Jurnal Kesehatan Masyarakat Perkotaan p-ISSN: 2776-0952 e-ISSN : 2776-0944
Volume 6, No. 1; Maret 2026 Hal 450-459

Analysis of the Impact of Information Access Barriers and Service Procedure Quality on the Generation Z Patient Journey in Healthcare Facilities

Yanna Dwi Saptarani [1)*)]

[1)] STIKES Widya Dharma Husada Tangerang
Correspondence Author: ysaptaranidryannasaptarani@wdh.ac.id
DOI: https://doi.org/10.37012/jkmp.v6i1.3700

Abstract

This study aims to analyze the influence of information access barriers and service procedure quality on the patient journey. The research employed a quantitative approach using a survey method through questionnaire distribution. Data were analyzed using SPSS version 27, including validity testing, reliability testing, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination analysis. The results indicate that all research instruments were valid, with correlation coefficients exceeding the r-table value (0.1603), and reliable, with Cronbach's Alpha values of 0.798 for Information Access Barriers, 0.853 for Service Procedure Quality, and 0.912 for Patient Journey. Classical assumption tests confirmed that the data were normally distributed and free from multicollinearity and heteroscedasticity. The resulting regression equation was $Y = 23.204 - 0.194X_1 - 0.157X_2$. Partial hypothesis testing revealed that Information Access Barriers had a negative and statistically significant effect on the Patient Journey ($t = -2.294$; $p = 0.023$), whereas Service Procedure Quality showed a negative but statistically insignificant effect ($t = -1.931$; $p = 0.055$). Simultaneously, both independent variables significantly influenced the Patient Journey ($p < 0.001$). The Adjusted R Square value of 0.119 indicates that Information Access Barriers and Service Procedure Quality jointly explained 11.9% of the variance in the Patient Journey, while the remaining 88.1% was influenced by other factors beyond the scope of this study.

Keywords**:** *Information Access Barriers, Service Procedure Quality, Patient Journey, Multiple Linear Regression*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh hambatan akses informasi dan kualitas prosedur pelayanan terhadap *patient journey*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27 yang meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dengan nilai koefisien korelasi lebih besar dari r tabel (0,1603) serta reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha masing-masing sebesar 0,798 untuk Hambatan Akses Informasi, 0,853 untuk Kualitas Prosedur Pelayanan, dan 0,912 untuk Patient Journey. Hasil uji asumsi klasik menunjukkan data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas maupun heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 23{,}204 - 0{,}194X_1 - 0{,}157X_2$. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Hambatan Akses Informasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Patient Journey ($t = -2{,}294$; Sig. = 0,023), sedangkan Kualitas Prosedur Pelayanan berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan ($t = -1{,}931$; Sig. = 0,055). Secara simultan kedua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap Patient Journey (Sig. < 0,001). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,119 menunjukkan bahwa Hambatan Akses Informasi dan Kualitas Prosedur Pelayanan mampu menjelaskan 11,9% variasi Patient Journey, sedangkan sisanya sebesar 88,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Kata Kunci: Hambatan Akses Informasi, Kualitas Prosedur Pelayanan, Patient Journey, Regresi Linear Berganda

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah cara masyarakat mengakses layanan kesehatan, sehingga kualitas pelayanan tidak lagi hanya diukur dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari pengalaman pasien (*patient journey*) selama memperoleh layanan. Menurut Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ), *patient journey* menggambarkan keseluruhan pengalaman pasien sejak mencari informasi, mengakses pelayanan, menerima tindakan medis, hingga tindak lanjut setelah pelayanan. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan dituntut memberikan pelayanan yang mudah diakses, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien (*patient-centered care*).

Generasi Z merupakan kelompok *digital natives* yang tumbuh bersama perkembangan internet dan teknologi digital. Menurut Prensky (2001), generasi ini memiliki karakteristik terbiasa memperoleh informasi secara cepat, responsif terhadap teknologi, dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap kemudahan akses layanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, Generasi Z mengharapkan informasi yang jelas, prosedur pelayanan yang sederhana, serta pelayanan yang cepat dan transparan. Ketika harapan tersebut tidak terpenuhi, pengalaman pelayanan yang dirasakan cenderung menurun dan dapat memengaruhi kepuasan serta kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan.

