.”*
- Peneliti : Gimana kalau informasi promosi yang diberikan kurang jelas atau tidak sesuai dengan kenyataan?
- Partisipan 13 : *“Kalau tidak sesuai ya bisa bikin kecewa dan jadi nggak percaya lagi sama rumah sakit itu.”*
- Peneliti : Jadi hanya untuk coba-coba ya Pak? hehehe
- Partisipan 13 : *“Ya begitulah mbak. Cari pengalaman”*
- Peneliti : Bagaimana penilaian Bapak terhadap sikap dokter, perawat, atau petugas rumah sakit saat memberikan pelayanan? Apakah hal itu membuat Bapak lebih percaya atau nyaman berobat di sana?
- Partisipan 13 : *“Menurut saya mempengaruhi, seperti sikap dokter dan perawat ketika ditanyai sebuah obat atau penyakit saat menjelaskan ramah, sabar dan detail itu membuat saya merasa nyaman seperti itu. Tetapi biasanya dibagian administrasi mungkin sedikit terburu - terburu karena mungkin mengurus banyak pasien dan kedepannya diharapkan bisa diperbaiki.”*
- Peneliti : Menurut pengalaman Bapak, bagaimana alur pelayanan di rumah sakit? (mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran sampai pengambilan obat). Apakah alur tersebut memengaruhi kenyamanan dan keputusan Bapak untuk berobat di sana?
- Partisipan 13 : *“Ya mungkin pengalaman saya sebagai pasien BPJS Mandiri ya mbak, dari alur pelayanan sudah cukup jelas dari pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran sampai pengambilan obat tapi kadang*

- prosesnya panjang dan melelahkan misalnya saat mau berobat harus minta rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama kalau saya biasanya dari puskesmas. Kalau lupa bawa atau belum dapat rujukan, tidak langsung dilayani jadi harus mengurus dan membawa rujukan baru bisa berobat lalu sampai rumah sakit pendaftaran, antrian dan pemeriksaan lama kalau pasien BPJS banyak yang berobat kemudian pengambilan obat pun kadang harus antre mungkin untuk menakar dosisnya hal itu juga mempengaruhi kenyamanan saya ketika berobat. Saya cerita waktu pertama kali memakai BPJS saat registrasi kita tidak diberi tahu untuk membawa rujukan dan memerlukan fotocopy kartu identitas kalau tidak bawa tidak bisa ditangani langsung jangan dipersulit sehingga harus balik pulang lagi seharusnya pihak atau petugas menjelaskan dulu tentang apa yang dibawa.”*
- Peneliti : Bagaimana pengalaman Bapak saat pertama kali menggunakan BPJS dan belum mendapatkan informasi yang jelas?
- Partisipan 13 : *“Waktu pertama kali pakai BPJS, saat registrasi saya tidak diberi tahu kalau harus membawa rujukan dan fotokopi identitas. Karena tidak bawa, saya tidak bisa langsung dilayani dan harus pulang lagi. Jujur itu terasa dipersulit, padahal seharusnya dari awal dijelaskan apa saja yang perlu dibawa.”*
- Peneliti : Bisa disimpulkan kejelasan informasi dan alur pelayanan yang tidak berbelit sangat memengaruhi kenyamanan untuk berobat ya?
- Partisipan 13 : *“Iya mbak sangat mempengaruhi, jujur agak kecewa mbak, karena sudah sakit tapi harus pulang lagi cuma karena kurang informasi. Harusnya dari awal dijelaskan.”*
- Peneliti : Bagaimana menurut Bapak tentang kebersihan dan perawatan fasilitas rumah sakit (seperti ruang tunggu, toilet, atau lingkungan sekitar)? Apakah hal itu berpengaruh terhadap rasa nyaman dan keyakinan Bapak dalam memilih rumah sakit? Bisa beri contohnya?
- Partisipan 13 : *“Iya mungkin sangat berpengaruh, seperti kebersihan di kamar pasien, ruang operasi ataupun toilet ya karena paling kotor terutama di ruang tunggu sih yang paling sering dikunjungi jadi kalau bersih dan wangi mungkin menjadi kenyamanan sendiri untuk kembali berobat kesitu. Hal yang membuat saya puas adalah keramahan dari petugas medis baik satpam, perawat maupun dokter karena sedang kondisi sakit kalau ketemu orang ramah memberi sugesti kita cepat sembuh kalau tidak puas mungkin lebih ke beberapa sikap tenaga medis yang judes dan cuek. Untuk perbedaan mungkin lebih ke rumah sakit yang baru pertama kali, dari pelayanan kurang cepat dan sikap tenaga medisnya yang tidak ramah serta tidak komunikatif dibanding rumah sakit yang terakreditasi baik jadi kalau ramah dan komunikatif memberikan kecepatan dalam proses penyembuhan. Saran saya semoga rumah sakit bisa menambah petugas sehingga alur pelayanan bisa lebih cepat dan efisien terutama dibagian farmasi ketika kita menunggu obat agar lebih cepat.”*
- Peneliti : Menurut Bapak, apakah kebersihan dan sikap petugas memengaruhi citra atau reputasi rumah sakit di mata masyarakat?
- Partisipan 13 : *“Iya pasti, dari cerita ke orang lain juga biasanya yang dibahas kebersihan dan pelayanannya.”*
- Peneliti : Hal apa yang paling sering Bapak sampaikan ketika menceritakan pengalaman tersebut?
- Partisipan 13 : *“Yang paling sering itu soal kebersihan dan keramahan petugas. Jarang cerita soal alat medis, tapi lebih ke bagaimana kita dilayani.”*

