

PELAKSANAAN KONSEP *PATIENT CENTERED CARE* BERDASARKAN PERSPEKTIF PASIEN DAN PERSEKTIF PERAWAT

Olivia Talahatu¹, Dessy G Paliyama², Febby Manuhutu³, Grace J Wakano⁴
Universitas Kristen Indonesia Maluku^{1,2,3,4}
olivetalahatu@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi perawat pelaksana dan persepsi pasien terhadap pelaksanaan *patient centered care*. Di harapkan melalui penelitian ini mendapat evaluasi yang serius terhadap pelaksanaan *patient centered care* di RSUD Masohi Maluku Tengah. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif jenis peneitian yang akan digunakan adalah survey yang dilaksanakan dengan memakai rancangan deskriptif analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh prespektif pasien terhadap mutu pelayanan (kepuasan pasien), terdapat pengaruh prespektif perawat terhadap mutu pelayanan (kepuasan pasien) dan secara Bersama-sama adanya pengaruh perspektif pasien dan perawat terhadap mutu pelayanan melalui kepuasan pasien. Simpulan, penelitian ini menunjukkan bahwa tingginya proporsi pasien dan perawat yang memiliki prespektif yang baik dapat meningkatkan pengawasan terhadap kualitas pelayanan, mengurangi kesalahan, dan secara bersama-sama meningkatkan mutu pelayanan melalui tingkat kepuasan pasien

Kata kunci: Pasien, Patient Centered Care, Perawat, Perspektif

ABSTRACT

This study aims to analyze the perceptions of implementing nurses and patients' perceptions of the implementation of patient centered care. It is hoped that through this research there will be a serious evaluation of the implementation of patient centered care at Masohi Hospital, Central Maluku. The method used is a quantitative method. The type of research that will be used is a survey carried out using a descriptive analytical design with a cross sectional approach. The results of the research show that there is an influence of the patient's perspective on the quality of service (patient satisfaction), there is an influence of the nurse's perspective on the quality of service (patient satisfaction) and together there is an influence of the perspective of patients and nurses on the quality of service through patient satisfaction. In conclusion, this research shows that a high proportion of patients and nurses who have a good perspective can increase supervision of service quality, reduce errors, and jointly improve service quality through the level of patient satisfaction.

Keywords: Patients, Patient Centered Care, Nurses, Perspective

PENDAHULUAN

Patient centered care atau yang di singkat PCC merupakan suatu layanan kesehatan yang berpusat kepada pasien dan masih menjadi paradigma baru dalam

layanan kesehatan. *Patient centered care* menjadikan pasien sebagai subjek pelayanan bukan sebagai objek pelayanan. Demikian *Patient centered care* membentuk suatu pelayanan kesehatan yang menciptakan hubungan kerjasama yang baik diantara praktisi kesehatan, pasien, dan keluarganya (jika diperlukan) untuk menjamin bahwa keputusan yang dibuat menghormati keinginan pasien, kebutuhan pasien, pilihan pasien, menjamin pasien mendapatkan pengetahuan serta mendukung pasien untuk mengambil keputusan dan berpartisipasi dalam perawatan mereka sendiri (Araki, 2019).

Patient-centered care telah menjadi standar kunci dalam akreditasi layanan kesehatan nasional. Ini terbukti dari konsistensinya dalam standar akreditasi sebelumnya, seperti KARS dan SNARS edisi 1, yang terus berlanjut dalam standar akreditasi terbaru, STARKES, dengan perubahan istilah yang lebih mencerminkan budaya timur dan pelayanan terpadu, yaitu Asuhan Pasien Terintegrasi (APT). Hasil pelatihan supervisi akreditasi oleh LAP KARS menegaskan pentingnya fokus pada evaluasi dan tindakan berkelanjutan dalam hal standar asuhan pasien yang berpusat pada pasien (Muliarini, 2021).

Perawat sebagai garda terdepan dalam melaksanakan asuhan keperawatan menjadi tolak ukur secara langsung dalam pelaksanaan *patient centered care*. Perawat dalam memberikan asuhan kepada pasien memiliki waktu yang lama disamping profesi lainnya. Demikian diharapkan perawat sudah harus memahami secara tepat terkait penerapan *patient centered care*, mengingat dampak yang timbulkan sangat besar (Tunny et al, 2022).

