

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RSUP DR. RIVAI ABDULLAH BANYUASIN
BERDASARKAN METODE *HOSPITAL
CONSUMER ASSESSMENT HEALTHCARE
PROVIDERS AND SYSTEM (HCAHPS)***



OLEH

**NAMA : PUTRI OCTAVIA
NIM : 10011282126118**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUP DR. RIVAI ABDULLAH BANYUASIN BERDASARKAN METODE *HOSPITAL CONSUMER ASSESSMENT HEALTHCARE PROVIDERS AND SYSTEM (HCAHPS)*

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : PUTRI OCTAVIA
NIM : 10011282126118

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, 16 Juni 2025**

Putri Octavia; Dibimbing oleh Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes

**Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin
Berdasarkan Metode *Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System* (HCAHPS)**

xi + 96 halaman, 25 tabel, 3 gambar, 10 grafik, 11 lampiran

ABSTRAK

The Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System (HCAHPS) merupakan instrumen dengan 21 item pertanyaan untuk mengukur kepuasan pasien sesuai dengan pengalaman pasien di rumah sakit. Pada tahun 2022, nilai *Bed Occupancy Ratio* (BOR) dan *Turn Over Interval* (TOI) di RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin mengalami penurunan sehingga menunjukkan rendahnya kunjungan pasien rawat inap. Tujuan penelitian adalah menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin berdasarkan metode HCAHPS. Sampel penelitian ini berjumlah 142 pasien rawat inap sesuai dengan kriteria inklusi. Data dianalisis dengan analisis univariat. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat inap sebesar 53,5% responden merasa puas berdasarkan survei HCAHPS. Proporsi kepuasan pasien yang diperoleh pada dimensi komunikasi dokter (80,3%), komunikasi perawat (67,6%), lingkungan rumah sakit (62%), sikap responsif staf medis rumah sakit (64,1%), kontrol rasa nyeri (52,1%), komunikasi tentang obat (57,7%), dan informasi kepulangan (64,1%). Temuan ini menunjukkan setengah dari jumlah responden menyatakan puas sehingga menjadi tantangan bagi rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan yang berfokus pada kebutuhan pasien, penyediaan tenaga medis alternatif, peningkatan komunikasi kepada pasien, serta manajemen kunjungan yang tertib.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Pasien Rawat Inap, *Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System* (HCAHPS)
Kepustakaan : 193 (1980 – 2025)

**HEALTH POLICY ADMINISTRATION
PUBLIC HEALTH FACULTY
SRIWIJAYA UNIVERSITY
Undergraduate Thesis, June 16th 2025**

Putri Octavia; Guided by Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes

Analysis of Inpatient Satisfaction at Dr. Rivai Abdullah Banyuasin General Hospital Based on the Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System (HCAHPS) Method

xi + 96 pages, 25 tables, 3 pictures, 10 graphic, 11 attachments

ABSTRACT

The Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System (HCAHPS) is an instrument with 21 questions to measure patient satisfaction according to the patient's experience in the hospital. In 2022, the Bed Occupancy Ratio (BOR) and Turn Over Interval (TOI) values at Dr. Rivai Abdullah Banyuasin General Hospital decreased, indicating low inpatient visits. The purpose of this study was to analyze the level of satisfaction of inpatients at Dr. Rivai Abdullah Banyuasin General Hospital based on the HCAHPS method. The sample of this study was 142 inpatients according to the inclusion criteria. Data were analyzed using univariate analysis. The results showed that the level of satisfaction of inpatients was 53.5%; half of the respondents were satisfied based on the HCAHPS survey. The proportion of patient satisfaction obtained in the dimensions of doctor communication (80.3%), nurse communication (67.6%), hospital environment (62%), responsive attitude of hospital medical staff (64.1%), pain control (52.1%), communication about medication (57.7%), and discharge information (64.1%). This finding indicates that half of the respondents reported being satisfied, which presents a challenge for hospitals to enhance services that prioritize patient needs, provide alternative medical personnel, improve communication with patients, and manage visits more effectively.

Keywords : Patient Satisfaction, Quality of Service, Inpatients, Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System (HCAHPS)

Bibliography : 193 (1980 – 2025)

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas *plagiarisme*. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik, maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal/sanksi.

Indralaya, 10 Juni 2025

Yang bersangkutan



Putri Octavia

NIM. 10011282126118

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUP DR. RIVAI ABDULLAH BANYUASIN BERDASARKAN METODE *HOSPITAL CONSUMER ASSESSMENT HEALTHCARE PROVIDERS AND SYSTEM (HCAHPS)*

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh :

PUTRI OCTAVIA

10011282126118

Indralaya, 16 Juni 2025

Mengetahui

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. Murniarti, S.K.M., M.K.M.
NIP. 197606092002122001

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, belonging to Dr. Haerawati Idris.

Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes
NIP. 198603102012122001

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di RSUP Dr. Rivai Abdullah Berdasarkan Metode *Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers And System (HCAHPS)*” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 16 Juni 2025.

Indralaya, 16 Juni 2025

Tim Penguji Skripsi

Ketua :

1. Iwan Stia Budi, S.KM., M.Kes
NIP.197712062003121003

()

Anggota :

1. Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP.197909152006042005
2. Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes
NIP.198603102012122001

()
()

Mengetahui

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat



Prof. Dr. Mispaniarti, S.K.M., M.K.M.
NIP.197609092002122001

()
Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP.197909152006042005

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Putri Octavia
NIM : 10011282126118
Tempat/Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 21 Oktober 2003
Alamat : Jalan H. Komaruddin, Perumahan Gatam Permai II,
Gang Senen, Blok H, No. 6, Lampung Selatan
No. HP/Email : 0878-9299-0905 / poctavia23@gmail.com

Riwayat Hidup

2021 – 2025 : S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
2018 – 2021 : SMA Negeri 3 Bandar Lampung
2015 – 2018 : SMP Negeri 25 Bandar Lampung
2009 – 2015 : SD Kartika II-5 (Persit) Bandar Lampung
2008 – 2009 : TK Kartika II-6 (Persit) Bandar Lampung

Pengalaman Organisasi

2021 – 2022 : Anggota Biro Kesda Keluarga Mahasiswa Lampung
2022 – 2023 : Staf Muda Divisi Seni dan Olahraga Himpunan
Mahasiswa Kesehatan Masyarakat
2023 – 2024 : Staf Ahli *Content Planner* Divisi Publikasi dan
Dokumentasi Keluarga Mahasiswa Lampung

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat SWT, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP Dr. Rivai Abdullah Berdasarkan Metode *Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System* (HCAHPS)”. Shalawat dan salam saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya. Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya tidak akan berhasil tanpa bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Sehingga, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
2. Ibu Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes selaku Dosen Pembimbing yang meluangkan waktunya atas segala bimbingan, arahan dan saran yang diberikan, serta motivasi kepada saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Iwan Stia Budi, S.K.M., M.Kes dan Ibu Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes selaku Dosen Penguji yang telah membantu saya dengan memberikan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi untuk perbaikan sehingga skripsi ini lebih baik lagi.
4. Seluruh dosen dan staf civitas akademika Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
5. Kepada kedua orang tua penulis, Mama dan Papa tersayang, terima kasih atas kasih sayang, doa yang selalu diberikan disetiap langkah penulis, semangat, motivasi, serta dukungan baik dukungan moril maupun materil kepada penulis hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua

yang selalu mendukung anaknya untuk mencapai cita-cita. Semoga Mama dan Papa sehat, panjang umur, dan bahagia selalu.

6. Kepada kakak penulis, Sertu Sefri Wahyu Saputra, terima kasih atas semangat, doa, dan dukungan moril maupun materil. Serta tante saya, Susanti Septiyani dan sepupu saya, Auzzuro Qiana Chaidir yang senantiasa menghibur dan menemani saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada Bapak dr. Hendra selaku Direktur Utama RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin yang telah memberikan izin dalam melakukan penelitian.
8. Staf RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin yang telah memberikan izin dan membantu penulis selama proses penelitian.
9. Kepada sahabat sedaerah sekaligus teman seperjuangan saya, Risma Salsabila dan Putri Nurmalasari yang hadir dalam masa perkuliahan saya, terima kasih atas semangat dan waktu yang selalu kalian berikan selama masa perkuliahan sehingga memberikan banyak canda, tawa, serta pengalaman berharga selama perantauan. Terima kasih telah menjadi sahabat yang luar biasa yang selalu ada dan selalu bergandengan tangan dalam situasi apapun.
10. Sahabat saya, Aulin Annisa Fhaliyatin dan Silvi Aulia Rahmah dari sejak PKKMB sampai mahasiswa semester akhir. Terima kasih atas segala kebaikan, dukungan, motivasi, menjadi tempat bertanya terbaik, serta selalu merayakan pencapaian saat proses penyelesaian skripsi ini. Semoga kita selalu diberikan kelancaran dan kemudahan dalam setiap langkah.
11. Teman terbaik, Dhea Azzara Dwinanda, Indah Puspita Sari, dan Dafina Alfino, terima kasih atas semangat dan dukungan untuk menemani dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga telah menjadi tempat bertukar pikiran yang baik.
12. Sahabat saya SMA, Nanda Hasian, Dela Eka Saputri, dan Un'yan Abadan Khasanah H.K., terima kasih atas dukungan, motivasi, dan selalu mendoakan penulis dalam proses skripsi.