Peneliti : Baik, terima kasih atas semua informasi yang telah Bapak sampaikan. Semoga dengan adanya penelitian ini semua menjadi bahan evaluasi kedepannya

Partisipan 13 : *"Ya mbak aamiin, semoga bermanfaat dan membantu penelitiannya mbak."*

Peneliti : Baik Pak.

Dokumentasi Penelitian



Partisipan 1



Partisipan 2



Partisipan 3



Partisipan 4



Partisipan 5



Partisipan 6



Partisipan 7



Partisipan 8



Partisipan 9



Partisipan 10



Partisipan 11



Partisipan 12



Partisipan 13

LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL SKRIPSI

LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL SKRIPSI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

Nama Mahasiswa : Denis Kumara
 NIM : S1A2022.008
 Judul Penelitian : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat
 Dalam Memilih Layanan Kesehatan
 Pembimbing : Tri Yahya Christina, S.Kep., Ns., M.Kep

No	Tanggal	Topik Konsultasi	Paraf
1	22/10/2025	Cat penelitian reaman Buat bagan novelis penelitian	
2	19/10/2025	BAB I direvisi Buat BAB ii	
3	06/10/2025	BAB iii direvisi Buat BAB ii	
4	10/10/2025	BAB I ACC BAB ii & iii redisi supaya sesuai	
5	10/10/2025	Revisi BAB ii & iii	
6	01/10/2025	Revisi BAB ii	
7	04/10/2025	Buat lampiran, daftar tabel, kata pengantar, daftar pustaka	
8	09/10/2025	ACC	
9	15/10/2025	Penyusunan dan cara penulisan proposal	
10	12/10/2025	Revisi BAB ii -> konsep konsep Revisi BAB iii	
11	19/10/2025	Perbaikan	
12	15/10/2025	ACC Revisi	

**LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL SKRIPSI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

Nama Mahasiswa : Denis Kumara
NIM : S1A2022.008
Judul Penelitian : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat
Dalam Memilih Layanan Kesehatan
Pembimbing : Tri Yahya Christina, S.Kep., Ns., M.Kep

No	Tanggal	Topik Konsultasi	Paraf
1	18 / 07 2022	ACC Revisi	

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL SKRIPSI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

Nama Mahasiswa : Denis Kumara
 NIM : S1A2022.008
 Judul Penelitian : Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan
 Pembimbing : Tri Yahya Christina, S.Kep., Ns., M.Kep

No	Tanggal	Topik Konsultasi	Paraf
1.	01 / 2015 11	- Konsul hasil penelitian - Langkah pembuatan coding dan tema.	
2.	17 / 2015 11	- Rev coding dan tema.	
3.	24 / 2015 11	- Rev coding dan tema	
4.	13 / 2015 12	- Rev coding tema	
5.	19 / 2015 12	- Rev coding dan tema	
6.	22 / 2015 12	- Acc coding dan tema - Mencari jurnal perbandingan penelitian	
7.	27 / 2015 12	- Kumpul BAB IV - Rev BAB IV	
8.	01 / 2016 01	- Rev BAB IV & BAB V	
9.	08 / 2016 01	- Acc BAB IV - Review BAB V sesuai - Rev Abstrak Lampiran	
10.	10 / 2016 01	ACC	
11.	15 / 2016 01	- Konsultasi hasil revisi seminar hasil	
12.	29 / 2016 01	- ACC	
13.	30 / 2016 01	- Revisi BAB IV - Transkrip	

**LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL SKRIPSI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

Nama Mahasiswa : Denis Kumara
NIM : S1A2022.008
Judul Penelitian : Analisis Perspektif Masyarakat Dalam Memilih Layanan Kesehatan
Pembimbing : Tri Yahya Christina, S.Kep., Ns., M.Kep

No	Tanggal	Topik Konsultasi	Paraf
14.	03 / 2020 01	Perbaiki formatnya.	
15	05.02.2026	Acc	
16	06.02.2026	ACC	