Di sisi lain, masih banyak fasilitas kesehatan yang menghadapi kendala dalam menyediakan akses informasi yang lengkap, akurat, dan mudah dipahami. Selain itu, prosedur pelayanan yang panjang, birokratis, dan kurang transparan sering kali menyebabkan waktu tunggu yang lebih lama dan menurunkan kenyamanan pasien. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)**,** kemudahan proses pelayanan, kejelasan informasi, daya tanggap, dan keandalan merupakan dimensi penting yang menentukan persepsi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, hambatan akses informasi dan kualitas prosedur pelayanan diduga menjadi faktor yang memengaruhi *patient journey*, khususnya pada Generasi Z.

Berbagai penelitian sebelumnya lebih banyak membahas hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan atau loyalitas pasien, sedangkan penelitian yang mengkaji secara simultan pengaruh hambatan akses informasi dan kualitas prosedur pelayanan terhadap *patient journey* Generasi Z masih relatif terbatas. Kesenjangan penelitian ini menunjukkan perlunya kajian yang lebih komprehensif untuk memahami pengalaman pasien sesuai karakteristik masyarakat di era digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai Analisis Pengaruh Hambatan Akses

Informasi dan Kualitas Prosedur Pelayanan terhadap *Patient Journey* Generasi Z di Fasilitas Kesehatan menjadi penting dilakukan. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan serta menjadi masukan bagi pengelola fasilitas kesehatan dalam menyusun sistem informasi dan prosedur pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Hambatan akses informasi adalah kondisi yang menyulitkan pasien memperoleh informasi pelayanan kesehatan secara cepat, jelas, dan akurat. Dalam pelayanan kesehatan, hambatan ini dapat berupa kurangnya informasi mengenai prosedur, jadwal dokter, biaya, dan administrasi. Bagi Generasi Z, kemudahan akses informasi melalui media digital sangat memengaruhi pengalaman pelayanan (*patient journey*). Indikator yang digunakan meliputi kemudahan akses, kejelasan, kelengkapan, kecepatan, dan kemudahan penggunaan media informasi.

Kualitas prosedur pelayanan merupakan tingkat kemudahan, kejelasan, dan efisiensi prosedur yang dilalui pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan. Prosedur yang sederhana dan konsisten dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kepuasan pasien. Indikatornya meliputi kesederhanaan prosedur, kejelasan alur, kepastian waktu, kemudahan persyaratan, dan konsistensi pelayanan.

Patient Journey adalah keseluruhan pengalaman pasien sejak mencari informasi hingga menyelesaikan pelayanan kesehatan. Pada Generasi Z, pengalaman ini dipengaruhi oleh kemudahan akses digital, kecepatan pelayanan, dan transparansi informasi. Dimensi yang diukur meliputi kemudahan memperoleh informasi, proses registrasi, pengalaman pelayanan, kepuasan, dan keinginan menggunakan kembali layanan.

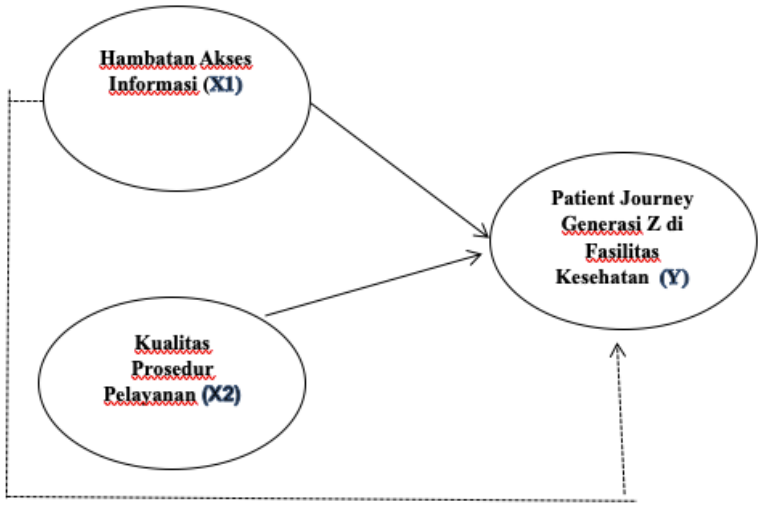
Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kemudahan akses informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pengalaman serta kepuasan pasien. Studi Berry et al. (2020), Deloitte (2021), WHO (2022), Kim & Lee (2023), dan Rahmawati dkk. (2024) menegaskan bahwa pelayanan yang berpusat pada pasien, didukung informasi digital yang mudah diakses dan prosedur yang baik, mampu meningkatkan kualitas *patient journey*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode mixed methods, yaitu pendekatan kuantitatif melalui survei yang didukung dengan Focus Group Discussion (FGD) dan wawancara. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menganalisis pengaruh Hambatan Akses Informasi (X_1) dan

Kualitas Prosedur Pelayanan (X_2) terhadap *Patient Journey* (Y), sedangkan pendekatan kualitatif digunakan untuk memperdalam hasil penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert kepada 150 responden yang dipilih menggunakan purposive sampling.

Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa



Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Gambar 1. Pendekatan Kuantitatif

Keterangan:

- X1 = Hambatan Akses Informasi
- X2 = Kualitas Prosedur Pelayanan
- Y = Patient Journey Generasi Z di Fasilitas Kesehatan

Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner sebagai instrumen utama, FGD, dan wawancara untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pengalaman responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel sebesar 0,1603 pada tingkat signifikansi 5%. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Hambatan Akses Informasi (X1), Kualitas Prosedur Pelayanan (X2), dan Patient Journey

(Y) memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,1603) sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid. Interpretasi Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner mampu mengukur konstruk yang diteliti sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian dan dapat dilanjutkan pada tahap analisis berikutnya.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 34 responden Generasi Z, diperoleh gambaran mengenai pengalaman pasien (patient journey) ketika mengakses pelayanan kesehatan. Pada tahap awal, sebagian besar responden memperoleh informasi mengenai fasilitas kesehatan melalui mesin pencari (Google), media sosial, rekomendasi keluarga atau teman, serta pengalaman berobat sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa akses informasi sudah cukup mudah diperoleh, meskipun beberapa responden masih merasa informasi resmi dari fasilitas kesehatan belum sepenuhnya lengkap. Pada tahap registrasi, mayoritas responden melakukan pendaftaran secara langsung di fasilitas kesehatan dibandingkan menggunakan sistem pendaftaran daring. Waktu tunggu yang dirasakan umumnya berkisar antara 5 hingga 30 menit, namun beberapa responden mengaku harus menunggu lebih lama pada saat jumlah pasien meningkat. Kondisi tersebut menjadi hambatan yang paling sering dikeluhkan selama proses pelayanan. Selanjutnya, pada tahap pelayanan, hampir seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap tenaga kesehatan. Dokter dan perawat dinilai memberikan penjelasan yang jelas mengenai kondisi pasien serta menunjukkan sikap yang ramah dan komunikatif. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien telah memenuhi harapan sebagian besar responden. Pada tahap pembayaran, responden menggunakan berbagai metode pembayaran seperti BPJS, tunai, QRIS, transfer bank, maupun kartu debit. Sebagian besar responden menyatakan informasi mengenai biaya pelayanan telah disampaikan dengan cukup jelas. Namun demikian, masih terdapat beberapa responden yang menginginkan transparansi biaya sejak awal pelayanan serta tersedianya pilihan pembayaran digital di seluruh fasilitas kesehatan. Pada tahap pasca pelayanan, sebagian besar responden menyatakan bahwa proses kontrol ulang relatif mudah dilakukan. Akan tetapi, fasilitas kesehatan umumnya belum memberikan tindak lanjut (follow-up) secara aktif setelah pasien selesai berobat. Pasien masih harus menghubungi fasilitas kesehatan secara mandiri apabila memerlukan konsultasi lanjutan atau kontrol kembali. Secara keseluruhan, hambatan yang paling dominan berdasarkan hasil wawancara adalah lamanya waktu tunggu, terutama pada proses pendaftaran dan pengambilan obat. Selain itu, beberapa responden juga mengusulkan peningkatan sistem antrean digital, penambahan metode pembayaran non-tunai, penyediaan informasi prosedur yang lebih jelas,

serta peningkatan kepastian jadwal pelayanan dokter. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas prosedur pelayanan masih perlu ditingkatkan agar pengalaman pasien Generasi Z menjadi lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan karakteristik generasi yang mengutamakan kecepatan serta kemudahan akses layanan.