Mutu pelayanan di rumah sakit menjadi salah satu dampak yang paling dirasakan dari pelaksanaan konsep patient center care ini yakni dengan indicator kepuasan pasien. Yulia, M. (2023). Berdasarkan penelitian – penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa pengalaman pasien yang mendapatkan layanan yang baik maka pelaksanaan *patient centered care* juga dinilai baik dan sebaliknya (Riskiyah et al., 2017).

Sebulan yang lalu, seorang pasien di RSUD Masohi Maluku Tengah mengalami trauma dan risiko serius karena kurangnya komunikasi yang efektif antara tim medis (dokter, perawat, dan keluarga). Wawancara dengan pasien dan keluarganya mengungkapkan bahwa trauma tersebut terkait dengan syok hipoglikemia setelah penyuntikan insulin, dimana perawat dianggap lambat dan kurang sensitif terhadap pasien. Perawat hanya mengikuti instruksi dokter tanpa memberikan dukungan emosional yang memadai. Selain itu, mereka hanya menyarankan minum air gula meskipun tidak ada gula tersedia karena pasien menderita diabetes.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pasien merasa takut saat akan disuntik kembali sesuai instruksi dokter, dan ini mengganggu tidur pasien. Survei dengan Google Form kepada perawat di RSUD Masohi Maluku Tengah pada tanggal 19-20 Juni 2023 menunjukkan bahwa banyak perawat pernah menerima keluhan dari pasien dan keluarga, dan sebagian besar perawat mengakui perlunya perbaikan dalam etika dan komunikasi mereka dalam menjalankan tugas.

Adapun penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait *patient centered care* menguraikan tentang pengalaman pasien akan pelaksanaan konsep *patient centered care* atau yang disingkat PCC melalui kepuasan pasien dalam mendapatkan intervensi keperawatan dan pelayanan kesehatan sebagai pendekatan atau sebagai suatu evaluasi. (Fauzan & Widodo, 2019; Gustina Irawan, 2019; Pradani et al., 2018; Riskiyah et al., 2017). Selanjutnya ada penelitian juga tentang pelaksanaan PCC berdasarkan prespektif pasien dan perawat tapi menggunakan metode kualitatif (Ernawati & Lusiani, 2019; Sumijatun et al., 2021). Selanjutnya juga ada penelitian terkait pelaksanaan PCC

menggunakan pendekatan 8 dimensi (Rachma & Kamil, 2019). Penelitian yang telah dilakukan ini tentunya melihat memiliki perbedaan dari penelitian yang pernah ada sebelumnya yakni pendekatan evaluasi pelaksanaan PCC menggunakan pendekatan factor yang berpengaruh dan metode penelitian yang digunakan metode kuantitatif.

Dengan demikian berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis pengetahuan perawat pelaksana tentang konsep patient center care berdasarkan prespektif pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan dengan tujuan evaluasi yang serius terhadap pelaksanaan *patient centered care* di RSUD Masohi Maluku Tengah dapat dilakukan dengan lebih baik atau ditingkatkan mengingat manfaatnya sangat besar bagi penerima dan mutu pelayanan pemberi layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan chi-square dengan uji analisis yang digunakan adalah *regresi logistic* ganda. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 50 orang pasien dan perawat 50 orang dengan ketentuan pasien tersebut mendapatkan pelayanan dari perawat tersebut sesuai jumlah yang ada dan tidak ada penggantian pasien ataupun perawat. Penelitian dilakukan di RSUD Kota Masohi Kab. Maluku Tengah dengan menggunakan 5 ruangan perawatan inap diantaranya; mawar, dahlia, icu, vip dan asoka. Selanjutnya untuk kuesioner yang digunakan telah dilakukan uji sebelumnya oleh penelitian sebelumnya atau kepemilikan.

Instrumen pengumpulan data menggunakan Instrumen kepuasan pasien terhadap pelaksanaan *patient centered care* (Salah satu indikator mutu pelayanan di RS) dengan Metode Servqual Modifikasi, Instrumen prespektif pasien terhadap pelaksanaan *patient centered* menggunakan Kuesioner *Patient Professional Interaction Questionnaire* (PPIQ) dan Instrumen prespektif perawat terhadap pelaksanaan *patient centered* menggunakan Kuesioner implementasi PCC melalui factor. Sumber kuesioner berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Talahatu et al., (2021).

HASIL PENELITIAN

Table 1.
Uji Wald (t)

	B	S.E	Wald	Df	Sig
Prespektif pasien	1.903	.743	6.565	1	.010
Prespektif perawat	3.135	1.211	6.703	1	.010
Constant	-3.170	1.285	14.843	1	.014

Sumber: Hasil Olah data menggunakan SPSS (2023)

Dengan jumlah pengamatan sebanyak ($n=50$) serta jumlah variabel independen dan dependen sebanyak ($k=3$), maka degree of freedom (df) = $n-k = 50-3 = 47$, dimana tingkat signifikan $\alpha = 0,05$. Maka ttabel dapat dihitung menggunakan rumus Ms Excel dengan rumus insert function sebagai berikut:

$t_{\text{tabel}} = \text{TINV}(\text{Probability}, \text{deg_freedom})$

$t_{\text{tabel}} = \text{TINV}(0,05;47)$

$t_{\text{tabel}} = 2,011741$

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diperoleh hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi logistik, sebagai berikut; 1) Hipotesis pertama (H_1) adalah Prespektif pasien berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan (kepuasan pasien). Hasil uji wald (t) menunjukkan hasil bahwa nilai thitung lebih kecil dari ttabel

(6.565 < 2.011741) dan nilai probabilitas lebih besar dari tingkat signifikannya ($0.010 < 0.05$). Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa H1 yang menyatakan prespektif pasien berpengaruh terhadap mutu pelayanan (kepuasan pasien) diterima. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa prespektif pasien berpengaruh terhadap mutu pelayanan; 2) Hipotesis kedua (H2) adalah prespektif perawat berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan (kepuasan pasien). Hasil uji wald (t) menunjukkan hasil bahwa nilai thitung lebih kecil dari ttabel ($6.703 < 2.011741$) dan nilai probabilitas lebih besar dari tingkat signifikannya ($0.01 < 0.05$). Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa H2 yang menyatakan prespektif perawat berpengaruh terhadap mutu pelayanan (kepuasan pasien) diterima. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa prespektif pasien berpengaruh terhadap mutu pelayanan (kepuasan pasien).

Tabel 2.
Uji Omnibus Tests of Model Coefficients (f)

Chi- Square	Df	Sig.
16.652	2	0.000
16.652	2	0.000

Sumber: Hasil Olah data menggunakan SPSS (2023)

Dengan jumlah pengamatan sebanyak ($n=50$) serta jumlah variabel independen dan dependen sebanyak ($k=3$), maka degree of freedom ($df1$) = $k-1 = 3-1 = 2$ dan ($df2$) = $n-k = 50-3 = 47$, dimana tingkat signifikan $\alpha = 0,05$. Maka f_{tabel} dapat dihitung menggunakan rumus Ms Excel dengan rumus insert function sebagai berikut:

$f_{\text{tabel}} = \text{FINV}(\text{Probability}, \text{deg_freedom1}, \text{deg_freedom2})$

$f_{\text{tabel}} = \text{FINV}(0,05;2;47)$

$f_{\text{tabel}} = 3,195056$

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diperoleh nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($16.652 > 3.195056$) dengan tingkat signifikansi ($0.000 < 0.05$), maka H3 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa prespektif pasien, prespektif perawat, secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Pengaruh Prespektif Pasien terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa prespektif pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien di dalam analisis dapat didukung atau diterima. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil penelitian, variabel prespektif pasien berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien yang menunjukkan hasil signifikan dengan korelasi positif. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya prespektif pasien di dalam rumah sakit berpengaruh terhadap seberapa besar penilaian akan mutu pelayanan yang diberikan melalui tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata prespektif pasien sebesar 66%. artinya tingginya proporsi yang dimiliki pasien di dalam rumah sakit dapat meningkatkan pengawasan yang optimal terhadap kualitas pelayanan khususnya di rawat inap serta mampu meminimalisir terjadinya ketidakpuasan yang timbul dari rumah sakit maupun perawat sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan melalui kepuasan pasien.