13. Cut Hasnaa Dzakiyyah dan Anzoyya Annisa Maharani, selaku sahabat penulis yang selalu memberikan semangat dan selalu merayakan pencapaian penulis selama proses penyusunan skripsi.
14. Teman seperjuangan satu pembimbing, terima kasih sudah saling memberikan semangat dan dukungan selama proses bimbingan dan penyusunan skripsi.
15. Terima kasih kepada teman-teman Kesehatan Masyarakat Angkatan 2021, terutama peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK) yang telah menjadi keluarga selama perkuliahan dan saling membantu satu sama lain dalam perkuliahan.
16. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya dan tidak dapat disebutkan namanya. Terima kasih telah menjadi *support system* penulis yang selalu memberikan semangat, motivasi, menjadi tempat berkeluh kesah selama penyusunan skripsi ini.
17. Terakhir, saya ucapkan terima kasih kepada diri sendiri, Putri Octavia. Terima kasih karena selalu bersemangat dalam menghadapi kondisi apapun, selalu berusaha, dan tidak mudah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

Indralaya, 28 Mei 2025



Putri Octavia
NIM. 10011282126118

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Octavia
NIM : 10011282126118
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Dengan ini menyatakan menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUP DR. RIVAI ABDULLAH BANYUASIN BERDASARKAN METODE *HOSPITAL CONSUMER ASSESSMENT HEALTHCARE PROVIDERS AND SYSTEM* (HCAHPS)

Beserta perangkatnya yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya sebagai tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat : di Indralaya
Tanggal : 10 Juni 2025
Yang menyatakan



Putri Octavia
NIM. 10011282126118

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Umum	7
1.3.2 Tujuan Khusus.....	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Bagi Peneliti	7
1.4.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat	7
1.4.3 Bagi Tempat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup.....	8
1.5.1 Lingkup Tempat	8
1.5.2 Lingkup Waktu.....	8
1.5.3 Lingkup Materi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	9
2.1.1 Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional	9
2.1.2 Tujuan dan Manfaat JKN	9
2.1.3 Prinsip JKN	10
2.1.4 Kepesertaan JKN.....	11

2.2	Kelas Rawat Inap Standar (KRIS)	12
2.3	Rumah Sakit	14
2.3.1	Definisi Rumah Sakit	14
2.3.2	Tujuan Rumah Sakit	14
2.3.3	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	15
2.3.4	Jenis Rumah Sakit	16
2.3.5	Klasifikasi Rumah Sakit	16
2.4	Pelayanan Kesehatan	17
2.4.1	Pengertian Pelayanan Kesehatan	17
2.4.2	Bentuk Pelayanan Kesehatan	18
2.4.3	Pelayanan Rawat Inap	18
2.5	Kepuasan Pasien	19
2.5.1	Pengertian Kepuasan	19
2.5.2	Pengertian Kepuasan Pasien	20
2.5.3	Indikator Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	21
2.5.4	Cara Pengukuran Kepuasan Pasien	21
2.6	<i>Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System</i> (HCAHPS)	25
2.6.1	Definisi <i>Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System</i>	25
2.6.2	Dimensi dalam Survei HCAHPS	25
2.7	Penelitian Terkait	27
2.8	Kerangka Teori	34
2.9	Kerangka Konsep	34
2.10	Definisi Operasional	35
BAB III	METODE PENELITIAN	39
3.1	Desain Penelitian	39
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.2.1	Populasi	39
3.2.2	Sampel	39
3.3	Jenis, Cara, dan Alat Pengumpulan Data	40
3.3.1	Jenis Data	40
3.3.2	Cara Pengumpulan Data	41
3.3.3	Alat Pengumpulan Data	42

3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.5.1	Uji Validitas.....	44
3.5.2	Uji Reliabilitas	45
3.6	Analisis dan Penyajian Data.....	46
3.6.1	Analisis Data	46
3.6.2	Penyajian Data	46
3.7	Langkah Pengukuran Data	46
BAB IV	HASIL PENELITIAN	50
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
4.1.1	Profil RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin.....	50
4.1.2	Visi, Misi, Tata Nilai, dan Motto RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin	51
4.1.3	Susunan Organisasi RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin	52
4.2	Hasil Penelitian	52
4.2.1	Analisis Univariat.....	52
BAB V	PEMBAHASAN	77
5.1	Keterbatasan Penelitian.....	77
5.2	Pembahasan.....	78
5.2.1	Karakteristik Responden	78
5.2.2	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin.....	80
5.2.3	Komunikasi Dokter dengan Pasien	85
5.2.4	Komunikasi Perawat dengan Pasien	90
5.2.5	Lingkungan Rumah Sakit.....	93
5.2.6	Sikap Responsif Staf Medis Rumah Sakit	97
5.2.7	Kontrol Rasa Nyeri	100
5.2.8	Komunikasi Tentang Obat.....	104
5.2.9	Informasi Kepulangan.....	108
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
6.1	Kesimpulan	112
6.2	Saran.....	113
	DAFTAR PUSTAKA.....	115
	LAMPIRAN.....	138

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terkait.....	27
Tabel 2. 2 Definisi Operasional.....	35
Tabel 3. 1 Coding Penelitian.....	44
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner	45
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Numerik	52
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien di RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin.....	53
Tabel 4. 3 Dimensi Kepuasan HCAHPS	54
Tabel 4. 4 Frekuensi Responden Pertanyaan HCAHPS	54
Tabel 4. 5 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi HCAHPS.....	59
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien di RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin.....	61
Tabel 4. 7 Proporsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Komunikasi Dokter	62
Tabel 4. 8 Proporsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Komunikasi Perawat.....	63
Tabel 4. 9 Proporsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Lingkungan Rumah Sakit.....	63
Tabel 4. 10 Proporsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Sikap Responsif Staf Medis Rumah Sakit.....	64
Tabel 4. 11 Proporsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kontrol Rasa Nyeri.....	64
Tabel 4. 12 Proporsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Komunikasi Tentang Obat	65
Tabel 4. 13 Proporsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Informasi Kepulangan	65
Tabel 4. 14 Proporsi Jawaban Responden Berdasarkan Rekomendasi RS	66
Tabel 4. 15 Proporsi Jawaban Responden Berdasarkan Rating RS	66

Tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden pada Variabel Komunikasi Dokter	67
Tabel 4. 17 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden pada Variabel Komunikasi Perawat	69
Tabel 4. 18 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden pada Variabel Lingkungan Rumah Sakit.....	70
Tabel 4. 19 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden pada Variabel Sikap Responsif Staf Medis Rumah Sakit.....	71
Tabel 4. 20 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden pada Variabel Kontrol Rasa Nyeri.....	72
Tabel 4. 21 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden pada Variabel Komunikasi Tentang Obat.....	73
Tabel 4. 22 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden pada Variabel Informasi Kepulangan	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	34
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	34
Gambar 4. 1 Bagan Susunan Organisasi RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin.....	52

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pencapaian *Universal Health Coverage* (UHC) menjadi paradigma dalam sistem pelayanan kesehatan untuk mewujudkan SDGs (Erinaputri *et al.*, 2023). Pada tahun 2019, seluruh negara menegaskan kembali komitmen ini pada *United Nations General Assembly High Level Meeting* tentang UHC. *Universal Health Coverage* (UHC) merupakan langkah selanjutnya dari poin 3.8 pada SDGs untuk menghadirkan kesempatan untuk mempromosikan pendekatan kesehatan yang komprehensif dan koheren, dengan fokus pada penguatan sistem kesehatan. Permasalahan universal yang dialami oleh masyarakat mengenai pelayanan kesehatan yaitu dalam keadaan sakit yang dihadapkan oleh dua pilihan dari penolakan mencari bantuan kesehatan dan akan menjadi lebih sakit atau mencoba untuk mencari pertolongan kesehatan tetapi akan menghadapi finansial yang kurang (Pradana *et al.*, 2022). Oleh karena itu, *Universal Health Coverage* (UHC) telah menjadi tujuan utama untuk reformasi kesehatan di banyak negara dan tujuan prioritas *World Health Organization* (WHO).

Penerapan ide mengenai *Universal Health Coverage* (UHC) di negara maju sudah didesain dan dikembangkan beberapa dekade, sedangkan di negara berkembang menjadi konsep baru yang membutuhkan komitmen tinggi untuk proses penerapannya. Negara diharapkan untuk membuat sistem jaminan kesehatan secara adil dan menyebar untuk masyarakat tanpa terkecuali dari berbagai golongan, termasuk golongan rentan serta golongan tidak mampu yang mempunyai risiko tinggi dalam masalah pendanaan terhadap akses fasilitas kesehatan (Saputro and Fathiyah, 2022). Proses tercapainya *Universal Health Coverage* (UHC) tidak dapat berjalan sendiri dalam upaya mengimplementasikannya, maka adanya dukungan dari negara-negara anggota PBB dan *stakeholder* terkait. Maka dari itu, seluruh negara dalam naungan PBB diharapkan untuk mengembangkan proses *Universal Health Coverage* (UHC) tiap negara (Pradana *et al.*, 2022).

Indonesia sebagai salah satu dari 84 negara yang termasuk dalam pengesahan *Universal Health Coverage* (UHC) dan akan dibentuk produk hukum

di negaranya yang bertujuan untuk memperjuangkan nilai-nilai dalam UHC (Saputro and Fathiyah, 2022). Indonesia berupaya untuk menyediakan fasilitator dalam menjamin kesehatan masyarakat. Hal ini diatur dalam hak terhadap pemenuhan kesehatan di Indonesia pada Pasal 28H ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta memperoleh pelayanan kesehatan”. Program jaminan kesehatan di Indonesia mencakup sistem kesehatan yang mengatur terkait pelayanan kesehatan dan melindungi risiko terhadap anggaran (Karwur, Lumunon and Tinangon, 2024).

Implementasi UHC di Indonesia membutuhkan kerjasama multi sektor antara kementerian dan lembaga yang berkaitan dengan kebijakan moneter dan ekonomi untuk memastikan jenis staf bidang kesehatan yang sesuai akan dilakukan *training* untuk mencapai tujuan akses universal ke layanan kesehatan (Septiana, Azizah and Wasir, 2024). Program UHC di Indonesia salah satunya Kartu Indonesia Sehat (KIS) atau Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dioperasikan oleh BPJS Kesehatan yang diuraikan dalam UU No. 40 Tahun 2004 terkait Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) (Azizah, Septiana and Wasir, 2024). Hambatan dalam kemajuan UHC yaitu infrastruktur yang buruk, keterbatasan fasilitas standar, ketimpangan dalam desain pembayaran iuran, adanya ketidakefektifan pembagian staf kesehatan memiliki kualitas, biaya obat dan alat kesehatan medis yang mahal (Pradana *et al.*, 2022). Pemberlakuan program tersebut menjadi salah satu program yang terwujud di Indonesia sebagai fasilitas pelayanan kesehatan untuk membantu masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

Visi Indonesia Sehat 2025 bertujuan untuk memudahkan akses layanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat agar mereka mendapatkan jaminan bahwa kebutuhan dasar kesehatan mereka akan dipenuhi (Wullur, Saputele and Wariki, 2023). Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2022 menjelaskan Presiden RI menginformasikan kepada Kementerian dan Lembaga Negara untuk ikut andil dalam proses percepatan cakupan peserta BPJS Kesehatan. Berdasarkan data cakupan kepesertaan peserta BPJS Kesehatan di tahun 2024 per 1 September 2024 yaitu 277.000.312 dengan persentase 98,67% dengan capaian peserta PBI sebanyak 142.282.940 dan peserta non PBI sebanyak 134.328.194 per Agustus

2024 (Dewan Jaminan Sosial Nasional, 2024). Berdasarkan pelaksanaannya, peserta BPJS Kesehatan dibagi menjadi tiga kelas sesuai dengan fasilitas rawat inap yang didapatkan yaitu kelas 1, kelas 2, dan kelas 3. Kelas rawat inap dijadikan pembeda dari nominal iuran bagi peserta BPJS Kesehatan (Pramana and Priastuty, 2023).

Perubahan kedua Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang jaminan kesehatan dituangkan dalam Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 mengenai iuran JKN serta penyelenggaraan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) menunjukkan upaya pemerintah dalam menyempurnakan SJSN untuk perkembangan ke depan. Pemerintah telah melakukan rencana Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) melalui Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) dengan adanya beberapa pertimbangan yaitu jumlah tempat tidur (TT) yang tersaji pada tiap ruangan perawatan di rumah sakit, jumlah peserta yang berkembang pesat, kemampuan ekonomi negara dan warga dalam pembayaran premi, dan perbandingan utilisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Pramana and Priastuty, 2023). Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) telah memutuskan ketetapan 12 kriteria yang harus dicukupi oleh rumah sakit untuk menyelenggarakan KRIS sesuai dengan kebijakan. Perkembangan dan pembaharuan mengenai kebijakan KRIS dalam pelaksanaannya diharapkan agar melayani pasien sesuai dengan fasilitas yang telah ditentukan.

Kualitas pelayanan rumah sakit dibagi menjadi dua elemen yang terdiri dari pencapaian standar mutu yang sudah ditetapkan dan keluarga pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator penting serta menjadi tolak ukur keberhasilan dalam suatu pelayanan yang diberikan kepada pasien (Ulandari, Zainaro and Kusumaningsih, 2023). Kepuasan pasien berdampak pada jumlah pasien yang meningkat dan pasien yang merasa puas dengan pelayanan sehingga akan kembali jika membutuhkan fasilitas kesehatan (Sarma Sangkot *et al.*, 2022). Suatu pelayanan disebut baik oleh pasien apabila jasa yang dibagikan pasien sudah sesuai dengan keperluan yang dibutuhkan pasien tentang fasilitas yang didapatkan oleh rumah sakit (Sari, 2021). Pengukuran kepuasan pasien diukur dari pengalaman pasien yang telah mendapatkan pelayanan di rumah sakit dengan wawancara mengenai peristiwa yang dialami selama mendapatkan pelayanan kesehatan. Menurut *Centers for Medicare and Medicaid Services* menjelaskan mengenai *Hospital Consumer*

Assessment Healthcare Providers and System (HCAHPS) yang menjadi survei standar yang menjadi tolak ukur pengalaman pasien di rumah sakit. Indikator yang menjadi penilaian dalam HCAHPS ini yaitu komunikasi dengan dokter, komunikasi dengan perawat, responsivitas staf, lingkungan rumah sakit, pengelolaan nyeri, komunikasi pengobatan, informasi kepulangan, dan penilaian secara umum mengenai pelayanan kesehatan. Metode HCAHPS memiliki keunggulan dibandingkan metode *Service Quality* yang sering dipakai dalam menilai kualitas layanan. Keunggulan metode HCAHPS direncanakan khusus untuk mengukur pengalaman pasien rawat inap di rumah sakit dengan fokus pada aspek spesifik dari pelayanan di rumah sakit (Oben and Corliss, 2021). Metode *Service Quality* digunakan untuk pengukuran mutu layanan secara umum untuk berbagai industri termasuk kesehatan dan berfokus pada lima dimensi kualitas layanan, metode ini tidak dirancang khusus untuk bidang kesehatan (Sinollah and Masruro, 2019). Pada metode HCAHPS mengukur dari pengalaman nyata pasien selama mendapatkan perawatan, tidak hanya mengukur persepsi atau harapan terhadap layanan kesehatan sehingga data lebih relevan untuk mengukur kualitas layanan, sedangkan *Service Quality* mengukur berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi dari konsumen sehingga dapat dipengaruhi oleh subjektivitas. Metode HCAHPS penting untuk digunakan dalam menilai pengalaman pasien dari sudut pandang “care” layanan rumah sakit karena memberikan pengaruh yang kuat dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan penelitian Agung Laksana Hendra Pamungkas, Silvia, Asni Afifah, dan Trifany Arlita, (2023) dalam “Gambaran Tingkat Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSUD Islam Harapan Anda” mengatakan bahwa kepuasan pasien JKN berhubungan antar aspek kemampuan fisik (*tangible*), keandalan pelayanan (*reliability*), respons petugas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien. Penelitian ini mengatakan bahwa rumah sakit menciptakan rancangan pelayanan prima dengan melakukan pendekatan berpusat pada kepuasan pasien agar dapat berkompetisi dengan perkembangan industri kesehatan (Pamungkas *et al.*, 2023). Pada penelitian yang dilakukan oleh Nurhayani, St. Rosmanely, dan Inayatul Izzah dalam “Hubungan *Customer Perceived Value* dengan Kepuasan

Pasien pada KRIS RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2024” menjelaskan bahwa kepuasan pasien memiliki hubungan signifikan dalam semua dimensi *Customer Perceived Value* di Dr. Tadjuddin Chalid Makassar (Nurhayani, Rosmanely and Izzah, 2024).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Romliyadi dalam “Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Kusta Dr. Rivai Abdullah Sumatera Selatan Tahun 2018” pada pelayanan rawat inap dihasilkan indeks kepuasan seluruh ruangan sudah baik dengan nilai sebesar 75.75 pada kategori baik dan indeks tertinggi unsur pelayanan terdapat pada keamanan pelayanan dan nilai terendah pada unsur kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (Romliyadi, 2018). Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/I/2995/2022 tentang Rumah Sakit Penyelenggara Uji Coba Penerapan KRIS JKN menguraikan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Rivai Abdullah pada tanggal 1 September 2022 sudah melaksanakan *trial* Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) JKN Kesehatan.

Berdasarkan Studi Kelayakan Potensi Pengembangan RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin dari Tim Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya tahun 2023, persentase *Bed Occupancy Ratio* (BOR) RSUP Dr. Rivai Abdullah pada tahun 2020 dengan persentase 10,76% atau kapasitas 150 tempat tidur, tahun 2021 hanya terisi 18,20% atau kapasitas 101 tempat tidur, dan pada tahun 2022 terisi 17,5% atau kapasitas 107 tempat tidur (Tim Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya, 2023). Dilihat dari data tersebut, angka *Bed Occupancy Ratio* (BOR) belum mencapai standar nasional yang ditetapkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam indikator kinerja penilaian rumah sakit yaitu 60-80%. Apabila angka indikator *Bed Occupancy Ratio* (BOR) semakin rendah maka semakin sedikit tempat tidur yang dimanfaatkan untuk perawatan pasien rawat inap dibandingkan dengan ketersediaan tempat tidur (Fahnuriza, Seha and Pradnyantara, 2022).

Pada indikator *Turn Over Interval* (TOI) di RSUP Dr. Rivai Abdullah di tahun 2020 mencapai 31,04 yang berarti durasi tempat tidur tidak terisi selama 31 hari, tahun 2021 mencapai 17,02 yang berarti durasi tempat tidur tidak terisi selama 17 hari, dan pada tahun 2022 mencapai 15,45 yang berarti durasi tempat tidur tidak

terisi selama 15-16 hari (Tim Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya, 2023). Angka *Turn Over Interval* (TOI) belum mencapai standar nasional yang ditetapkan Departemen Kesehatan Republik Indonesia memiliki nilai ideal 1-3 hari. Nilai TOI yang tinggi maka tempat tidur tersebut sering tidak ditempati (Ferdianto and Rizaldy, 2023). Maka dari itu penting dilakukannya pengukuran kepuasan pasien secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena menjadi indikator penting pasien akan berkunjung kembali bahkan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain.

Berdasarkan data yang dikumpulkan, angka *Bed Occupancy Ratio* (BOR) dan angka *Turn Over Interval* (TOI) di RSUP Dr. Rivai Abdullah masih belum mencapai standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Apabila belum mencapai standar, dapat dikatakan bahwa kunjungan pasien rawat inap di rumah sakit masih rendah. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian terbaru terkait kepuasan pasien rawat inap mengenai implementasi Kelas Rawat Inap Standar (KRIS).

1.2 Rumusan Masalah

Kepuasan pasien menjadi elemen keberhasilan pelayanan kesehatan karena berpengaruh pada peningkatan kunjungan pasien di rumah sakit. Berdasarkan Studi Kelayakan Potensi Pengembangan RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin dari Tim Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya tahun 2023, persentase *Bed Occupancy Ratio* (BOR) RSUP Dr. Rivai Abdullah pada tahun 2022 terisi 17,5% atau kapasitas 107 tempat tidur. Angka *Bed Occupancy Ratio* (BOR) belum mencapai standar nasional Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam indikator kinerja penilaian rumah sakit yaitu 60-80%. Angka *Turn Over Interval* (TOI) di RSUP Dr. Rivai Abdullah di tahun 2022 mencapai 15,45 atau durasi tempat tidur tidak terisi selama 15-16 hari. Angka *Turn Over Interval* (TOI) belum mencapai standar nasional yang ditetapkan Departemen Kesehatan Republik Indonesia memiliki nilai ideal 1-3 hari. Berdasarkan uraian di atas, peneliti akan menganalisis “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP Dr. Rivai

Abdullah Berdasarkan Metode *Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System (HCAHPS)*?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin berdasarkan metode *Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System (HCAHPS)*.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui karakteristik responden pada ruangan rawat inap RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi survei *Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System (HCAHPS)* yang meliputi komunikasi perawat, komunikasi dokter, lingkungan rumah sakit, sikap responsif staf medis rumah sakit, kontrol rasa nyeri, komunikasi tentang obat, dan informasi kepulangan

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Meningkatkan serta menambah wawasan peneliti terkait Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP Dr. Rivai Abdullah Berdasarkan Metode *Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers And System (HCAHPS)*.

1.4.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Menjadi pedoman dan *literature* bagi mahasiswa lainnya serta dapat digunakan sebagai referensi pada Perpustakaan Fakultas Kesehatan Masyarakat mengenai Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin Berdasarkan Metode *Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers And System (HCAHPS)*.

1.4.3 Bagi Tempat Penelitian

Memberikan informasi mengenai kepuasan pasien rawat inap pada Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di RSUP Dr. Rivai Abdullah, memberikan gambaran mengenai keunggulan serta kelemahan dari pelayanan KRIS, serta dapat menjadi

bahan pertimbangan dalam melakukan pengembangan untuk upaya perbaikan terhadap kualitas pelayanan.

1.5 Ruang Lingkup

1.5.1 Lingkup Tempat

Penelitian ini akan dilaksanakan di RSUP Dr. Rivai Abdullah yang berada Jalan Sungai Kundur, Sungai Kedukan, Kecamatan Banyuasin I, Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan.

1.5.2 Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2025.

1.5.3 Lingkup Materi

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap berdasarkan metode *Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers And System* (HCAHPS).

DAFTAR PUSTAKA

- Abdu, S. and Patarru', F. (2023) 'Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual', *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (JKFN)*, 6(2), pp. 52–58. Available at: <https://doi.org/10.52774/jkfn.v6i2.117>.
- Achmad, R. and Jalpi, A. (2018) 'Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin', *Al Ulum Sains dan Teknologi*, 4(1), p. 1.
- Adams, C. *et al.* (2023) 'Differences in Patient Experiences Among People From Ethnic Minority Backgrounds: A Comparative Analysis of HCAHPS Results', *Journal of Patient Experience*, 10. Available at: <https://doi.org/10.1177/23743735231218867>.
- Adeola Aminat, O. *et al.* (2025) 'Assessing the Perceived Attitude of Nurses... Assessing the Perceived Attitude of Nurses towards Childbirth: Experiences of Rural Childbearing Women in Kwara State, Nigeria', *Ethiop J Health Sci.*, 35(2), p. 115. Available at: <https://doi.org/10.4314/ejhs>.
- Agustin, A. *et al.* (2024) 'Analisis Implementasi Pelayanan Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai', *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6. Available at: <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i1.2679>.
- Agustina, D., Amalia, I. and Rahmah, L.A. (2023) 'Manajemen Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Tanjung Morawa', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2).
- Agustina, F. *et al.* (2023) 'Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu terhadap Pasien Rawat Jalan', *Malahayati Nursing Journal*, 5(9), pp. 3211–3228. Available at: <https://doi.org/10.33024/mnj.v5i9.7471>.
- Agustini, S., Wahyudi, A. and Priyatno, A.D. (2024) 'Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien', *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 9(2).
- Ajeng. Marshella, Roy, D.N. and Erwansyah, R. (2024) 'Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi di Rumah Sakit Dr Hafiz (RSDH) Cianjur', *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 2(4), pp. 221–240. Available at: <https://doi.org/10.55606/detector.v2i3.4592>.

- Aji, B.P.S., Ahri, R.A. and Gobel, F.A. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Kunjungan Balik Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa', *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2022, 3(4), pp. 130–142. Available at: <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1181>.
- Al-Kalaldeh, M. *et al.* (2020) 'Barriers to effective nurse-patient communication in the emergency department', *Emergency Nurse*, 28(3), pp. 29–35. Available at: <https://doi.org/10.7748/en.2020.e1969>.
- Alitonang, W.M. (2020) 'Analysis Of Application Of Discharge Planning In Hypertension Patients On Patient Satisfaction Level', *Journal of Applied Nursing and Health*, 2(1), pp. 34–39.
- Alqahtani, M. and Jones, L.K. (2015) 'Quantitative study of oncology nurses' knowledge and attitudes towards pain management in Saudi Arabian hospitals', *European Journal of Oncology Nursing*, 19(1), pp. 44–49. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ejon.2014.07.013>.
- Amalia Paramitha, C. *et al.* (2021) 'Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepesertaan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Di Kabupaten Banjar', *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 8(1).
- Ardianti, S., Harmain, H. and Inayah, N. (2023) 'Analisis Penerapan Teknologi Informasi Pada Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dalam Pelayanan Rawat Inap (Studi Kasus di RSUD Aek Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara)', *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 3(2), pp. 403–5.
- Arfiah, F.N. and Sutrisno, T.A. (2021) 'Literatur Review : Analisis Pengolahan Data Sensus Harian Rawat Inap di Rumah Sakit Literature Review : Analysis of Data Processing of Inpatient Daily Census in Hospital', *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 1(2).
- Ariyanti, N., Marleni and Prasrihamni, M. (2022) 'Analisis Faktor Penghambat Membaca Permulaan pada Siswa Kelas I di SD Negeri 10 Palembang', *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(4).
- Asmeriyanty and Deswita (2023) *Manajemen Nyeri Pada Anak*. 1st edn. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Azizah, S.N., Septiana, W. and Wasir, R. (2024) 'Membangun Sistem Jaminan

- Kesehatan Nasional yang Berkualitas: Kajian Literatur untuk Mempelajari Tantangan dan Merumuskan Solusi', *An-Najat : Jurnal Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 2(4), pp. 45–60. Available at: <https://doi.org/10.59841/an-najat.v2i3.1572>.
- Azmi, Z. (2017) 'Kebijakan dan Manajemen Publik Kualitas Layanan Kesehatan (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Gresik)', *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 5(1). Available at: http://www.depkes.go.id/resources/download/profil.PROFIL_.
- Bahri, P. and Harrison-Woolrych, M. (2012) *Focusing on Risk Communication About Medicines Why Now?*, *Drug Saf.*
- Barata, A.A. (2003) *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=0wfQnzlfnwMC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>.
- Barrang Pare Layuk, D. and Rizki Ashari, M. (2019) 'Kepuasan Peserta Jkn Menggunakan Indikator Hospital Consumer Assement Of Healthcare Providers And System(HCAHPS) Di RSUD Undata', *PREVENTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), pp. 24–34. Available at: <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/preventif/index>.
- Bartlett Ellis, R.J. *et al.* (2016) 'Patient Perceptions of Provider and Hospital Factors Associated With New Medication Communication', *Western Journal of Nursing Research*, 38(9), pp. 1139–1154. Available at: <https://doi.org/10.1177/0193945916645097>.
- Bauer, M. *et al.* (2009) 'Hospital discharge planning for frail older people and their family. Are we delivering best practice? A review of the evidence', *Journal of Clinical Nursing*, pp. 2539–2546. Available at: <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2008.02685.x>.
- Begum, R., Liu, J. and Sun, C. (2020) 'Always InforMED: Nurse champion-led intervention to improve medication communication among nurses and patients', *Applied Nursing Research*, 53. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2020.151264>.
- Blanden, A.R. and Rohr, R.E. (2009) 'Cognitive interview techniques reveal

specific behaviors and issues that could affect patient satisfaction relative to hospitalists', *Journal of Hospital Medicine*, 4(9). Available at: <https://doi.org/10.1002/jhm.524>.

Borgsteede, S.D. *et al.* (2011) 'Information needs about medication according to patients discharged from a general hospital', *Patient Education and Counseling*, 83(1), pp. 22–28. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pec.2010.05.020>.

Bryant, D. *et al.* (2024) 'Impact of Early Admission Surveys on Physicians' Communication Skills on Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) Scores: A Quality Improvement Initiative', *Cureus* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.7759/cureus.68616>.

Budiman, Suhat and Herlina, N. (2010) 'Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasanmasyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas TanjungsariKabupaten Bogortahun 2010', *Jurnal Kesehatan Kartika*, pp. 1–7.

Buli, B. *et al.* (2022) 'Patient satisfaction with post-operative pain management and associated factors among surgical patients at Tikur Anbessa Specialized Hospital: Cross-sectional study', *Annals of Medicine and Surgery*, 79. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2022.104087>.

Cahyadi, R., Ismaniar, H. and Hamid, A. (2024) 'Faktor Yang Berhubungan Dengan Keikutsertaan Masyarakat Pada Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5.

Catur I, K., Candrawati, E. and Adi, R.C. (2018) 'The Relationship Of Nurses' Knowledge About Patient Safety In Risk Prevention Of Falling With The Implementation Ofstandard Operating Procedures (SOP) Of Falling Risk Prevention In Adult Inpatient Room Panti Waluya Malang', *Nursing News*, 3(3), pp. 785–790.

Centers of Medicare and Medicaid Services (2006).

Centers of Medicare and Medicaid Services (2022) *The HCAHPS Survey-Frequently Asked Questions*. Available at:

<http://www.hcahpsonline.org/home.aspx>.

- Cooper, L.A. *et al.* (2011) 'A randomized trial to improve patient-centered care and hypertension control in underserved primary care patients', *Journal of General Internal Medicine*, 26(11), pp. 1297–1304. Available at: <https://doi.org/10.1007/s11606-011-1794-6>.
- Craig, C.D. and Sprang, G. (2010) 'Compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout in a national sample of trauma treatment therapists', *Anxiety, Stress, & Coping*, 23(3), pp. 319–339. Available at: <https://doi.org/10.1080/10615800903085818>.
- Darmawan, A.K.N. (2020) 'Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Klungkung', *Jurnal Dunia Kesehatan*, 5(1), pp. 48–52. Available at: <https://doi.org/10.30651/jkm.v5i1.4918>.
- Dasso, N. *et al.* (2024) 'Informal Carers' Experiences with Their Children's Care During Hospitalization In Italy: Child HCAHPS Results From RN4CAST@IT-Ped Cross-sectional Study', *Journal of Pediatric Nursing*, 74, pp. 10–16. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2023.11.003>.
- Deandrea, S. *et al.* (2008) 'Prevalence of undertreatment in cancer pain. A review of published literature', *Annals of Oncology*, pp. 1985–1991. Available at: <https://doi.org/10.1093/annonc/mdn419>.
- Debertus and Layuk, P. (2019) 'Kepuasan Peserta JKN Menggunakan Indikator Hospital Consumer Assement of Healthcare Providers and System (HCAHPS) di RSUD Undata', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), pp. 24–34. Available at: <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/preventif/index%0A>ISSN(P) 2088-3536 ISSN(E) 2528-3375%0Aeventif.
- Desborough, J. *et al.* (2016) 'The impact of general practice nursing care on patient satisfaction and enablement in Australia: A mixed methods study', *International Journal of Nursing Studies*, 64, pp. 108–119. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2016.10.004>.
- Dewan Jaminan Sosial Nasional (2024) *Sistem Monitoring dan Evaluasi DJSN*, <https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/>. Available at:

- <https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/> (Accessed: 29 October 2024).
- Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) (2024) *Monthly Report Monitoring JKN*.
- Ebrahim, S. *et al.* (2014) 'Short Communication Evaluation of factors influencing patient satisfaction in social security hospitals in Mazandaran province, North of Iran', *Caspian J Intern Med*, 5(4), pp. 232–234. Available at: <https://doi.org/10.1108/0952686081090071>.
- Erinaputri, N. *et al.* (2023) 'Peran Puskesmas Untuk Mencapai Universal Health Coverage di Indonesia: Literature Review', *Jurnal Medika Nusantara*, 1(2), pp. 190–199. Available at: <https://doi.org/10.59680/medika.v1i2.310>.
- Fachri, M. (2024) 'Pelayanan dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tahun 2023', *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 20(1), pp. 87–98. Available at: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK>.
- Fadilla, Z. *et al.* (2022) *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pidie: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. Available at: <http://penerbitzaini.com>.
- Fadly, F. and Vianny, O. (2019) 'Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Tahun 2018 Di Provinsi Riau', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, 8(4).
- Fahnuriza, A.T., Seha, H.N. and Pradnyantara, I.G.A.N.P. (2022) 'Analisis Efisiensi Pelayanan Rawat Inap Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19 Berdasarkan Grafik Barber Johnson Di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan', *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), p. 63. Available at: <https://doi.org/10.33560/jmiki.v10i1.389>.
- Farghaly, M. *et al.* (2021) 'Patient Satisfaction With A Tertiary Hospital in Egypt Using HCAHPS-Derived Survey', *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 14, pp. 3053–3060. Available at: <https://doi.org/10.2147/JMDH.S317322>.
- Al Farsi, R.S. *et al.* (2023) 'Delirium in Medically Hospitalized Patients: Prevalence, Recognition and Risk Factors: A Prospective Cohort Study', *Journal of Clinical Medicine*, 12(12). Available at: <https://doi.org/10.3390/jcm12123897>.
- Febriyani, R.W., Adelia, N. and Santa, R. (2024) 'Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan Di Kota Bandung', *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*, 6.

- Ferdianto, A. and Rizaldy, I. (2023) 'Efisiensi Penggunaan Tempat Tidur Di Unit Rawat Inap Berdasarkan Grafik Barber Johnson Di RSUD Anna Medika Madura'.
- Fifield, J. *et al.* (2022) 'Person-centered care in Uganda: analysis of responsiveness, patient satisfaction, patient-reported health outcomes, and trust among adults', *International Society for Quality in Health Care*, 2(1), pp. 1–9. Available at: www.pmadata.org.
- Fite, R.O. *et al.* (2019) 'Predictors of therapeutic communication between nurses and hospitalized patients', *Heliyon*, 5(10). Available at: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02665>.
- Fitriani, R. (2017) 'Perilaku Peduli Lingkungan pada Siswa Kelas X SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta', *Jurnal Pendidikan Teknik Boga* [Preprint].
- Flora, H.S. (2024) 'Tanggung Jawab Rumah Sakit Terhadap Tenaga Medis Dalam Pelayanan Kesehatan Hospital Responsibility To Medical Personnel In Health Services', *Jurnal Hukum Justice*, 2.
- Forde-Johnston, C., Butcher, D. and Aveyard, H. (2023) 'An integrative review exploring the impact of Electronic Health Records (EHR) on the quality of nurse–patient interactions and communication', *Journal of Advanced Nursing*. John Wiley and Sons Inc, pp. 48–67. Available at: <https://doi.org/10.1111/jan.15484>.
- Gan, T.J. *et al.* (2014) 'Incidence, patient satisfaction, and perceptions of post-surgical pain: results from a US national survey', *Current Medical Research and Opinion*, 30(1), pp. 149–160. Available at: <https://doi.org/10.1185/03007995.2013.860019>.
- Gede Wiyase, I. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Emosi Positif Sebagai Variabel Moderating', *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(1).
- Ghaffari, F. *et al.* (2023) 'Hospital salutogenic public spaces: a conceptual framework of effective perceptual environment quality components on patients' satisfaction', *International Journal of Building Pathology and Adaptation*, 41(5), pp. 965–987. Available at: <https://doi.org/10.1108/IJBPA-05-2021-0071>.

- Goldstein, E. *et al.* (2005) 'Measuring Hospital Care from the Patients' Perspective: An Overview of the CAHPS® Hospital Survey Development Process', *Health Services Research*, 40(6 II), pp. 1977–1995. Available at: <https://doi.org/10.1111/j.1475-6773.2005.00477.x>.
- Gonçalves-Bradley, D.C. *et al.* (2022) 'Discharge planning from hospital', *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2022(2). Available at: <https://doi.org/10.1002/14651858.CD000313.pub6>.
- Gonçalves, I. *et al.* (2023) 'The Primary Nursing Care Model and Inpatients' Nursing-Sensitive Outcomes: A Systematic Review and Narrative Synthesis of Quantitative Studies', *International Journal of Environmental Research and Public Health*. MDPI. Available at: <https://doi.org/10.3390/ijerph20032391>.
- Gousario, Y., Niha, S.S. and Yasinto, Y. (2024) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di IGD RST Tk III Wirasakti Kupang', *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), p. 1833. Available at: <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.5340>.
- Groves, P.S., Bunch, J.L. and Kuehnle, F. (2023) 'Increasing a patient's sense of security in the hospital: A theory of trust and nursing action', *Nursing Inquiry*, 30(4). Available at: <https://doi.org/10.1111/nin.12569>.
- Gulati, J. *et al.* (2023) 'Which Hospitals Promote a Sleep-Friendly Patient Experience?', *Journal of Patient Experience*, 10. Available at: <https://doi.org/10.1177/23743735231151544>.
- Gultom, D.K., Arif, M. and Fahmi, M. (2020) 'Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan', *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2). Available at: <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>.
- Gupta, S.D. (2022) 'Health Management: An Introduction', ... *System Management: Methods and Techniques* [Preprint]. Available at: https://doi.org/10.1007/978-981-19-3076-8_1.
- Handayany, G.N. (2020) *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Makassar: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Hardivianty, C. (2017) *Evaluasi Pelaksanaan Discharge Planning Di Rumah Sakit*

PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

- Hariyoko, Y., Jehaut, Y.D. and Susiantoro, A. (2021) 'Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai', *Jurnal Good Governance*, 17(2).
- Haryanti, R. *et al.* (2024) 'Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Dalam Pelayanan Rumah Sakit (Studi Literature)', *OBAT: Jurnal Riset Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 2(2), pp. 108–127. Available at: <https://doi.org/10.61132/obat.v2i2.332>.
- Hasan, V.M. (2022) 'Hubungan Empati dan Keramahan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli', *Jurnal Avicenna*, 1(1), pp. 35–42.
- Hasna, H., Irwandy, I. and Arifah, N. (2022) 'Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin', *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), pp. 155–165. Available at: <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21856>.
- Herniyatun, Nurlaaila and Sudaryani (2009) 'Efektivitas Program Discharge Planning Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2009', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 5(3), pp. 127–132.
- Hesselink, G. *et al.* (2014) 'Improving Patient Discharge and Reducing Hospital Readmissions by Using Intervention Mapping', *BMC Health Services Research*, 14(1), pp. 1–11. Available at: <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-389>.
- Hitawala, A. *et al.* (2020) 'Improving Physician-patient and Physician-nurse Communication and Overall Satisfaction Rates: A Quality Improvement Project', *Cureus* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.7759/cureus.7776>.
- Hume, K. and Tomsik, E. (2014) 'Enhancing patient education and medication reconciliation strategies to reduce readmission rates', *Hospital Pharmacy*, pp. 112–114. Available at: <https://doi.org/10.1310/hpj4902-112>.
- Hurwitz, H.M.K., Mercer, M.B. and Rose, S.L. (2023) 'Interventions that improve

- patient experience evidenced by raising HCAHPS and CG-CAHPS Scores: A narrative literature review', *Patient Experience Journal*, 10(1), pp. 107–114. Available at: <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1669>.
- Iklima, N. (2020) 'Hubungan Faktor Pengetahuan Perawat Dengan Pelaksanaan Manajemen Nyeri di Ruang Intensif', *Jurnal Keperawatan BSI*, 8(2), pp. 224–230. Available at: <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/keperawatan/index>.
- Iksan, M. *et al.* (2023) 'Pertanggungjawaban Hukum Rumah Sakit Menurut Doktrin Non Delable Duty', *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Lex Privatum*, 12(2). Available at: www.slideshare.net.
- Indargairi *et al.* (2025) *Manajemen Nyeri dalam Keperawatan*. 1st edn. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Indriyani, V. *et al.* (2021) 'Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rsu Bina Sehat', *CERDIKA Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(7), pp. 882–892. Available at: <https://doi.org/10.36418/cerdika.xxx>.
- Innayah, A., Mustofa, Z. and Mukminin, A. (2023) 'Upaya Peningkatan Keterampilan Siswa Melalui Program Kelas Keterampilan Tkr (Tata Kecantikan Kulit Dan Rambut) Dan Tokr (Teknik Otomotif Dan Kendaraan Ringan) Di MAN 2 Ngawi', *Jurnal Tawadhu*, 7(1). Available at: <https://doi.org/10.25078/jpm.v1i1.34>.
- Izumi, N., Matsuo, T. and Matsukawa, Y. (2022) 'Associations among Physician–Patient Communication, Patient Satisfaction, and Clinical Effectiveness of Overactive Bladder Medication: A Survey of Patients with Overactive Bladder', *Journal of Clinical Medicine*, 11(14). Available at: <https://doi.org/10.3390/jcm11144087>.
- Jones, E.W., Densen, P.M. and Brown, S.D. (1989) 'Posthospital Needs of Elderly People at Home: Findings from an Eight-Month Follow-Up Study', *HSR: Health Series Research*, 24(5).
- Jullia, M. and Finatariani, E. (2024) 'Pengaruh Pertumbuhan Perusahaan, Kepemilikan Manajerial dan Kepemilikan Institusional Terhadap Nilai Perusahaan', *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 4(3), pp. 913–923.

- Kabbani, R. and Santoso, R.P. (2023) 'Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RumahSakit Nahdlatul Ulama Jombang', *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 5(2), pp. 236–240. Available at: <https://doi.org/10.33752/bima.v5i2.563>.
- Kahar, N.F. (2022) *Gambaran Dimensi Pengalaman Pasien Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2022*. Universitas Hasanuddin.
- Kartika, I., Ababil, L.-V. and Juwita, L. (2023) 'Manajemen Nyeri dan Perilaku Caring Perawat : Studi Deskriptif Kepuasan Pasien Post OP di Ruang Bedah', *NURSE: Journal of Nursing and Health Sciences*, 2(1).
- Kartika, I.R., Arfarizy, M.A. and Rezkiki, F. (2024) 'Pengetahuan Manajemen Nyeri Pasien Paliatif: Studi Deskriptif Pada Pasien Kanker', *Human Care Journal e-ISSN*, 9(2), pp. 293–302. Available at: <https://sinta.kemdikbud.go.id/journals/profile/5436>.
- Karwur, C.E.T., Lumunon, T.H. and Tinangon, E.N. (2024) 'Pemenuhan Hak Memperoleh Kesehatan Ditinjau Dari Pasal 28 H Ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945', *Jurnal Fakultas Hukum Unsrat Lex privatum*, 13(02). Available at: <http://www.tempointeraktif.com/hg/jakarta/2004/07/16,>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2014) *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Khairani, M., Salviana, D. and Abu Bakar (2021) 'Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien', *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), pp. 9–17. Available at: <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>.
- Khoirunnisa, S. and Ramadhika, A. (2024) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat', *AKADEMIK Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 4(2), pp. 727–735.
- Klein Buller, M. and Buller, D.B. (1987) 'Physicians' communication style and patient satisfaction', *Journal of Health and Social Behavior*, 28(4), pp. 375–388. Available at: <https://doi.org/10.2307/2136791>.

- Kosobucka, A. *et al.* (2022) 'The impact of readiness to discharge from hospital on adherence to treatment in patients after myocardial infarction', *Cardiology Journal*, 29(4), pp. 582–590. Available at: <https://doi.org/10.5603/CJ.a2020.0005>.
- Kurniati, N.E. and Mustikawati, S. (2023) 'Analisis Faktor Karakteristik Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kepuasan Pasien Di Klinik Bayi Tabung Morula IVFTangerang Tahun 2023', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), pp. 3356–3363.
- Kusumaningtyas, A.F., Rohendi, A. and Kusnadi, D. (2024) 'Analisis Kepuasan Pasien Jkn Dan Non Jkn Menggunakan Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers And Systems (Hcahps) Di Rumah Sakit Pertamina Kabupaten Cilacap', *PARADOKS Jurnal Ilmu Ekonomi*, 7(4).
- Kwame, A. and Petrucka, P.M. (2022) 'Universal healthcare coverage, patients' rights, and nurse-patient communication: a critical review of the evidence', *BMC Nursing*. BioMed Central Ltd. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00833-1>.
- Lampus, N.S. and Wuisan, D.S.S. (2024) 'Correlation between Doctor-Patient Communication with Patient Satisfaction and Loyalty', *Medical Scope Journal*, 6(2), pp. 149–158. Available at: <https://doi.org/10.35790/msj.v6i>.
- Lin, S. *et al.* (2022) 'The experience of stroke survivors and caregivers during hospital-to-home transitional care: A qualitative longitudinal study', *International Journal of Nursing Studies*, 130. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2022.104213>.
- Maameah, M., Rumayar, A.A. and Mandagi, C.K.F. (2022) 'Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado', *Jurnal KESMAS*, (4), pp. 90–94.
- Maryuni, S., Eka, A. and Pardi, D. (2019) 'Sosialisasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Partisipasi Kepesertaan Mandiri Bpjs Kesehatan Di Desa Sungai Belidak Kecamatan Sungai Kakap Kabupaten Kubu Raya', *Spirit Publik*, 14(1).
- Mediatrix, M. *et al.* (2024) 'Tanggung Gugat Hukum Perdata Atas Kelalaian Tenaga Medis Dalam Penerapan Informed Consent Di Rumah Sakit',

- Jurnal Fakultas Hukum UNSRAT Lex Administratum*, 12(2). Available at: <https://lmsparalel.esaunggul.ac.id/pluginfile.php?file=>.
- Meissner, W. *et al.* (2008) 'Qualitätsverbesserung der postoperativen schmerztherapie - Ergebnisse des QUIPS-Projekts', *Deutsches Arzteblatt*, 105(50), pp. 865–870. Available at: <https://doi.org/10.3238/arztebl.2008.0865>.
- Melnyk, B.M. *et al.* (2023) 'Budgetary investment in evidence-based practice by chief nurses and stronger EBP cultures are associated with less turnover and better patient outcomes', *Worldviews on Evidence-Based Nursing*, 20(2), pp. 162–171. Available at: <https://doi.org/10.1111/wvn.12645>.
- Mitchell, M.D. *et al.* (2014) 'Hourly rounding to improve nursing responsiveness: A systematic review', *Journal of Nursing Administration*, 44(9), pp. 462–472. Available at: <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000101>.
- Mollon, D. (2014) 'Feeling safe during an inpatient hospitalization: a concept analysis', *Journal of Advanced Nursing*, 70(8), pp. 1727–1737. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jan.12348>.
- Moniaga, C.C. *et al.* (2024) 'Kajian Yuridis Tentang Pertanggungjawaban Rumah Sakit Menurut Doktrin Respondeat Superior', *Lex Administratum*, 12(5). Available at: www.depkes.go.id.
- Mulinbota Moron, L. *et al.* (2023) 'Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Ikamala', *Jurnal Kompetitif*, 12(1), pp. 1–14. Available at: <https://ejournal.univ-tridianti.ac.id/index.php/kompetitif/index>.
- Mullings, L. and Sankaranarayanan, J. (2017) 'Quality of communication about medicines in United States hospitals: A national retrospective study', *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 13(4), pp. 849–856. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2016.09.005>.
- Musgrove, P. *et al.* (2000) 'WHO Library Cataloguing in Publication Data The principal writers of this report were', *The World Health Report* [Preprint].
- Muzer, A. and Wujoso, H. (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario*