Hasil Focus Group Discussion (FGD)

Focus Group Discussion (FGD) dilaksanakan untuk memvalidasi hasil wawancara serta memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman Generasi Z dalam menjalani patient journey di fasilitas kesehatan. Berdasarkan hasil diskusi, mayoritas peserta menyatakan bahwa alur patient journey yang telah disusun sudah sesuai dengan pengalaman mereka ketika mengakses layanan kesehatan. Meskipun demikian, peserta mengidentifikasi beberapa tahapan yang masih menjadi sumber ketidaknyamanan, khususnya pada proses verifikasi pendaftaran, pengambilan nomor antrean, pemeriksaan dokter, dan pelayanan farmasi. Pada aspek akses informasi, peserta menilai bahwa keberadaan sistem pendaftaran online merupakan langkah yang positif karena mampu mempermudah proses registrasi. Namun, implementasinya masih belum optimal karena sebagian masyarakat belum memahami mekanisme pendaftaran digital. Selain itu, informasi mengenai prosedur pelayanan dinilai belum sepenuhnya jelas sehingga pasien masih membutuhkan bantuan petugas ketika berada di fasilitas kesehatan. Pada aspek prosedur pelayanan, peserta mengungkapkan bahwa proses pelayanan masih mengandung tahapan yang kurang efisien. Salah satu contoh yang paling sering disampaikan adalah pasien yang telah melakukan registrasi secara online tetap diwajibkan mengambil nomor antrean secara langsung di rumah sakit. Beberapa peserta juga mengalami gangguan teknis berupa sistem atau server yang mengalami error sehingga proses verifikasi menjadi lebih lama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya terintegrasi. Selanjutnya, seluruh peserta FGD sepakat bahwa waktu tunggu merupakan hambatan yang paling dominan dalam patient journey Generasi Z. Lamanya antrean terjadi pada proses pendaftaran, pemeriksaan dokter, maupun pengambilan obat di instalasi farmasi. Bahkan, salah satu peserta menceritakan pengalaman pelayanan yang berlangsung hingga sekitar 4–5 jam akibat panjangnya antrean pemeriksaan. Menurut peserta, kondisi tersebut menimbulkan rasa bosan, lelah, dan menurunkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Sebagai tindak lanjut, peserta memberikan berbagai rekomendasi perbaikan. Usulan yang paling sering muncul adalah penyempurnaan sistem pendaftaran online agar tidak

mengalami gangguan, pemberian notifikasi antrean secara real-time melalui aplikasi, penyediaan estimasi waktu pelayanan yang lebih akurat, penambahan tenaga kesehatan pada jam-jam sibuk, penyediaan ruang tunggu yang lebih nyaman, pengiriman obat secara daring bagi pasien tertentu, serta pengembangan jam pelayanan yang lebih fleksibel agar sesuai dengan kebutuhan Generasi Z. Secara keseluruhan, hasil FGD memperkuat temuan wawancara bahwa hambatan utama dalam patient journey Generasi Z bukan terletak pada kurangnya akses layanan kesehatan, melainkan pada kualitas implementasi prosedur pelayanan dan lamanya waktu tunggu. Oleh karena itu, peningkatan integrasi sistem digital, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta pengelolaan antrean yang lebih efektif menjadi prioritas utama dalam meningkatkan pengalaman pasien Generasi Z di fasilitas kesehatan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Hambatan Akses Informasi dan Kualitas Prosedur Pelayanan terhadap Patient Journey Generasi Z di Fasilitas Kesehatan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hambatan Akses Informasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Patient Journey Generasi Z di Fasilitas Kesehatan. Hasil uji parsial menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,023 (< 0,05), sehingga hipotesis pertama diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi hambatan dalam memperoleh informasi mengenai pelayanan kesehatan, maka semakin rendah kualitas pengalaman (*patient journey*) yang dirasakan oleh pasien Generasi Z.
2. Kualitas Prosedur Pelayanan berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap Patient Journey Generasi Z di Fasilitas Kesehatan. Hasil uji parsial menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,055 (> 0,05), sehingga hipotesis kedua ditolak. Meskipun arah hubungan menunjukkan kecenderungan negatif dalam model, pengaruh tersebut belum cukup kuat untuk dibuktikan secara statistik pada taraf signifikansi 5%.
3. Hambatan Akses Informasi dan Kualitas Prosedur Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Patient Journey Generasi Z di Fasilitas Kesehatan. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi < 0,001, sehingga hipotesis ketiga diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama memengaruhi pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan.

4. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,119 (11,9%) menunjukkan bahwa Hambatan Akses Informasi dan Kualitas Prosedur Pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 11,9% variasi *Patient Journey*. Sementara itu, 88,1% variasi lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian, seperti kualitas komunikasi tenaga kesehatan, waktu tunggu pelayanan, fasilitas fisik, kemudahan penggunaan teknologi digital, biaya pelayanan, serta faktor-faktor lain yang belum diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Manajemen fasilitas kesehatan disarankan untuk meningkatkan kemudahan akses informasi bagi pasien melalui penyediaan informasi yang lengkap, akurat, mudah dipahami, dan mudah diakses, baik melalui website resmi, aplikasi digital, media sosial, maupun layanan informasi langsung. Perbaikan pada aspek ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas *patient journey*, khususnya bagi Generasi Z yang terbiasa memanfaatkan teknologi digital.

   Meskipun kualitas prosedur pelayanan belum menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik, pengelola pelayanan tetap perlu melakukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap prosedur pelayanan agar lebih sederhana, efisien, transparan, dan mudah dipahami. Penyederhanaan prosedur dapat meningkatkan kenyamanan pasien dan mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang lebih baik.

2. Tenaga kesehatan diharapkan meningkatkan kualitas komunikasi dengan pasien, memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur pelayanan, serta memberikan pendampingan yang memadai selama proses pelayanan berlangsung sehingga pasien memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih positif.

3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi *Patient Journey*, seperti kualitas komunikasi, waktu tunggu, kualitas layanan digital, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, fasilitas pelayanan, persepsi risiko, maupun loyalitas pasien. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada jumlah responden yang lebih besar dan pada berbagai jenis fasilitas kesehatan agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik.

4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan

kualitas pengalaman pasien (*patient journey*) melalui pengurangan hambatan akses informasi dan peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

REFERENSI

1. Aaker, D. A. (2018). *Strategic Market Management* (11th ed.). John Wiley & Sons.
2. Ahmed, F., Burt, J., & Roland, M. (2014). Measuring patient experience: Concepts and methods. *The Patient*, 7(3), 235–241.
3. Beleffi, E., Mosconi, P., & Sheridan, S. (2021). The patient journey. In L. Donaldson, W. Ricciardi, S. Sheridan, & R. Tartaglia (Eds.), *Textbook of Patient Safety and Clinical Risk Management*. Springer.
4. Berry, L. L., Danaher, T. S., Aksoy, L., & Keiningham, T. L. (2020). Service safety in the pandemic age. *Journal of Service Research, 23*(4), 391–395.
5. Bulto, L. N., Davies, E., Kelly, J., & Hendriks, J. M. (2024). Patient journey mapping: Emerging methods for understanding and improving patient experiences of health systems and services. *European Journal of Cardiovascular Nursing, 23*(4), 429–433.
6. Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2022). *Digital Marketing* (8th ed.). Pearson.
7. Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
8. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
9. Herlambang, S. (2019). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing.
10. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021*. Kementerian Kesehatan RI.
11. Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th Global ed.). Pearson.
12. Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Technology for Humanity*. Wiley.
13. Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). World Scientific Publishing.

14. Mahdavi, M., Doshmangir, L., & Jaafaripooyan, E. (2021). Rethinking health services operations to embrace patient experience of healthcare journey. *International Journal of Health Planning and Management, 36*(6), 2020–2029.

15. Meyer, M. A. (2019). Mapping the patient journey across the continuum: Lessons learned from one patient's experience. *Journal of Patient Experience, 6*(2), 103–107.

16. Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.

17. Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2024). Exploring patients' perspectives on healthcare service quality in outpatient settings at a public hospital in Palembang, Indonesia: A qualitative study. *Belitung Nursing Journal, 10*(6), 703–711.

18. Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon, 9*(5), 1–6.

19. Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.

20. Sunyoto, D. (2020). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Refika Aditama.

21. Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.

22. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

23. Vesinurm, M., Sylgren, I., & Bengts, A. (2024). Concept analysis of patient journey disruptions: The obstacle of integrated care. *Journal of Integrated Care*.

24. World Health Organization. (2021). *Global Strategy on People-Centred and Integrated Health Services*. World Health Organization.

25. World Health Organization. (2023). *Quality Health Services: A Planning Guide*. World Health Organization.

26. World Health Organization. (2024). *World Health Statistics 2024*. World Health Organization.

27. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill.