

Implementasi Standar Akreditasi Terhadap Patient Experience

Agustina Pujilestari*, Joko Kismanto, Nella Tri Surya Agnes, Prawistya Sari

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta

Correspondence*: Agustina Pujilestari

Address: Jl. Jaya Wiyaya No.11, Kadipiro, Banjarsari, Surakarta | e-mail: agustina91.mars@gmail.com | Phone Number: +681242419913

Kata kunci:

Standar; Akreditasi;
Rumah Sakit; Patient
Experience;

Abstrak

Latar Belakang: Selama ini pengukuran kepuasan pasien selalu menjadi alternatif utama dalam melakukan pengukuran terhadap mutu atau kualitas pelayanan. Masalahnya, hasil dari survey kepuasan pasien tersebut kebanyakan hanya berupa data kuantitatif, yang kurang mampu mengurai fakta dari masalah pelayanan yang terjadi di rumah sakit. Pengukuran pengalaman pasien (Patient Experience) dinilai lebih efektif sebagai indikator kualitas pelayanan. Pengalaman pasien merupakan salah satu aspek yang sangat berpengaruh pada penilaian dan capaian akreditasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan standar akreditasi terhadap patient experience

Metode: Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan desain studi kasus. Informan pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan dengan menggunakan purposive sampling. Lokasi Penelitian ini yaitu RS Ortopedi Prof Soeharso Surakarta.

Hasil: Hasil penelitian yang telah dilakukan menemukan bahwa standar hak pasien dan keluarga telah terimplementasi dengan baik, standar akses dan kesinambungan pelayanan telah terimplementasi cukup baik dan standar komunikasi dan edukasi telah terimplementasi baik. Pengalaman yang dirasakan oleh pasien, secara umum yaitu meliputi profesionalitas dalam pelayanan baik dari sumber daya manusia dan prosedur pelayanannya, Lingkungan serta fasilitas lengkap yang menunjang pelayanan, dan akses pelayanan.

Saran: Rumah sakit disarankan menyediakan staf pendamping khusus bagi pasien rujukan luar daerah untuk mempermudah administrasi, navigasi layanan, dan meningkatkan pengalaman pasien.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang dituntut mampu memberikan pelayanan yang bermutu, aman, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan tidak hanya diukur melalui indikator klinis, tetapi juga melalui pengalaman pasien (*patient experience*) selama menerima pelayanan. Pengalaman pasien menjadi salah satu indikator penting karena menggambarkan bagaimana pasien merasakan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan maupun sistem pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (World Health Organization, 2018; Kementerian Kesehatan RI, 2022).

Patient experience berbeda dengan kepuasan pasien. Kepuasan lebih menitikberatkan pada penilaian subjektif pasien terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan *patient experience* menggambarkan pengalaman nyata pasien selama memperoleh pelayanan, mulai dari akses pelayanan, komunikasi dengan tenaga kesehatan, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, hingga kondisi lingkungan pelayanan (Doyle et al., 2013). Oleh karena itu, pengukuran *patient experience* dinilai mampu memberikan informasi yang lebih objektif mengenai mutu pelayanan rumah sakit. Hong Kong Inpatient Experience Questionnaire (HKIEQ) merupakan instrumen yang diadaptasi dari Picker Patient Experience Questionnaire (PPE-15) untuk mengukur pengalaman pasien rawat inap di Hong Kong. Instrumen ini terdiri atas sembilan dimensi, yaitu akses pelayanan, penyediaan informasi, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, kebutuhan fisik dan emosional, koordinasi pelayanan, privasi, lingkungan dan fasilitas, penanganan keluhan pasien, serta penilaian terhadap kualitas pelayanan profesional secara keseluruhan (Wong et al., 2013).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menerbitkan Standar Akreditasi Rumah Sakit sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan yang diwujudkan melalui berbagai standar, beberapa di antaranya adalah Standar Hak Pasien dan Keluarga, Standar Akses dan Kesenambungan Pelayanan, serta Standar Manajemen Komunikasi dan Edukasi. Ketiga standar tersebut memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) sehingga diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pasien selama menjalani pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Sebagai rumah sakit rujukan nasional di bidang ortopedi, RSO Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta telah menerapkan berbagai standar akreditasi untuk meningkatkan mutu pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat berbagai masukan dari pasien, seperti lamanya waktu pelayanan administrasi, keterlambatan pelayanan, dan waktu tunggu pelayanan farmasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi standar akreditasi perlu dievaluasi tidak hanya berdasarkan pemenuhan dokumen, tetapi juga berdasarkan pengalaman yang dirasakan langsung oleh pasien (Wong et al., 2013; Kementerian Kesehatan RI, 2022). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Standar Akreditasi Rumah Sakit yang berfokus pada pelayanan pasien, yaitu Standar Hak Pasien dan Keluarga, Standar Akses dan Kesenambungan Pelayanan, serta Standar Manajemen Komunikasi dan Edukasi terhadap *patient experience*.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan RSO Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta pada tahun 2023. Informan penelitian berjumlah 10 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pasien yang memenuhi kriteria inklusi, bersedia menjadi informan, pernah memperoleh pelayanan rawat jalan di RSO Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta, dan mampu memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan informan, sedangkan data sekunder diperoleh dari profil rumah sakit dan dokumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga dengan triangulasi teknik melalui perbandingan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan kelaikan etik (*ethical clearance*) dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta dengan Nomor: 104/UKH.L.02/EC/IX/2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel. Karakteristik Informan Penelitian

