

## **PROGRAM EDUKASI PASIEN DAN KELUARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN**

Nurhafizah<sup>1</sup>, Siti Saidah Nasution<sup>2</sup>, Mahnum Lailan Nasution<sup>3</sup>  
Universitas Sumatera Utara<sup>1,2,3</sup>  
fizahdidi1402@gmail.com<sup>1</sup>

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana program edukasi pasien dan keluarga mempengaruhi kepuasan pasien. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain quasi eksperimen menggunakan pendekatan one group pretest-posttest. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara program edukasi terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $p=0,000$  ( $p \leq 0,05$ ) dimana koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh program edukasi terhadap kepuasan pasien dengan nilai R kuadrat=0,133. Simpulan, terdapat pengaruh yang signifikan antara program edukasi terhadap kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (reliability), dimensi ketanggapan (responsiveness), dimensi jaminan (assurance), dimensi kepedulian (empathy), dan dimensi bukti langsung (tangibles) dengan pengaruh paling dominan terhadap dimensi kehandalan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Program Edukasi Pasien dan Keluarga

### **ABSTRACT**

*This study aims to identify how patient and family education programs affect patient satisfaction. This research method is quantitative with a quasi-experimental design using a one-group pretest-posttest approach. The results showed a significant effect between the educational program and patient satisfaction with a value of  $p = 0.000$  ( $p \leq 0.05$ ), where the coefficient of determination showed the magnitude of the effect of the education program on patient satisfaction with an R-value of squared = 0.133. In conclusion, there is a significant effect between educational programs on patient satisfaction on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles with the most dominant influence on the dimensions of reliability.*

*Keywords: Patient Satisfaction, Patient and Family Education Program*

### **PENDAHULUAN**

Dinamika dalam dunia medis adalah sesuatu yang wajib dilaksanakan untuk melaksanakannya, diperlukan keahlian dalam pemenuhan kepuasan pasien dan keluarga (Muslim & Sari, 2018). Salah satu keahlian yang harus dimiliki oleh petugas medis adalah mampu menjalankan program edukasi pasien dan keluarga (Pratama et al., 2021). Oleh karena itu, dalam menjalankannya seorang tenaga medis haruslah memiliki kemampuan serta keahlian dalam melakukan program edukasi pasien dan keluarga untuk memenuhi kepuasan pasien terhadap pelayanan medis (Nurmawati & Pramesti, 2021).

Hasil penelitian Zandrato et al., (2019) menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh perawat belum optimal. Implementasi keperawatan didasarkan pada fakta bahwa 65,1% dari perawat tidak memberikan pendidikan aktif (edukasi) dan demonstrasi untuk pasien. Maka dari itu untuk meningkatkan pelayanan diperlukan pemberian edukasi yang cukup efektif kepada pasien hipertensi.

Program edukasi pasien dan keluarga merupakan tugas utama perawat yang harus diketahui guna meningkatkan tingkat kepercayaan pasien yang tentunya berimbas kepada kepuasan yang dimiliki oleh pasien itu sendiri (Maisaroh et al., 2022). Kepuasan pasien tentang kinerja paramedis di rumah sakit tergolong dalam 10 (sepuluh) besar kasus terendah di Indonesia, dengan jumlah 1,437 kasus pada tahun 2017. Pada tahun 2019 juga masih berada di 10 (sepuluh) kasus terbesar di Indonesia bahkan meningkat dengan jumlah 1653 kasus. Hal senada berbanding lurus dengan kurang berjalannya program edukasi pasien dan keluarga yang diadakan oleh pihak manajemen rumah sakit (Indahwati, 2021).

Implementasi program edukasi pasien dan keluarga di rumah sakit sudah sepatutnya dilakukan oleh seluruh perawat yang berada di lingkup kerja rumah sakit itu sendiri (Al-Harajin et al., 2019). Namun hal tersebut tak etis jika sepenuhnya tanggung jawab itu diemban oleh perawat saja, program edukasi pasien dan keluarga sudah menjadi tanggung jawab seluruh paramedis yang ada di lingkup kerja rumah sakit dan tentunya dibawah pengawasan pihak manajemen mutu rumah sakit (Pratiwi et al., 2020). Kepuasan pasien sebagai tolak ukur kualitas pelayanan kesehatan merupakan masalah yang kompleks. Hal ini dikarenakan banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain: (1) faktor yang mempengaruhinya adalah pemberian informasi yang jelas; (2) komunikasi yang efektif; dan (3) edukasi yang dibutuhkan oleh pasien dan keluarga (Fauzia et al., 2021).

Di Indonesia, edukasi pasien dan keluarga merupakan salah satu standar yang harus dipenuhi rumah sakit untuk mengikuti akreditasi rumah sakit yang berlaku secara nasional. Hal ini sudah diatur dalam Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1 yang dikeluarkan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Edukasi pasien dan keluarga, di dalam SNARS Edisi 1, termasuk standar pelayanan berfokus pasien yang secara terperinci tertuang pada Bab 7 Manajemen Komunikasi dan Edukasi (MKE) standar 6 sampai 12 (SNARS, 2018).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh Asnawi et al., (2019) yang dilakukan di Taiwan, kurangnya pemberian program edukasi pasien dan keluarga (24,8%) dalam dalam pelayanan asuhan keperawatan menduduki peringkat pertama dalam sepuluh besar kepuasan rendah yang dimiliki pasien dan keluarga. Hal senada dipertegas oleh penelitian Fenske (2020) yang dilakukan di Amerika Serikat, menyebutkan bahwa hanya (11,8%) rumah sakit saja yang program edukasi pasien dan keluarga yang baik dan benar. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Manzoor et al., (2019) di Pakistan menyebutkan bahwa perawat hanya memiliki (24%) pengetahuan dan minat sebanyak (25%) dalam menjalankan program edukasi pasien dan keluarga yang baik dan benar. Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Fauzia et al., (2021) tentang pengukuran kualitas kepuasan di rumah sakit Sulawesi Selatan, Indonesia, menyebutkan bahwa, ketidakstabilan perawat dalam menjalankan program edukasi pasien dan keluarga berimbas kepada kepuasan pasien yang menurun dan menjadikan jumlah kunjungan kepada rumah sakit tersebut menjadi menurun.

Data yang diperoleh dari bagian mutu RSUD Sarah Kota Medan pada tahun 2017, menyatakan bahwa kepuasan pasien hanya (57%) meliputi dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi kepedulian (*empathy*), dan dimensi bukti langsung (*tangibles*). Data itu meningkat pada tahun 2018 mencapai 63% dengan jumlah pasien yang sama, sedangkan terdapat 207 orang perawat

yang menjalankan shiftnya dalam setahun. Terdapat (56.5%) perawat yang menjawab tidak pernah dibekali ilmu perihal program edukasi pasien dan keluarga. Sisanya, terdapat (44,5%) saja yang pernah dibekali ilmu terkait menjalankan program edukasi pasien dan keluarga yang baik dan benar.

Penelitian ini berfokus kepada dimensi kualitas pelayanan yang bermuara pada kepuasan pelanggan (pasien) dan kepuasan keluarga, dengan program edukasi sebagai intervensinya. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian terkait, perbedaannya terletak pada dimensi kualitas yang diterapkan pada setiap aspek yang diterapkan pada edukasi pasien dan keluarga.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *quasy eksperimen* menggunakan pendekatan *one group pretest-posttest*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2022 di RS. Sarah Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh program edukasi pasien dan keluarga terhadap kepuasan pasien. Jumlah populasi yang menjadi objek penelitian adalah 192 orang dan sampel penelitian berjumlah 96 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik pengambilan *total sampling*, dimana semua populasi dijadikan sebagai sampel, dengan kriteria responden sebagai subjek penelitian antara lain: (1) pasien berusia >17 tahun atau keluarga pendamping pasien berusia >17 tahun (jika pasien anak-anak), (2) pasien atau keluarga bisa membaca dan menulis (3) bersedia menjadi responden. Nilai uji validitas kuesioner kepuasan pasien dengan nilai validitas semua item pertanyaan memiliki nilai  $r$  hitung >  $r$  tabel (0,42) dan nilai uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* 0,74.

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Responden

Tabel. 1  
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (n=96)

No	Usia (Depkes RI, 2009)	Frekuensi	Persentase (%)
1	17 - 25 tahun (remaja akhir)	9	9,4
2	26 - 35 tahun (dewasa awal)	70	72,9
3	36 - 45 tahun (dewasa akhir)	11	11,4
4	46 - 55 tahun (lansia awal)	4	4,2
5	56 - 65 tahun (lansia akhir)	2	2,1
6	Mean: 31,8	9	9,4
7	Min - Max: 22 - 63	70	72,9
	Total	96	100,0

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa usia responden didominasi oleh usia 26 - 35 tahun yaitu 70 pasien dengan persentase (72,9%).

Tabel. 2  
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (n=50)

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	15	15,6
2	Perempuan	81	84,4
	Total	96	100,0

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi responden menurut jenis kelamin didominasi oleh perempuan yaitu 81 pasien dengan persentase (84,4%).

Tabel. 3  
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan (n=96)

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	14	14,6
2	D3	7	7,3
3	S1	73	76,0
4	S2	2	2,1
Total		96	100,0

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi responden menurut tingkat pendidikan didominasi oleh Strata 1 (S-1) dengan latar belakang pendidikan yaitu 73 orang dengan persentase (76,0%).

Tabel. 4  
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan (n=96)

No	Lama Belakang Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	2	2,1
2	Ibu Rumah Tangga	36	37,5
3	Petugas Kesehatan (dokter, perawat)	9	9,4
4	Guru/Dosen	5	5,2
5	Wiraswasta	23	33,3
6	Pegawai (PNS, Pegawai BUMN, Pegawai BUMD)	11	11,5
7	Arsitek	1	1,0
Total		96	100,0

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi responden menurut latar belakang pekerjaan responden didominasi oleh ibu rumah tangga yaitu 36 orang dengan persentase (37,5%).

Tabel. 5  
Distribusi karakteristik responden berdasarkan diagnosa penyakit

No	Diagnosa Penyakit	Frekuensi	Persentase (%)
1	Post <i>Sectio Caesarea</i>	31	32,3
2	ISPA	3	3,1
3	Post partum spontan	29	30,2
4	Demam Tifoid	11	11,5
5	Febris	8	8,3
6	Gastroenteritis	5	5,2
7	Bronkopneumonia	2	2,1
8	DHF	5	5,2
9	Gastritis	2	2,1
Total		96	100,0

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi responden menurut diagnosis penyakit didominasi oleh *post sectio caesarea* yaitu 31 orang dengan persentase (32,3%).

Tabel. 6  
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pembiayaan (n=96)

No	Jenis Pembiayaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Mandiri	53	55,2
2	Asuransi	43	44,8
	Total	96	100,0

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi responden menurut jenis pembayaran didominasi oleh jenis pembayaran mandiri yaitu 53 orang dengan persentase (55,2%).

Tabel. 7  
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Riwayat Opname (n=96)

No	Riwayat Opname	Frekuensi	Persentase (%)
1	1 kali	39	40,6
2	2 kali	26	27,1
3	> 3 kali	31	32,3
	Total	96	100,0

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi responden menurut riwayat opname didominasi oleh 1 kali opname yaitu 39 orang dengan persentase (40,6%).

### Kepuasan Pasien Sebelum Pelaksanaan Edukasi Pasien dan Keluarga

Tabel. 8  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Sebelum Pelaksanaan Edukasi Pasien dan Keluarga Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pasien (n=96)

No	Dimensi Kepuasan Pasien	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	<i>Reliability</i> /Kehandalan	28	29,2	63	65,6	5	5,2	96	100
2	<i>Responsiveness</i> /Ketanggapan	30	22,1	58	42,6	8	5,9	96	100
3	<i>Assurance</i> /Jaminan	25	18,4	50	36,8	21	15,4	96	100
4	<i>Empathy</i> /Kepedulian	17	12,5	57	41,9	22	16,2	96	100
5	<i>Tangibles</i> /Bukti Langsung	34	25,0	47	34,6	15	11,0	96	100

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa dimensi kepuasan pasien dan keluarga didominasi oleh *empathy*/kepedulian yaitu 21 orang pemilih dengan persentase (16,2%).

Tabel. 9  
Distribusi Frekuensi dan Persentasi Kepuasan Pasien Sebelum Pelaksanaan Edukasi Pasien dan Keluarga (n=96)

Kepuasan Pasien	Jumlah	
	f	%
Tidak Puas	37	38,5
Puas	29	30,2
Sangat Puas	30	31,3
	96	100,0

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa distribusi, frekuensi dan persentasi dimensi kepuasan pasien didominasi oleh tidak puas yaitu 31 orang pemilih dengan persentase (38,5%).

### Kepuasan Pasien Setelah Pelaksanaan Edukasi Pasien dan Keluarga

Tabel. 10  
Distribusi, Frekuensi Kepuasan Pasien setelah Pelaksanaan Edukasi Pasien dan Keluarga Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pasien (n=96)

No	Dimensi Kepuasan Pasien	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	<i>Reliability</i> /Kehandalan	0	0	30	31,2	66	68,8	96	100
2	<i>Responsiveness</i> /Ketanggapan	0	0	34	35,4	62	64,6	96	100
3	<i>Assurance</i> /Jaminan	1	1,0	44	45,8	51	53,1	96	100
4	<i>Empathy</i> /Kepedulian	0	0	37	38,5	59	61,5	96	100
5	<i>Tangibles</i> /Bukti Langsung	1	1,0	30	31,2	65	67,7	96	100

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa distribusi, frekuensi kepuasan pasien setelah pelaksanaan edukasi pasien dan keluarga berdasarkan dimensi kepuasan pasien didominasi oleh *Reliability*/Kehandalan yaitu 66 orang pemilih dengan persentase (68,8%).

Tabel. 11  
Distribusi, Frekuensi dan Persentasi Kepuasan Pasien setelah Pelaksanaan Edukasi Pasien dan Keluarga (n=96)

Kepuasan Pasien	f	%	Jumlah	
			f	%
Tidak Puas	-	-		
Puas	18	18,8	96	100,0
Sangat Puas	78	81,2		

Berdasarkan tabel 11 dapat diketahui bahwa distribusi, frekuensi dan persentasi dimensi kepuasan pasien setelah pelaksanaan edukasi pasien dan keluarga didominasi oleh sangat puas yaitu 78 orang pemilih dengan persentase (81,2%).

Tabel. 12  
Distribusi, Frekuensi dan Persentasi Kepuasan Pasien Sebelum dan Setelah Pelaksanaan Edukasi Pasien dan Keluarga (n=96)

Kepuasan Pasien	Sebelum Pelaksanaan Edukasi Pasien dan Keluarga		Setelah Pelaksanaan Edukasi Pasien dan Keluarga	
	f	%	f	%
Tidak Puas	37	38,5	-	-
Puas	29	30,2	18	18,8
Sangat Puas	30	31,3	78	81,2
Total	96	100,0	96	100,0

Berdasarkan tabel 12 dapat diketahui bahwa distribusi, frekuensi dan persentasi pasien sebelum pelaksanaan edukasi pasien dan keluarga sangat puas yaitu 30 orang dengan persentase (31,3%). Namun setelah pemberian pelaksanaan edukasi pasien dan keluarga meningkat menjadi 70 orang dengan persentasi (81,2%).

Tabel. 13  
 Hasil Uji *T-Test Dependent* untuk Pengaruh Program Edukasi Pasien  
 dan Keluarga terhadap Kepuasan Pasien  
 (n=96)

Variabel	p	T	Mean	SD	Interval	
					Kepercayaan (95%) Lower	Upper
Kepuasan pasien sebelum dan sesudah pelaksanaan edukasi	0,000	10,59	0,88	0,82	1,05	0,72

Berdasarkan table 13 hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ) yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan program edukasi pasien dan keluarga terhadap kepuasan pasien sebelum dan setelah pelaksanaan edukasi. Dengan tingkat kepercayaan 95% didapatkan nilai  $t=10,59$  yang berarti bahwa pengaruh tersebut dapat diterima dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 0,88 ( $SD=0,82$ ), dimana wilayah pengaruh tersebut berada pada rentang 1,05-0,72.

## PEMBAHASAN

### Program Edukasi Pasien dan Keluarga Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa mayoritas pasien setelah diberikan program edukasi pasien dan keluarga berdampak signifikan sangat puas. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan responden dalam program edukasi pasien dan keluarga diantaranya kepedulian untuk memberikan informasi dan edukasi yang jelas (Kibria, 2018). Hal senada juga dijelaskan pada penelitian lain yang menyebutkan bahwa, dimensi *reliability*/kehandalan bisa terwujud dengan perawat memberikan edukasi sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pasien, memiliki kemampuan mengedukasi yang baik di waktu yang tepat dan segera memberikan informasi ketika pasien dan keluarga membutuhkan (Muslim & Sari, 2018).

