

# **Analisis Kepuasan Pasien Pelayanan Paliatif terhadap Loyalitas dan Kualitas Hidup Pasien Kanker di RS X Kota Bogor**

Hidayah, Nikmatul

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=138203&lokasi=lokal>

---

## **Abstrak**

<div style="text-align: justify;">Kanker merupakan salah satu penyakit yang semakin meningkat prevalensinya, yang mendorong pentingnya pelayanan paliatif untuk mendukung kualitas hidup pasien, terutama bagi mereka yang mengalami kanker pada stadium lanjut. Layanan paliatif tidak hanya fokus pada pengelolaan gejala fisik, tetapi juga pada dukungan emosional, psikologis, dan sosial bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan paliatif di RS X Kota Bogor dan dampaknya terhadap loyalitas serta kualitas hidup pasien. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mendeskripsikan data demografi dan klinis pasien yang diperoleh dari data sekunder rekam medis, sementara pendekatan kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen dengan 19 informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien umumnya merasa puas dengan pelayanan paliatif yang diberikan, yang turut berkontribusi pada tingkat loyalitas yang tinggi. Hal ini terlihat dari kesediaan pasien untuk merekomendasikan rumah sakit dan kembali menggunakan layanan di masa depan. Kepuasan ini juga berdampak positif terhadap peningkatan kualitas hidup pasien, terutama dalam aspek dukungan emosional dan sosial. Diharapkan rumah sakit terus meningkatkan kualitas pelayanan paliatif, dengan fokus pada pelatihan bagi tenaga kesehatan dan penyediaan fasilitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pasien kanker secara lebih komprehensif.</div><hr /><div style="text-align: justify;">Cancer is one of the diseases with an increasing prevalence, highlighting the importance of palliative care to support the quality of life of patients, especially those with advanced-stage cancer. Palliative care not only focuses on managing physical symptoms but also provides emotional, psychological, and social support for patients. This study aims to analyze patient satisfaction with palliative care services at RS X in Bogor and its impact on patient loyalty and quality of life. A quantitative approach was used to describe the demographic and clinical data of patients obtained from secondary medical records, while a qualitative approach was conducted through in-depth interviews, observations, and document reviews with 19 informants. The results show that patients are generally satisfied with the palliative care provided, which also contributes to high loyalty levels. This is reflected in patients' willingness to recommend the hospital and return for future services. This satisfaction also positively impacts the improvement of patients' quality of life, particularly in terms of emotional and social support. It is hoped that the hospital will continue to improve the quality of palliative care services, focusing on training medical staff and providing adequate facilities to meet cancer patients' needs more comprehensively.</div>