No	Inisial Informan	Jenis Kelamin, Umur	Alamat	Agama, Suku	Pendidikan	RS Sebelumnya
1	PA	Perempuan, 44 tahun	Salatiga	Katolik, Jawa	SMA	RSUD Kota Salatiga
2	ZA	Perempuan, 38 tahun	Magetan	Islam, Jawa	S1	RSUD dr Sayidiman Magetan
3	S	Perempuan, 43 tahun	Sukoharjo	Kristen, Chinese	Diploma	Tanpa rujukan

No	Inisial Informan	Jenis Kelamin, Umur	Alamat	Agama, Suku	Pendidikan	RS Sebelumnya
4	KM	Perempuan, 50 tahun	Ambarawa	Islam, Jawa	SMP	RSUD dr. Gunawan Mangunkusumo
5	IC	Perempuan, 26 tahun	Madiun	Islam, Jawa	S1	RS Ponorogo
6	AB	Laki-laki, 60 tahun	Maluku	Islam, Pelauw	SMA	RSUD Tulehu
7	HY	Laki-laki, 58 tahun	Pacitan	Islam, Jawa	SD	RSUD Darsono
8	HS	Laki-laki, 38 tahun	Wonogori	Islam, Jawa	S1	RS PKU Selogiri
9	YW	Perempuan, 45 tahun	Kebakramat	Islam, Jawa	SMP	RSUD Karanganyar
10	AP	Perempuan, 34 tahun	Surakarta	Kristen	S1	Tanpa rujukan

Sumber: Data Primer

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diketahui dari data yang tersaji di atas bahwa Sebagian besar responden merupakan informan perempuan yaitu sebanyak 7 orang dan 3 orang informan laki-laki, dengan rentang usia 26-60 tahun yang berasal dari berbagai daerah di pulau Jawa. Kemudian karena lokasi RSO Prof Dr R Soeharso Surakarta terletak di Provinsi Jawa Tengah maka Sebagian besar informan juga merupakan pasien/keluarga pasien dengan latar belakang suku Jawa.

Implementasi Standar Hak Pasien dan Keluarga terhadap *Patient Experience*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan terkait Hak Pasien dan Keluarga terhadap pengalaman pasien diketahui bahwa menurut pasien/keluarga pasien sebagai informan merasakan secara umum rumah sakit telah menerapkan proses untuk mendukung penyelenggaraan hak pasien dan keluarga. Pasien dan keluarga pasien sebagai pengunjung rumah sakit sudah paham aturan umum yang berlaku di rumahsakit. Pasien/keluarga pasien sebagai informan juga merasa diperlakukan sama dan tidak dibeda-bedakan.