Berdasarkan teori harapan – realitas (*Expectation-Reality Theory*) berpendapat bahwa kepuasan pasien terbentuk oleh paradigma antara harapan mereka sebelum perawatan dengan pengalaman sebelumnya yang mereka alami selama perawatan. Jika pengalaman melebihi harapan, maka kepuasan pasien akan meningkat dan sebaliknya

(Amelia et al., n.d.; Heri et al., 2019; Sumijatun et al., 2021). Dengan demikian prespektif pasien memberi pengaruh yang sangat penting dalam memberikan penilaian terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit dan hal tersebut terbentuk dari pengalaman yang dialami (Rampengan Bagian et al., n.d.; Thresye Pangerapan et al., 2018). Hal tersebut di dukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh Debby 2022, dalam penelitiannya terkait prespektif pasien dan perawat terhadap pelayanan prima dalam tema yang di dapatkan salah satunya yaitu memuaskan sesuai harapan.

Dalam implementasi *Patient Center Care* pasien menjadi pusat dalam pelayanan yang diberikan dengan demikian hal-hal yang menyangkut nilai, norma, agama, budaya dan subjektif lainnya yang melekat pada diri pasien sebagai pribadi atau individu dan hal tersebut tak dapat dipisahkan dengan pelayanan yang akan diberikan (Birhanu et al., 2021). Demikian bahwa prespektif pasien dapat menjadi tolak ukur ketika pelaksanaan atau implementasi PCC dapat berjalan dengan baik atau tidak (Grant & Johnson, 2019).

Prespektif merupakan sesuatu yang terkadang dipengaruhi oleh berbagai factor salah satunya adalah pengetahuan. Pasien yang berlatar pendidikan tinggi tertentu tentu akan memberikan cara pandang yang berbeda dengan pasien yang mungkin mempunyai latar belakang Pendidikan yang menengah atau di bawah. Perbedaan tersebut tentu akan memberikan harapan yang berbeda pula akan sebuah pelayanan Kesehatan bahkan respon terhadap sebuah pelayanan yang diterima (Fajarnita et al., 2023). Peranan perawat sebagai penggerak dan educator yang tepat dalam prespektif pelayanan seyogyanya mampu melakukan asuhan keperawatan secara professional dengan tetap menghargai pasien sebagai subjek dalam pelayanan yang diberikan (Suriani, 2023; Syah et al., 2022), dengan demikian pengontrolan akan mutu pelayanan akan lebih mudah terjawab melalui pelayanan yang diberikan kepada pasien (Yulia, M. (2023).

Pengaruh Prespektif Perawat terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis pertama (H2) yang menyatakan bahwa prespektif perawat berpengaruh terhadap mutu pelayanan melalui kepuasan pasien di dalam analisis dapat didukung atau diterima. Hal ini ditunjukkan pada hasil penelitian. Sehingga berdasarkan hasil penelitian, variabel prespektif perawat berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien yang menunjukkan hasil signifikan dengan korelasi positif. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya prespektif perawat di dalam rumah sakit berpengaruh terhadap seberapa besar penilaian akan kualitas pelayanan (mutu pelayanan) yang diberikan melalui tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata prespektif perawat sebesar 86%., artinya tingginya proporsi yang dimiliki perawat di dalam rumah sakit dapat memberikan jaminan terhadap kualitas pelayanan dan dapat meminimalisir terjadinya kesalahan-kesalahan yang timbul atau ketidakpuasan dari pasien maupun rumah sakit sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Kota Masohi Kabupaten Maluku Tengah.

Peranan persepsi sangat mempengaruhi prespektif seseorang individu atau kelompok terhadap suatu peristiwa, konsep atau kondisi (Pujawati & Eriswanto, 2021). Berdasarkan teori Kepuasan Pasien (*Patient Satisfaction Theory*), Teori ini menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap perawatan medis yang mereka terima. Demikian bahwa pemberi perawatan mendapat peranan yang sangat penting terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit yaitu perawat (Agusianita et al., 2023; Sesrianty et al., 2019). Selanjutnya dalam hal prespektif diketahui dipengaruhi oleh pengetahuan yang di miliki, demikian melalui penelitian ini diharapkan dengan tingkat pendidikan yang mengumpuni seorang perawat mampu

mengaplikasikan pengetahuannya dengan baik, tepat serta profesional sehingga mampu menjawab mutu pelayanan yang lebih baik. (Navis et al., 2020; Fachriza et al., 2019; Nugraha et al., 2023; Purwolarang et al., 2021; Rampengan Bagian et al., n.d.)