Wirawan Salatiga. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Nabeel, M. *et al.* (2022) 'Structured, Timely, and Individualized Patient Feedback to Residents and its Effect on HCAHPS Scores', *Journal of Patient Experience*, 9. Available at: <https://doi.org/10.1177/23743735221112583>.
- Naragatti, S. and Vadiraj, H.S. (2023) 'Affiliation: Central Council for Research in Yoga and Naturopathy', *International Journal of Innovative Science and Research Technology Designation: Yoga Therapist*, 8(10). Available at: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10016212>.
- Ngula, M. (2019) *Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda*. Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur.
- Nofriadi, N. *et al.* (2021) 'Komunikasi Terapeutik terhadap Perilaku Caring Perawat', *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis E*, 4(2), pp. 2622–2256.
- Noquez, A. (2019) 'Emotional Intelligence in Nurses and Emerging Trends: An Integrative Literature Review', *International Journal of Nursing*, 6(1), pp. 12–18. Available at: <https://doi.org/10.15640/ijn.v6n1a2>.
- Nuraini, A. *et al.* (2023) 'Evaluasi Pelayanan Informasi Obat pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X Kabupaten Bangkalan', *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education*, 3(3), pp. 528–537. Available at: <https://doi.org/10.37311/ijpe.v3i3.22891>.
- Nurfitriani, S., Hamidah, E. and Abdillah, H. (2025) 'Hubungkan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap', *Malahayati Nursing Journal*, 7(4), pp. 1475–1482. Available at: <https://doi.org/10.33024/mnj.v7i4.19033>.
- Nurhayani, Rosmanely, S. and Izzah, I. (2024) 'Hubungan Customer Perceived Value dengan Kepuasan Pasien pada KRIS RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2024', *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(5), pp. 1359–1366. Available at: <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i5.5356>.
- Nurvita, S. (2019) 'Gambaran Kepesertaan JKN Tahun 2019', *Jurnal Manajemen Kesehatan Manusia* [Preprint], (3).
- O'Hagan, S. *et al.* (2014) 'What counts as effective communication in nursing?

- Evidence from nurse educators' and clinicians' feedback on nurse interactions with simulated patients', *Journal of Advanced Nursing*, 70(6), pp. 1344–1355. Available at: <https://doi.org/10.1111/jan.12296>.
- Oben, P. and Corliss, M. (2021) 'The Difference Between HCAHPS and the Patient Experience and its Implications for Physicians, Experience Leaders, and Health Executives', *Journal of Patient Experience*, 8. Available at: <https://doi.org/10.1177/23743735211034026>.
- Oktiani, A. and Khadafi, R. (2018) 'Pengaruh Brand Awareness dan Brand Image serta Word Of Mouth terhadap Brand Trust dan Pembentukan Brand Loyalty pada Pelanggan Cbezt Friedchiken Kecamatan Genteng Banyuwangi', *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 1(2), pp. 269–282. Available at: <https://doi.org/10.31539/costing.v1i2.259>.
- Oliver, R.L. (1980) 'A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions', *Journal of Marketing Research*, 17, p. 460.
- Özcan, F. and Akpınar, H. (2023) 'Therapeutic Communication Skills and Spiritual Care Competencies of Nursing Students', *Spiritual Psychology and Counseling*, 8(3), pp. 305–322. Available at: <https://doi.org/10.37898/spiritualpc.1319940>.
- Pamungkas, A.L.H. *et al.* (2023) 'Gambaran Tingkat Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Islam Harapan Anda', *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2), pp. 1–10. Available at: <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i2.99>.
- Parry, M.F. *et al.* (2022) 'Environmental cleaning and disinfection: Sustaining changed practice and improving quality in the community hospital', *Antimicrobial Stewardship and Healthcare Epidemiology*, 2(1), pp. 1–7. Available at: <https://doi.org/10.1017/ash.2022.257>.
- Partawijaya, D. *et al.* (2024) 'Analisis Univariat Keterlibatan Masyarakat dalam Penataan Ruang di Desa Upon Batu, Kabupaten Gunung Mas, Provinsi Kalimantan Tengah', *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(3), pp. 1461–1468. Available at: <https://doi.org/10.54082/jupin.451>.
- Patty, H.R. and Prananingrum, D.H. (2021) 'Nilai Kemanusiaan Dan Fungsi Sosial: Penyelenggaraan Rumah Sakit Berbentuk Perseroan Terbatas', *Jurnal Ilmu*

Hukum: ALETHEA, 5(1), pp. 21–38. Available at: <https://doi.org/10.24246/alethea.vol5.no1.p21-38>.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (2024). Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/285181/perpres-no-59-tahun-2024>.

Pradana, A.A. *et al.* (2022) ‘Program Universal Health Coverage (UHC) Di Indonesia’, *Jurnal Endurance : Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 7(2), pp. 462–473. Available at: <https://doi.org/10.22216/jen.v7i2.1363>.

Pramana, P. and Priastuty, C.W. (2023) ‘Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS)’, *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1). Available at: <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.98>.

Pratiwi, H. *et al.* (2016) ‘Pengaruh Edukasi Terhadap Pengetahuan, Sikap, Dan Kemampuan Berkomunikasi Atas Informasi Obat’, *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4(1), pp. 10–15. Available at: <https://doi.org/10.26874/kjif.v4i1.51>.

Prihatini, R.P., Suprpto, S. and Wardani, R. (2024) ‘Analisis Kualitas Komunikasi Antara Dokter Ke Pasien, Kepercayaan Pasien Pada Dokter Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto’, *JIRK: Journal of Innovation Research and Knowledge*, 24(7), pp. 28–42.

Putra, H.A. and Setiawan, Y.A. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022’, *Jurnal Manajemen Indonesia*, 7(2), pp. 183–190. Available at: <http://ojs.unimal.ac.id/index.php/jmind>.

Putri, M.A.F., Wijaya, komang A.S. and Supriliyani, N.W. (2024) ‘Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)’, *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(2), pp. 3046–5141. Available at: <https://ijespgjournal.org/index.php/shkr>.

- Putri, O., Winarti, R. and Windyastuti (2018) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS', *Jurnal Ners Widya Husada*, 5(2), pp. 49–58.
- Putri, Y.S.C. and Aini, Q. (2021a) 'The Satisfaction Analysis of National Health Insurance (JKN) Patient Using the Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) Survey Between Public Hospital and Private Hospital in D.I. Yogyakarta', *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(3). Available at: <https://doi.org/10.30604/jika.v6i3.819>.
- Putri, Y.S.C. and Aini, Q. (2021b) 'The Satisfaction Analysis of National Health Insurance (JKN) Patient Using the Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) Survey Between Public Hospital and Private Hospital in D.I. Yogyakarta', *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(3), pp. 606–614. Available at: <https://doi.org/10.30604/jika.v6i3.819>.
- Rahayu, S. (2023) 'Evaluasi Tingkat Pengetahuan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (Pio) Oleh Apoteker Di Apotek Di Kota Surakarta', *Duta Pharma Journal*, 3, pp. 55–64.
- Ramadhani, A. and Hermana, C. (2023) 'Strategi Pelayanan Kesehatan Primer Dalam Mencapai Kinerja Program Puskesmas (Studi Kasus Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang Tahun 2022)', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(21), pp. 102–115. Available at: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10073808>.
- Ratnaningsih Purbowati, M. and Citra Ningrom, I. (2023) 'Differences In Service Quality Of Government Hospital And Private Hospital In Purbalingga Regency Using HCAHPS Method', *Herb-Medicine Journal*, 6(1).
- Riani, I., Mulyadi and Yulia, S. (2020) 'Patient Satisfaction of Health Services In The Hospital', in *The 1st International Conference On Health, Social, Sciences, and Technology (ICoHSST 2020)*. ICoHSST 2020. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/355734826>.
- Rini, T.D.P., Evali, W. and Pebriana, W. (2025) 'Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Berbasis Syariah terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Aletheia Semarang', *Indones.J.Med.Pharm.Sci*, 4(1), pp. 46–52.

- Riyadi, M.H. (2020) 'Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter-Pasien Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin', *AL-KALAM: Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen*, 7(1), pp. 55–71.
- Riyado Hasanah, F. *et al.* (2024) 'Sosialisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Dusun Dadapbong Kabupaten Bantul', *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 8(3), pp. 2101–2111.
- Romliyadi (2018) *Indeks Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Dirumah Sakit Kusta Dr Rivai Abdullah Sumatra Selatan Tahun 2018*. Universitas Andalas.
- Rosa, S., Herlambang, R. and Sukardi, Y. (2023) 'Strategi Komunikasi Pelayanan Kesehatan Alodokter Pada Ibu Rumah Tangga Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang', *Communication Movement Journal*, 1(1), pp. 32–41. Available at: <https://jurnal.iwu.ac.id/index.php/comojo>.
- Rosenthal, G.E. and Jaipaul, K. (2003) 'Are Older Patients More Satisfied With Hospital Care Than Younger Patients?', *Journal of General Internal Medicine*, 18, pp. 23–30.
- Rusmana, W.E., Setiatin, S. and Wijayanti, A.P. (2023) 'Pengaruh Responsiveness Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap', *Jurnal Keperawatan BSI*, 11(2). Available at: <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/keperawatan/index>.
- Safutra, R. (2021) 'Evaluasi Kebijakan Dana Bantuan Operasional Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di SMA Negeri 3 Kota Sungai Penuh', *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)*, 3(7).
- Said, H.S. *et al.* (2023) 'Uji Validitas dan Reliabilitas: Pemahaman Mahasiswa Akuntansi Terhadap Matakuliah Accounting For Business atau Pengantar Akuntansi (Studi pada Mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Telkom Tahun Ajaran 2022/2023)', *JUPEA*, 3(2), pp. 1–11.
- Samarkandi, O.A. (2018) 'Knowledge and attitudes of nurses toward pain management', *Saudi Journal of Anaesthesia*, 12(2), pp. 220–226. Available at: https://doi.org/10.4103/sja.SJA_587_17.
- Sanaky, M.M., Saleh, L.M. and Titaley, H.D. (2021) 'Analisis Faktor-Faktor

Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah', *Junral Simetrik*, 11(1).