Hasil penelitian lainnya menyebutkan bahwa, mayoritas responden yang memiliki tingkat kesadaran pada saat diberikan edukasi memiliki tingkat pendidikan minimal S1. Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS), memberikan penyuluhan terkait program edukasi pasien di rumah sakit dengan memberikan beberapa demonstrasi terkait cara. Hasil pendidikan menunjukkan responden memiliki pengetahuan baik adalah responden yang memiliki pendidikan terakhir S1 (Balitbang Kemenkes, 2018). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian diatas, karena saat ini responden dengan pendidikan terakhir S1. Data pada penelitian lain menunjukkan responden dengan 26 – 35 tahun sebanyak 70 (72,9%) merupakan usia produktif, yang mana artinya adalah seseorang yang memiliki rentang waktu tersebut adalah yang mudah menerima edukasi dan juga mudah menerima masukan yang diberikan (Nurmawati & Pramesti, 2021).

Berdasarkan tabel 11 dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang memilih sangat puas terlebih dahulu telah diberikan program edukasi terlebih dahulu. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan responden dalam pemberian program edukasi pasien dan keluarga, salah satunya empathy atau kepuasan. Kepedulian seorang tenaga medis mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan keluarga seseorang dalam sebuah rangkaian asuhan keperawatan yang diberikan. Dimana kepedulian dalam hal pemberian obat dan dalam penyambutan dan menjelaskan kepada keluarga berimbas kepada kepuasan itu sendiri (Dahyanto & Arofiati, 2018). Hal senada juga dijelaskan pada penelitian lain yang menjelaskan bahwa, paramedis yang memiliki penampilan menarik, komunikasi yang

mudah dicerna merupakan tolak ukur seseorang puas dalam hal diberikan pelayanan (Indahwati, 2021).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurmawati & Pramesti (2021) yang dilakukan di Jember, menyebutkan bahwa (55.8%) dari 129 pasien dan 131 keluarga yang menjadi sampel mengatakan jika program edukasi pasien berdampak baik saat diterapkan oleh perawat. Hal senada juga dituangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Muslim & Sari (2018) menyebutkan bahwa terdapat kepuasan yang signifikan sebanyak (72.8%) sampel yang menyetujui program edukasi pasien dan keluarga jika diterapkan oleh perawat. Penelitian yang lainnya yang dilakukan oleh Indahwati (2021) menyebutkan bahwa kepuasan pasien yang cenderung rendah mencapai (37.6%) yang ada di ruang lingkup rumah sakit diakibatkan oleh tidak diberkalukannya program edukasi oleh perawat kepada keluarga pasien.

Pendidikan kesehatan untuk pasien di rumah sakit adalah pemberian pengalaman kepada pasien dan keluarganya yang berupa pemberian informasi tentang kesehatan yang diperlukan untuk melanjutkan program pengobatan, rehabilitasi, pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan yang dapat dilakukan di rumah, sehingga dapat mengembalikan dan meningkatkan status kesehatan dalam mencapai derajat kesehatan yang optimal (Wada et al., 2020; Wada et al., 2020). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Habibi et al., (2020) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

## **SIMPULAN**

Terdapat pengaruh yang sangat signifikan sebelum dan setelah pemberian edukasi pasien dan keluarga di RS. Sarah Kota Medan. Pemberian program edukasi pasien dan keluarga menjadi bagian penting dalam peningkatan kepuasan pasien dan keluarga..

## **SARAN**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan penambah wawasan dalam program edukasi pasien dan keluarga khususnya bidang jasa kesehatan. Penelitian ini juga bisa menjadi pembandingan untuk bahan penelitian lanjutan terkait program edukasi pasien dan keluarga.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Al-Harajin, R. S., Al-Subaie, S. A., & Elzubair, A. G. (2019). The Association between Waiting Time and Patient Satisfaction in Outpatient Clinics : Findings from a Tertiary Care Hospital in Saudi Arabia. *Journal of Family and Community Medicine*, 2(6), 17–22. <https://doi.org/10.4103/jfcm.JFCM>
- Asnawi, A. A., Awang, Z., Afthanorhan, A., & Mohamad, M. (2019). The Influence of Hospital Image and Service Quality on Patients' Satisfaction and Loyalty. *Management Science Letters*, 9(2), 911–920. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.011>
- Balitbang Kemenkes. (2018). Riset Kesehatan Dasar (Program Edukasi Pasien). *Jurnal RISKESDAS*, 9(7), 20–27. <https://doi.org/10.11648/j.ijn.20180201.12>
- Dahyanto, D., & Arofiati, F. (2018). The Analysis of Inpatients Satisfaction on Service Quality at Yogyakarta Respira Hospital. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 7(8), 162–169. <https://doi.org/10.18196/jmmr.7269>
- Fauzia, L., Syahrul, S., Yusuf, S., & Majid, A. (2021). The Implementation of Patient and Family Education, and Effective Communication in a Hospital at South Sulawesi : An Action Research Study. *Interest: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(2), 135–144. <https://doi.org/doi.org/10.37341/interest.v0i0.295>

- Fenske, R. F. (2020). Validating Effective Interventions in Patient/Family Education Using Tablet Computers Validating Effective Interventions in Patient/Family. *Journal of Hospital Librarianship*, 20(1), 38–55. <https://doi.org/10.1080/15323269.2020.1702842>
- Habibi, A. H., Hakim, F. H., & Azizi, F. S. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT*, 4(2), 11–21. <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/jkft/article/view/2411>
- Indahwati, I. I. N. (2021). Hubungan Implementasi Asesmen Kebutuhan Edukasi dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Jember. *Jember Medicine*, 1(2), 1–7. <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jmmr.7269>
- Kibria, G. (2018). Prevalence of Stress and Coping Mechanism Among Staff Nurses of Intensive Care Unit in a Selected Hospital. *International Journal of Neurosurgery*, 2(1), 8–12. <https://doi.org/10.11648/j.ijn.20180201.12>
- Maisaroh, D., Rahmah, N. M., Puspitasari, I., & Wada, F. H. (2022). Hubungan Pelayanan Edukasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi di Poliklinik Penyakit dalam RS dr. Chasbullah Abdul Madjid *Jintan: Jurnal Ilmu Keperawatan*, 2(1), 33–39. <https://doi.org/10.51771/jintan.v2i1.205>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., & Asif, M. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services ; An Application of Physician ’ s Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 9(9), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Muslim, M. D., & Sari, K. (2019). Kepuasan Pasien terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia (ARSI)*, 5(3), 147–152. <https://doi.org/2476-986X>
- Nurmawati, I., & Pramesti, B. A. (2021). Patient Satisfaction Of Inpatient Social Security Administrator For Health In Hospital. *Jurnal Sainatika Medika*, 17(2), 124–133. <https://doi.org/10.22219/sm.Vol17.SMUMM2.16281>
- Pratama, U., Nurmaini, N., & Simamora, R. H. (2021). Pengaruh Sosialisasi Diagram Pareto terhadap Pengetahuan dan Minat Perawat dalam Pengelolaan Bahan Habis Pakai. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 6(1), 42. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.60964>
- Pratiwi, L. A., Yetti, K., & Mashudi, D. (2020). Optimalisasi Supervisi Pemberian Edukasi Pasien dan Keluarga pada Rumah Sakit di Jakarta Selatan. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 8(2), 231–242. <https://doi.org/10.20527/dk.v8i2.7758>
- SNARS (2018). Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1. *Standar Akreditasi Rumah Sakit*, pp, 1-175. doi: 362.11
- Wada, F. H., Imbang, M., & Hasiolan, S. (2020). The Influence of Oxytocin Massage with Uterus Involution Mother’ s Post Partum Primigravida in Panembahan Senopati Bantul’ s Public Hospital, Yogyakarta. 9(2), 33–46. <https://jurnal.uym.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/26>
- Wada, F. H., Prabandari, Y. S., & Hapsari, E. D. (2020). Bonding and Attachment Experience among Postnatal Mothers with Spontaneous Childbirth. *Belitung Nursing Journal*, 6(1), 14–20. <https://doi.org/10.33546/BNJ.779>
- Zendrato, M. V., Hariyati, R. T. S., & Afifah, E. (2019). Outpatient Nursing Care Implementations in Indonesian Regional Public Hospitals. *Enfermeria Clinica*, 29, 449– 454. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.04.066>