Hasil penelitian lainnya yang mendukung dalam hasil penelitian ini yakni, penelitian yang dilakukan oleh Iwan 2021 tentang kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Dimana dalam hasil penelitiannya mengatakan bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pasien dan juga sebagai factor mediasi kualitas layanan pasien. Dalam implementasi *patient centered care* perawat diuntut untuk selalu menjadi komunikator atau komunikatif yang efektif (Lateef & Mhlongo, 2020; Mardiyono, 2022;). Dalam memberikan pelayanan seorang perawat harus memandang pasien sebagai subjek dalam pelayanan bukan objek dalam pelayanan (Fauzan & Widodo, 2019). Perawat yang mempunyai latar belakang Pendidikan yang mengumpuni seyogyanya mampu tidak hanya melaksanakan rencana Tindakan dalam hard skill akan tetapi lebih jauh dari pada itu tingkat analisis sudah harus semakin baik sesuai dengan tuntutan perawat sebagai sebuah profesi (Araki, 2019).

Analisis seorang perawat sangat dibutuhkan dalam hal kolaborasi dengan pemberi asuhan keperawatan terintegrasi (Gustina Irawan, 2019; Agusianita et al., 2023). Perawat yang belum mempunyai tingkat analisis yang baik akan berdampak terhadap pelayanan yang diberikan jika perawat tersebut tidak mampu secara mandiri berdiri pada dasar keilmuan yang dimiliki (Prasetyo & Sustrami, 2021; Rsud et al., 2022).

Pengaruh Prespektif Pasien, Prespektif Perawat terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis kelima (H3) yang menyatakan bahwa prespektif pasien , prespektif perawat, berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien dapat didukung atau diterima. Hal ini ditunjukkan pada hasil penelitian. Sehingga berdasarkan hasil penelitian, Prespektif pasien, Prespektif perawat secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa terjadinya peningkatan atau penurunan kepuasan pasien terhadap sebuah rumah sakit dikarenakan besar kecilnya proporsi prespektif pasien terhadap sebuah rumah sakit akan mempengaruhi mutu pelayanan melalui kepuasan pasien, semakin besar proporsi prespektif pasien maka akan semakin besar untuk terjadinya pemberian status kualitas layanan karena hal tersebut dapat mencerminkan rumah sakit dalam keadaan baik (Ahmad, 2019; Amelia et al., n.d.; Patattan, 2021; Perceka, 2020; Purwaningrum, 2020; Wardiah, 2021). Untuk memperoleh status kualitas pelayanan yang baik (kepuasan pasien meningkat) maka diperlukan prespektif perawat yang tepat karena dengan prespektif yang tepat akan mempengaruhi prespektif pasien sehingga prespektif pasien dan prespektif perawat secara bersama-sama akan menjawab mutu pelayanan yang bermutu. (Christiany, 2022; Irawan & Sitanggang, 2020; Rohmatul Ula et al., n.d.)

Teori yang mendukung hasil penelitian ini yakni, teori Kualitas Pelayanan (Service Quality Theory). Teori ini mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien memengaruhi kepuasan mereka. Demikian bahwa pemberi dan penerima layanan keperawatan dapat berperan dalam peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit (Irawan & Sitanggang, 2020; Kamaruddin, 2022; Marzuq & Andriani, 2022).