Rumah sakit juga telah memfasilitasi pasien/keluarga pasien yang ingin mengajukan keluhan terkait pelayanan yang diterima melalui media yang disediakan oleh RSO Prof Dr R Soeharso Surakarta seperti *call/sms center*. Pasien/keluarga pasien juga merasa privasi terjaga dan merasa aman karena ada cctv juga petugas yang menjaga keamanan (*security*).

Berikut merupakan hasil wawancara dengan beberapa informan terkait Hak Pasien dan Keluarga:

*“Dokter sama perawatanya lumaya ramah.
Kalau pelayanan sudah bagus, Cuma administrasinya nunggu lama.
Tidak, kalau pasien tidak dibeda-bedakan, semua dilayani”
(Informan 1, 44 tahun)*

*“Cuma aturan yang mesti dipatuhi pengunjung. Paling seperti menjaga supaya tertib.”
(Informan 4,50 tahun)*

*“Menurut saya selama ini tidak ada bedanya.
Saya baca di pengumuman, kalau mau mengajukan keluhan ada call centernya.”
(Informan 5, 26 tahun)*

“Menurut pengalaman saya, kami sudah dilayani dengan maksimal. Dan pasien juga merasa jauh lebih baik setelah diobati disini. Biasanya ada satpam yang jaga, jadi aman”
(Informan 7, 58 tahun)

Hasil tersebut juga didukung hasil observasi dan dokumentasi di rumah sakit, khususnya di Instalasi Rawat Jalan bahwa informasi terkait prosedur pelayanan, penunjuk untuk akses jalan dan fasilitas, kebijakan rumah sakit termasuk hak pasien dan keluarga, juga prosedur pengajuan keluhan telah tersedia di area sekitar rumah sakit untuk memudahkan pasien dan atau pengunjung lainnya.

Berikut merupakan hasil wawancara dengan beberapa informan terkait Permintaan Persetujuan Pasien:

“Selalu ditanyakan dulu. Mungkin juga biar kita tidak kaget kalau mau dikasih tindakan”
(Informan 6, 60 tahun)

“Selalu ditanyakan.”
(Informan 8, 38 tahun)

“Sesuai dengan prosedurnya”
(Informan 10, 34 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat diketahui pengalaman pasien terkait permintaan persetujuan pasien yaitu rumah sakit telah memenuhi prosedur terkait permintaan persetujuan tindakan yang akan diterima pasien saat mendapatkan pelayanan di RSO Prof Dr R Soeharso Surakarta.

Implementasi Standar Akses ke Rumah Sakit dan Kontinuitas Pelayanan terhadap Patient Experience

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan terkait skrining pasien di rumah sakit terhadap pengalaman pasien diketahui bahwa menurut pasien/keluarga pasien sebagai informan merasakan rumah sakit telah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan. Namun, masih ada sebagian pasien/ keluarga pasien yang merasa masih kurang diinformasikan seperti apabila terjadi keterlambatan pelayanan, sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa informan berikut ini:

“Tidak Ada info, paling kalau saya tanya petugasnya, disuruh sabar. Padahal saya ngantri dari pagi banget.”
(Informan 1, 44 tahun)

“Iya, bapak sekuritinya bertanya kalau semisal kami ada yang bisa dibantu. Pas lihat pasien, langsung bantuin ngambil apa itu? Kursi roda”
(Informan 7, 58 tahun)

“Awalnya bingung, tapi tadi dibantu ditunjukkan sama orang di depan”
(Informan 9,45 tahun)

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan juga mendukung pernyataan di atas bahwa memang di ruang tunggu masih terdapat banyak pasien yang telah lama mengantri untuk dilayani. Kemudian terkait pasien yang memiliki hambatan, maka akan segera dibantu dan

diarahkan oleh petugas yang ada. Berdasarkan observasi juga ditemukan bahwa fasilitas untuk mendukung pasien dengan hambatan senantiasa tersedia di area kedatangan/ pintu masuk.

Berikut adalah hasil wawancara dengan informan terkait pengalaman pasien pada registrasi dan admisi di rumah sakit:

“Saya kan dari luar kota, jadi ada yang sarankan daftar online dulu. Tapi pas sampai disini BPJS saya tidak bisa dipakai, jadi terpaksa umum.”
(Informasi 1, 44 tahun)

“Pertama ya bingung, tapi setelah sekali, dua kali kesini, sudah ngak lagi. Dijelaskan securitynya”
(Informan 4, 50 tahun)

“Registrasinya mudah, Cuma memang harus sabar mengantri buat dipanggilnya.”
(Informan 8, 38 tahun)

Berdasarkan informasi tersebut di atas maka dapat diketahui bahwa Rumah sakit telah menetapkan proses penerimaan dan pendaftaran pasien. Pendaftaran di RSO Prof Dr R Soeharso bahkan telah dapat dilakukan secara *online* untuk memudahkan calon pasien khususnya yang berasal dari luar kota untuk melakukan pendaftaran dan menjadwalkan kunjungan ke rumah sakit. Meskipun masih terdapat pasien yang merasa kecewa akibat gagalnya melakukan pendaftaran via *online* atau antrian pelayanan yang terbilang lama. Hal ini didukung dengan hasil observasi dan dokumentasi bahwa pasien dapat melakukan pendaftaran via *online*. Kemudian untuk memudahkan pasien agar tidak kebingungan pada saat melakukan pendaftaran, di sekitar area rawat jalan sudah tersedia *stand banner* yang berisi informasi terkait alur pelayanan yang ada di rumah sakit.

Berikut adalah hasil wawancara dengan informan terkait pengalaman pasien pada kesinambungan pelayanan:

“Nggih, sampun”
(Informan 5, 26 tahun)

“Iya selalu ditanyain ke yang mendampingi pasien. Juga rencana tindakannya apa, kapan operasinya, gitu-gitu..”
(Informan 7, 58 tahun)

“Dokter spesialisnya sendiri tadi yang menjelaskan. Iya, dicek lab dulu, radiologi juga kemarin, trus habis itu dokternya ngasih tau sakitnya sebenarnya apa, trus ngobatinnya mesti gimana, itu disampaikan semua.”
(Informan 8, 38 tahun)

Sehingga berdasarkan penuturan dari informan sehubungan dengan pengalaman pasien terkait kesinambungan pelayanan rumah sakit telah melaksanakan kesinambungan pelayanan dengan melibatkan berbagai profesi dan juga pasien untuk menegakkan diagnosis dan rencana pengobatan.

Berikut adalah hasil wawancara dengan informan terkait pengalaman pasien pada pemulangan, rujukan dan tindak lanjut:

*"Kalau rujukan belum itu.
Cuma disuruh datang konsultasi lagi.
Hasil pemeriksaan, dibawa pulang."
(Informan 1, 44 tahun)*

*"Belum, malah dari rumah sakit yang kemarin minta dirujuk ke sini.
Iya, semua kertas-kertas hasil lab, hasil rontgent, dikasih ke keluarga pasien."
(Informan 2, 38 tahun)*

*"Kemarin pas dibilang sudah boleh pulang, eh, nunggunya lama sampai sore. Cuma gara-
gara ngurus administrasi.
Belum dapat rujukan lagi dari rumah sakitnya."
(Informan 5, 26 tahun)*

*"Pasien dan keluarga dikasi tau tentang kelanjutan perawatannya gimana, juga terkait jadwal
operasi lututnya."
(Informan 8, 38 tahun)*

Masih terdapat pasien/keluarga pasien yang merasa bahwa prosedur terkait pemulangan pasien terbilang rumit dan cukup memakan waktu setelah mendapatkan pemeriksaan dari dokter di rawat jalan. Terlebih lagi terkait penebusan resep obat di apotek yang cukup memakan waktu. Terkait rujukan, kebanyakan pasien tidak mendapatkan rujukan ke luar rumah sakit.

Pasien/keluarga telah mendapatkan informasi terkait keberlanjutan pengobatan dan kebanyakan pasien masih harus melakukan control/ kunjungan kembali ke rumah sakit untuk memeriksakan perkembangan penyakit pasien. Pasien juga diberikan Salinan bukti pemeriksaan yang diperoleh selama dilayani di RSO Prof Dr R Soeharso Surakarta.

Berikut adalah hasil wawancara dengan informan sehubungan pengalaman pasien terkait transportasi:

*"Tidak pakai ambulans. Kesini diantar mobil keluarga."
(Informan 1, 44 tahun)*

*"Iya pakai ambulans, karena kaki anak saya masih belum bisa ditekuk, jadi masih harus
baring"
(Informan 4, 50 tahun)*

*"Pakai ambulans rs ponorogo"
(Informan 5, 26 tahun)*

*"Sepertinya boleh kalau pasien memerlukan. RSnya nanti yang menyediakan ambulansnya."
(Informan 7, 58 tahun)*

Sehingga dapat diketahui berdasarkan informasi di atas kebanyakan pasien datang sendiri menggunakan kendaraan pribadi/keluarga dan ada beberapa juga yang menggunakan ambulans karena keterbatasan fisik. Penggunaan ambulans oleh pasien ada yang dari RSO Prof Dr R Soeharso Surakarta ada pula yang menggunakan ambulans dari rumah sakit asal yang merujuk.

Implementasi Standar Komunikasi dan Edukasi terhadap *Patient Experience*

Berdasarkan informasi yang telah diperoleh baik dari hasil wawancara dengan informan maupun observasi dokumentasi oleh peneliti maka dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien/keluarga pasien memperoleh informasi terkait pelayanan yang ada di RSO Prof Dr R Soeharso Surakarta dari *website* rumah sakit serta rumah sakit yang merujuk terutama dokter yang sebelumnya merawat pasien di rumah sakit yang merujuk.

Adapun hasil wawancara dengan beberapa informan terkait pengelolaan kegiatan promosi kesehatan rumah sakit adalah sebagai berikut:

"Bisa dibaca di website, plus nambah info dari kenalan."
(Informan 2, 38 tahun)

"Sebelumnya ngak tau, nanti tau setelah dirujuk kesini"
(Informan 4, 50 tahun)

"Waktu tau ibu saya mau dirujuk kesini, saya langsung cari-cari informasi di internet. Ternyata ada websitenya. Jadi kebantu disitu."
(Informan 8, 38 tahun)

Hal tersebut telah sesuai dengan hasil observasi yang telah dilakukan bahwa pasien/ keluarga pasien bahwa rumah sakit telah menyediakan berbagai media sebagai sarana penyampaian informasi kepada pasien. Adapun beberapa media yang telah tersedia yaitu seperti brosur, *stand banner*, *display* di layar LCD, poster, *call center* dan *website*.

Kemudian terkait penyampaian informasi/edukasi terhadap pasien dan keluarga adapun pengalaman informan dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini:

"Sebagian ramah, Sebagian juga ada petugas yang kurang ramah pasien"
(Informan 2, 38 tahun)

"Lumayan tegas memang saya lihat di depan sama di pendaftaran, tapi biasa sudah kami jumpai seperti begitu. Kalau biaya katanya masih ditanggung sama BPJS."
(Informan 6, 60 tahun)

"Komunikasinya sudah baik, ramah-ramah semua petugasnya, dari satpam, pendaftaran, dokternya juga."
(Informan 8, 38 tahun)

"Semua penyampaian dari petugas, perawat, dokter, semua bisa dipahami dengan baik."
(Informan 10, 34 tahun)

Berdasarkan informasi tersebut maka dapat diketahui juga bahwa baik petugas klinis dan non-klinis telah menyampaikan edukasi dan informasi dalam bahasa yang dapat dipahami oleh pasien/ keluarga pasien. Beberapa kekecewaan yang masih dirasakan oleh pasien/ keluarga pasien adalah terkait informasi pembiayaan/ pembayaran pelayanan di rumah sakit.

Patient Experience

Berikut merupakan informasi yang diperoleh dari beberapa informan terkait pengalaman pasien secara umum yang dirasakan selama dilayani di rumah sakit:

"Karena kan katanya rujukan nasional Rumah sakitnya besar, lengkap dan penyakitnya bisa disembuhkan."

(Informan 2, 38 tahun)

“Disini katanya ada dokter ahlinya, sama alat-alatnya lengkap.”
(Informan 4, 50 tahun)

*“Lumayan puas, tapi nunggu obat lumayan lama.
Sudah menunggu dari jam 8 sampai sekarang”*
(Informan 5, 26 tahun)

“Pengalaman dilayani disini alhamdulillah memuaskan, dari segi sarananya bagus, rumah sakitnya besar, dokternya juga lengkap.”
(Informan 7, 58 tahun)

Terdapat beberapa pengalaman yang dirasakan oleh pasien selama mendapatkan pelayanan di RSO Prof Dr R Soeharso Surakarta yaitu seperti profesionalitas dalam pelayanan baik dari sumber daya manusia dan prosedur pelayanannya, Lingkungan serta fasilitas lengkap yang menunjang pelayanan, dan akses pelayanan karena merupakan rumah sakit rujukan Nasional. Meskipun telah memiliki alur prosedur yang jelas namun, bagi sebagian pasien/ keluarga pasien masih merasakan lamanya pengurusan administrasi serta pelayanan obat di Aportek di RSO Prof Dr R Soeharso.

Tabel. Hasil Observasi Implementasi Standar Akreditasi terhadap *Patient Experience*

No	Objek yang Diamati	Kesesuaian		Keterangan
		Ya	Tidak	
1	Akses jalan mudah dan aman	√		Sangat aman dan mudah
2	Rambu akses jalan lengkap:			Terdapat jalur evakuasi tertera jelas di wilayah rumah sakit
	a. Jalur evakuasi	√		
	b. Penunjuk jalan	√		
	c. Disabilitas	√		
	d. Multibahasa	√		
3	Tersedia info Hak dan Tanggungjawab pasien	√		Tersedia dan dapat dilihat oleh pengunjung rumah sakit
4	Info alur pelayanan	√		Tersedia dalam bentuk standbanner
5	Sumber info RS:	√		
	a. Brosur	√		Tersedia
	b. Leaflet	√		Tersedia
	c. Banner	√		Tersedia
	d. Buletin	√		Belum tersedia
	e. Website	√		www.RSO.go.id
	f. Call / SMS center	√		0271-718079
	g. LCD			Tersedia di ruang tunggu
	• Lainnya.....			
6	Fasilitas:			
	a. Ruang Tunggu	√		Ruang tunggu nyaman, loket pendaftaran berada di lokasi strategis
	b. Loker Pendaftaran	√		yang mudah diakses pasien/ pengunjung, tidak terdapat
	c. Sirkulasi pasien	√		

No	Objek yang Diamati	Kesesuaian		Keterangan
		Ya	Tidak	
d.	Sirkulasi udara	√		penumpukan pasien di loket
e.	Pencahayaan	√		pendaftaran, melainkan penumpukan
f.	Toilet	√		terjadi di loket farmasi/ Apotek,
g.	Ruang pemeriksaan			pencahayaan dan sirkulasi udara memadai (AC Central), Toilet bersih, serta ruang periksa yang diberi penanda yang jelas.

Sumber: Data Primer

Pembahasan

Implementasi Standar Hak Pasien dan Keluarga terhadap *Patient Experience*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Standar Hak Pasien dan Keluarga di RSO Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta telah berjalan dengan baik. Pasien merasa memperoleh perlakuan yang adil, privasi terjaga, serta memiliki akses untuk menyampaikan keluhan melalui media yang disediakan rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan ketentuan Kementerian Kesehatan RI yang menyatakan bahwa rumah sakit wajib menjamin pemenuhan hak pasien dengan memperhatikan kebutuhan, budaya, keyakinan, serta memberikan informasi yang mudah dipahami kepada pasien dan keluarga (Kemenkes RI, 2022). Selain itu, pasien juga menyatakan telah memperoleh penjelasan sebelum tindakan medis dilakukan sehingga proses *informed consent* telah diterapkan sesuai standar (Kemenkes RI, 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wong et al. (2013) yang menunjukkan bahwa penghormatan terhadap hak pasien, privasi, dan keterlibatan pasien dalam pelayanan merupakan komponen penting yang membentuk *patient experience*. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Listiowati et al. (2023) yang menunjukkan bahwa keterlibatan pasien dalam pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh terpenuhinya hak pasien untuk memperoleh informasi, berkomunikasi dengan tenaga kesehatan, serta berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Ketika pasien merasa haknya dihargai dan dilibatkan dalam proses pelayanan, mereka cenderung memiliki pengalaman pelayanan yang lebih positif. Penelitian Doyle et al. (2013) juga menyimpulkan bahwa pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*), termasuk penghormatan terhadap hak pasien dan komunikasi yang baik, berhubungan dengan peningkatan mutu pelayanan serta pengalaman pasien yang lebih positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemenuhan hak pasien tidak hanya merupakan kewajiban rumah sakit, tetapi juga berkontribusi terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan pasien.

Implementasi Standar Akses dan Kesiambungan Pelayanan terhadap *Patient Experience*

Sebagian besar informan menilai pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan pasien, termasuk tersedianya fasilitas bagi pasien berkebutuhan khusus dan sistem pendaftaran secara daring. Temuan ini mendukung standar pelayanan rumah sakit yang menekankan pentingnya kesiambungan pelayanan, kemudahan akses, serta koordinasi pelayanan sejak proses skrining hingga pemulangan pasien (Kemenkes RI, 2022). Namun demikian, beberapa pasien masih mengeluhkan kurangnya informasi mengenai keterlambatan pelayanan, lamanya antrean, serta kendala pada pendaftaran daring. Hal tersebut menunjukkan masih diperlukan peningkatan komunikasi selama proses pelayanan.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Wong et al. (2013) yang menyatakan bahwa akses pelayanan dan koordinasi pelayanan merupakan dimensi yang paling memengaruhi pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian Doyle et

al. (2013) menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama dan kurangnya komunikasi mengenai proses pelayanan dapat menurunkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, meskipun tindakan medis yang diberikan sudah sesuai standar. Selain itu, penelitian Berger et al. (2020) yang menjelaskan bahwa umpan balik pasien mengenai waktu tunggu, akses pelayanan, dan koordinasi pelayanan merupakan sumber informasi penting bagi rumah sakit dalam melakukan perbaikan mutu. Penelitian tersebut menegaskan bahwa penyediaan saluran komunikasi yang baik serta tindak lanjut terhadap keluhan pasien dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pasien secara berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan sistem informasi pelayanan dan komunikasi kepada pasien menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan *patient experience*.

Implementasi Standar Komunikasi dan Edukasi terhadap *Patient Experience*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi pelayanan umumnya diperoleh pasien melalui website rumah sakit, rumah sakit perujuk, serta tenaga kesehatan. Rumah sakit juga telah menyediakan berbagai media informasi seperti brosur, poster, banner, layar informasi, *call center*, dan website sehingga memudahkan pasien memperoleh informasi pelayanan. Temuan ini sesuai dengan standar Kementerian Kesehatan RI yang menegaskan bahwa komunikasi dan edukasi yang efektif akan meningkatkan pemahaman pasien, mendukung pengambilan keputusan, serta meningkatkan keterlibatan pasien dalam proses pelayanan (Kemenkes RI, 2022). Meskipun demikian, beberapa pasien masih mengharapkan informasi yang lebih jelas mengenai biaya pelayanan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Doyle et al. (2013) yang menyatakan bahwa komunikasi yang jelas dan pemberian informasi yang memadai merupakan faktor utama dalam membentuk pengalaman positif pasien selama menjalani pelayanan kesehatan. Penelitian Wong et al. (2013) juga menemukan bahwa pasien yang memperoleh informasi secara lengkap cenderung lebih memahami proses pelayanan, merasa lebih terlibat dalam pengambilan keputusan, dan memiliki pengalaman pelayanan yang lebih baik. Penelitian oleh Tage et al. (2021) juga menemukan bahwa komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan, meningkatkan pemahaman pasien, serta mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penyampaian informasi yang konsisten dan mudah dipahami perlu terus ditingkatkan, terutama terkait biaya pelayanan dan prosedur yang akan dijalani pasien.