Saprilla, A.N. (2018) 'Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), pp. 173–179. Available at: <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.173-179>.

Saputra, A.A. (2018) 'Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien', *JMK: Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(2), pp. 72–89. Available at: <https://doi.org/10.32503/jmk.v3i2.344>.

Saputro, C.R.A. and Fathiyah, F. (2022) 'Universal Health Coverage: Internalisasi Norma di Indonesia', *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional (JJKN)*, 2(2), pp. 204–216. Available at: <https://doi.org/10.53756/jjkn.v2i2.108>.

Sari, A.N. (2021) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Praktik Mandiri Bidan Dyah Gonilan Sukoharjo', *Avicenna : Journal of Health Research*, 4(1).

Sarma Sangkot, H. *et al.* (2022) 'Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RS X Kota Madiun', *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10.

Sayyidah and Satria, B.M. (2024) 'Analisis Sistem Pengadaan Obat Jaminan Kesehatan Nasional Di Apotek Kimia Farma X Di Tangerang Selatan Periode Tahun 2019', *Jurnal Ilmiah Farmasi Terapan & Kesehatan* •, 2(3).

Septiana, W., Azizah, S.N. and Wasir, R. (2024) 'Tantangan dan Peluang Mewujudkan Akses Universal ke Layanan Kesehatan Berkualitas di Indonesia', *Antigen : Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Ilmu Gizi*, 2(3), pp. 115–128. Available at: <https://doi.org/10.57213/antigen.v2i3.317>.

Seul Ryu, I. and Lan Shim, J. (2022) *The Relationship between Compassion Satisfaction and Fatigue with Shift Nurses' Patient Safety-Related Activities, Iran J Public Health*. Available at: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>.

Shah, Z.B., Hoque, F. and Professor, A. (2024) 'Optimizing Patient Experiences: Key Strategies to Improve HCAHPS Scores Systematic Review', *Journal of Integrated Health*, 3, pp. 1–3. Available at:

<https://doi.org/10.51219/JIH/farzana-hoque/46>.

- Shilvira, A., Fitriani, A.D. and Satria, B. (2023) 'Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan', *SIKONTAN JOURNAL; Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan*, 1(3), pp. 205–214. Available at: <https://doi.org/10.54443/sikontan.v1i3.575>.
- Siddiqui, Z.K. *et al.* (2015) 'Changes in patient Satisfaction Related to Hospital Renovation: Experience with a New Clinical Building', *Journal of Hospital Medicine*, 10(3), pp. 165–171. Available at: <https://doi.org/10.1002/jhm.2297>.
- Sidin, A.I., Noor, N.B. and Adayanti, N. (2016) 'Kepuasan Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Menggunakan Indikator HCAHPS Di Instalasi Rawat Inap RS Stella Maris Makassar Indonesia Tahun 2015', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 05(1), pp. 14–22.
- Silverman, B. and Adler, S. (2022) 'Manners, Morals, and Medical Care: How to be an Effective Physician', *Baylor University Medical Center Proceedings*, 35(2), p. 272.
- Simbolon, J. and Sipayung, S.D. (2022) 'Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan', *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), pp. 591–599. Available at: <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.937>.
- Sinambela, L.P. (2020) 'Penelitian Kuantitatif: Suatu Pengantar', *PRISMAKOM*, 17(1).
- Sinollah and Masruro (2019) 'Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)', *Jurnal Dialektika*, 4(1), pp. 45–64.
- Smith, V.C., Love, K. and Goyer, E. (2022) 'NICU discharge preparation and transition planning: guidelines and recommendations', *Journal of Perinatology*. Springer Nature, pp. 7–21. Available at: <https://doi.org/10.1038/s41372-022-01313-9>.
- Suciati, G. *et al.* (2023) 'Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah

- Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022', *JKM Jurnal Kesehatan Masyarakat ITEKES Cendekia Utama Kudus*, 11(1).
- Sugiono, Noerdjanah and Wahyu, A. (2020) 'Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation', *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), pp. 1–61.
- Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sumiati, Y. *et al.* (2021) 'Penerapan Discharge Planning terhadap Kepuasan Pasien pada Asuhan Keperawatan', *Jurnal Keperawatan Silampari*, 4(2), pp. 544–553. Available at: <https://doi.org/10.31539/jks.v4i2.1633>.
- Syahidah, N., Redjeki, E.S. and Puspitasari, S.T. (2021) 'Perspektif Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rawat Inap Puskesmas Arjasa Menggunakan Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems', *Sport Science and Health*, 3(11), pp. 838–844. Available at: <https://doi.org/10.17977/um062v3i112021p838-844>.
- Tariman, J. (2022) 'Health Screening: Let's All Talk the Talk and Walk the Walk', *Journal of Nursing Practice Applications & Reviews of Research*, 12(1). Available at: <https://doi.org/10.13178/jnparr.2022.12.01.1201>.
- Telaumbanua, R.F. (2020) 'Peran Tenaga Kesehatan dalam Melaksanakan Pelayanan Kesehatan WBP Rutan', *Juni*, 11(1), pp. 205–212. Available at: <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.247>.
- Teutsch, C. (2003) 'Patient-doctor communication', *Medical Clinics of North America*. W.B. Saunders, pp. 1115–1145. Available at: [https://doi.org/10.1016/S0025-7125\(03\)00066-X](https://doi.org/10.1016/S0025-7125(03)00066-X).
- The HCAHPS Fact Sheet* (2012).
- Tim Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya (2023) *Studi Kelayakan Potensi Pengembangan*. Palembang: FKM UNSRI.
- Tiperneni, R. *et al.* (2022) 'HCAHPS: having constant communication augments hospital and patient satisfaction', *BMJ Open Quality*, 11(4). Available at: <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-001972>.
- Trianti, R. *et al.* (2024) 'Implementasi Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Sarana Prasarana di RSUP dr. Tadjuddin

- Chalid Makassar Tahun 2023', *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)* 2024, 5(1), pp. 442–455. Available at: <https://doi.org/10.52103/jahr.v5i1.1843>.
- Trivaika, E. and Andri Senubekti, M. (2022) 'Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android', *Jurnal Nuansa Informatika*, 16(1). Available at: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>.
- Tsegaye, D. *et al.* (2023) 'Non-Pharmacological Pain Management Practice and Associated Factors Among Nurses Working at Comprehensive Specialized Hospitals', *SAGE Open Nursing*, 9. Available at: <https://doi.org/10.1177/23779608231158979>.
- Ulandari, E., Zainaro, M.A. and Kusumaningsih, D. (2023) 'Kunci Sukses Meningkatkan Kepuasan Pasien dengan Kinerja dan Komunikasi Perawat', *MANUJU: Malahayati Nursing Journal*, 5(12), pp. 4093–4104. Available at: <https://doi.org/10.33024/mnj.v5i12.10812>.
- Ulrich, R.S. (2001) 'Effects of Healthcare Environmental Design on Medical Outcomes', in *Design and Health: Proceedings of the Second International Conference on Health and Design*. Svensk Byggtjänst, pp. 49–69. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/273354344>.
- Utari, R. and Lidiawati, M. (2021) 'Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan Kelas III Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Avicenna Bireuen', *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 8(3), pp. 263–269.
- Velinda, I. *et al.* (2024) *Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Perawat Diruang Rawat Inap Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Dadi Makassar, Window of Public Health Journal*.
- Wang, Y.Y. *et al.* (2023) 'Chinese medical students reflections on medical professionalism: A qualitative thematic analysis', *Medicine (United States)*, 102(32), p. E34640. Available at: <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000034640>.
- Widiany, F.L. (2019) 'Pemeriksaan Kesehatan Lansia di Posyandu Lansia Dusun Demangan Gunung, Pleret, Bantul', *Jurnal Pengabdian 'Dharma Bakti'*, 2(2), pp. 45–50.
- Widiastuti, E. *et al.* (2024) 'Determinan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap

- Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih', *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 10(1), pp. 47–63.
- Wulandari, F. (2016) *Hubungan Antara Komunikasi Dokter-Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Sukoharjo*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wullur, R.R.R., Saputele, R.M. and Wariki, W.M.V. (2023) 'Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Wenang', *J Kedokt Kom Tropik*, 11(2), pp. 493–498.
- Yuhan, I. *et al.* (2024) 'Kepuasan Pasien Sebagai Indikator Kinerja Rumah Sakit: Analisis dan Rekomendasi', *Jurnal Inovasi Kesehatan Adaptif*, 6, pp. 17–24.
- Yuliana, Marchamah, D.N.S. and Desty, R.T. (2024) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan', *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan dan Kedokteran* [Preprint], (1).
- Yunus, M. and Samsir (2020) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Istirahat Tidur Pada Pasien Post Operasi Di Ruang Keperawatan Bedah', *Healthy Papua*, 3(1), pp. 100–108.
- Zamilah, W. and Saputra, J. (2024) 'Gambaran Fungsi Manajemen Pengarahan Kepala Ruangan Dengan Kinerja Perawat Dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan Di Ruang Anggrek A Rsu Kab Tangerang', *MEDIC NUTRICIA Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1).
- Zhang, Y.E., Xu, X.F. and Gong, R.R. (2023) 'Postoperative Pain Management Outcomes at a Chinese Hospital: A Cross-Sectional Survey', *Journal of Perianesthesia Nursing*, 38(3), pp. 434–439. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jopan.2022.07.002>.
- Zheng, H., Jiang, S. and Wu, Q. (2022) 'Factors influencing COVID-19 vaccination intention: The roles of vaccine knowledge, vaccine risk perception, and doctor-patient communication', *Patient Education and Counseling*, 105(2), pp. 277–283. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.09.023>.