***Patient Experience* di Rumah Sakit**

Secara umum, pengalaman pasien di RSO Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta tergolong baik. Pasien mengapresiasi profesionalisme tenaga kesehatan, kelengkapan fasilitas, serta status rumah sakit sebagai rumah sakit rujukan nasional yang memberikan kemudahan memperoleh pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Doyle et al. (2013) yang menyatakan bahwa pengalaman pasien yang baik berkaitan dengan pelayanan yang aman, efektif, dan berpusat pada pasien. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Nepal et al. (2020) yang mengidentifikasi bahwa pengalaman pasien dipengaruhi oleh beberapa aspek utama, yaitu komunikasi tenaga kesehatan, respons terhadap kebutuhan pasien, lingkungan rumah sakit, serta koordinasi pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan tidak hanya berfokus pada aspek klinis, tetapi juga pada pengalaman pasien selama menerima pelayanan di rumah sakit. Meskipun sebagian besar informan memberikan penilaian positif, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti lamanya proses administrasi, waktu tunggu pelayanan farmasi, dan penyampaian informasi ketika terjadi keterlambatan pelayanan. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat semakin meningkatkan mutu pelayanan serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Implementasi Standar Hak Pasien dan Keluarga serta Standar Komunikasi dan Edukasi di RSO Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta telah memberikan pengalaman yang baik bagi pasien. Sementara itu, implementasi Standar Akses dan Kesenambungan Pelayanan telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat kendala pada penyampaian informasi mengenai keterlambatan pelayanan dan lamanya proses administrasi. Secara umum, *patient experience* pasien dipengaruhi oleh profesionalitas tenaga kesehatan, kelengkapan fasilitas dan lingkungan pelayanan, serta kemudahan akses sebagai rumah sakit rujukan nasional.

Saran

Upaya perbaikan dapat difokuskan pada peningkatan akses dan kesinambungan pelayanan melalui optimalisasi penyampaian informasi kepada pasien, peningkatan kinerja sumber daya manusia, percepatan proses administrasi, serta penyediaan sarana pendukung, termasuk ketersediaan lahan parkir. Selain itu, rumah sakit dapat mempertimbangkan penempatan petugas pendamping atau *patient assistant* di area rawat jalan untuk membantu pasien memperoleh informasi, mengarahkan alur pelayanan, serta memberikan pendampingan apabila pasien mengalami kesulitan selama proses pelayanan.

Acknowledgment

Penulis mengucapkan terima kasih kepada RSO Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta atas izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta yang telah memberikan persetujuan etik penelitian, kepada seluruh informan yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini serta tidak lupa terima kasih untuk STIKES Panti Kosala yang telah menggalas penerbitan Prosiding ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Berger, S., Saut, A. M., & Berssaneti, F. T. (2020). *Using patient feedback to drive quality improvement in hospitals: A qualitative study*. BMJ Open, 10(10), e037641.
- Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2013). *A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness*. BMJ Open, 3(1), e001570.
- Drapeaux, A., Jenson, J. A., & Fustino, N. (2021). *The Impact of COVID-19 on Patient Experience Within a Midwest Hospital System: A Case Study*. Journal of Patient Experience, 8.
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Standar Akreditasi Rumah Sakit*.
- Listiowati, E., Sjaaf, A. C., Achadi, A., Bachtiar, A., & Arini, M. (2023). *Engaging Patients for Patient Safety: A Qualitative Study on Healthcare Recipients' Perspectives*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 11(1), 67–80.
- Nepal, S., Keniston, A., Indovina, K. A., et al. (2020). *What Do Patients Want? A Qualitative Analysis of Patient, Provider, and Administrative Perceptions and Expectations About Patients' Hospital Stays*. Journal of Patient Experience, 7(6), 1760–1770.
- Wardah, Usman, S., & Wardani, E. (2020). *An Evaluation of Patient Satisfaction with Nursing Care: A Qualitative Study in an Indonesian Hospital*. Ethiopian Journal of Health Sciences, 30(6), 1011–1016.

- Wong, E. L. Y., et al. (2013). *Development and validation of the Hong Kong Inpatient Experience Questionnaire (HKIEQ)*.
- World Health Organization. (2018). *Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage*.