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Deby 2022 tentang prespektif pasien dan perawat terkait pelayanan prima didapatkan beberapa tema diantaranya komunikasi dua arah, manajemen diri, memuaskan sesuai harapan serta profesionalisme yang merupakan bagian dari prespektif pasien dan perawat terhadap mutu pelayanan (Pratiwi & Putra, 2021). Komunikasi dua arah memberi

peluang prespektif yang sama dan tepat dalam hal menjawab kedua prespektif tentang prespektif kualitas pelayanan. Selanjutnya manajemen diri dan profesionalisme menjadi bagian dari wujud implementasi *patient centered care* yang dilakkan oleh seorang perawat sebagai pemberi asuhan layanan (Gustina Irawan, 2019). Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan harus mampu melihat proporsi prespektif melalui evaluasi yang rutin sehingga kualitas layanan yang diterima melalui standar akreditasi rumah sakit dapat dipertahankan atau ditingkatkan kearah yang lebih baik (Rohmatul Ula et al., n.d.; Treston, 2019).

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prespektif pasien dan perawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di rumah sakit, dengan tingginya proporsi pasien dan perawat yang memiliki prespektif yang tepat dapat meningkatkan pengawasan terhadap kualitas pelayanan, mencegah kesalahan, dan secara bersama-sama meningkatkan mutu pelayanan melalui kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusianita, A., Nuru, H., & Metasari, D. (2023). Analisis Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien JKN Rawat Inap di Rumah Sakit Rafflesia. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 7(1), 10-18. <https://doi.org/10.52643/jukmas.v7i1.2939>
- Ahmad, F. (2019). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara). <http://repository.uinsu.ac.id/7743/>
- Amelia, R., & Betan, A. B. (2016). Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dara'Kabupaten Polewali Mandar. *Journal of Islamic Nursing*, 1(2), 1-15. <https://doi.org/10.24252/join.v1i2.4963>
- Araki, M. (2019). *Patient centered care and Professional Nursing Practices. Journal of Biomedical Research and Clinical Investigation*, 1(1.1004). <https://doi.org/10.31546/jbrci.1004>
- Rachma, A. H., & Kamil, H. (2019). Pelaksanaan Patient Centered Care Di Rumah Sakit Umum Kota Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*, 10(1), 1-10. <https://jurnal.unsyiah.ac.id/INJ/article/view/15757>
- Birhanu, F., Yitbarek, K., Addis, A., Alemayehu, D., & Shifera, N. (2021). *Patient-centered care and Associated Factors at Public and Private Hospitals of Addis Ababa: Patients' Perspective. Patient Related Outcome Measures*, 12, 107. <https://doi.org/10.2147/PROM.S301771>
- Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima*, 5(2), 105-112.. <https://doi.org.10.33862/citradelima.v5i2.262>
- Ernawati, E., & Lusiani, M. (2019). Studi Fenomenologi: Pelaksanaan Patient Center Care Perspektif Pasien dan Perawat di RS dr. Dradjat Prawiranegara Serang. *Faletehan Health Journal*, 6(3), 83–90. <https://doi.org/10.33746/fhj.v6i3.17>
- Fachrizza, D., Aulia, D., & Rochadi, K. (2019). Perspektif Pasien dan Manajemen tentang Mutu Pelayanan IGD. *Jurnal Kesehatan*, 10(1), 74-83. <https://doi.org/10.26630/jk.v10i1.1195>
- Fajarnita, A., Julianti, R., & Basri, F. E. (2023). Perspektif Manajerial Rumah Sakit dan Perawat Terampil terhadap Pelaksanaan Praktik Pendidikan Kesehatan. *Jurnal*

- Ilmiah* *Ilmu* *Kesehatan*, 1(2).
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jiik/article/view/12671>
- Fauzan, A., & Widodo, H. (2019). Hubungan Pelaksanaan *Patient centered care* dengan Pengalaman Klien Rawat Inap Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. *Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 10(2), 505–518.
<https://doi.org/10.33859/dksm.v10i2.523>
- Grant, S. M., & Johnson, B. H. (2019). Advancing the Practice of Patient and Family Centered Care: the Central Role of Nursing Leadership. *Nurse Leader*, 17(4), 325–330. <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2019.05.009>
- Gustina Irawan, Y. (2019). The Implementation of Patient-Centered Collaborative Care Training Concept to Increase Inpatient Unit Nurse Performances of X Hospital. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 8(1), 55–61.
<https://doi.org/10.18196/jmmr.8189>
- Irawan, B., & Sitanggang, E. D. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Keperawatan Dan*
<https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JKF/article/view/522>
- Kamaruddin, N. N. (2022). Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: A Scoping Review. (Thesis) repository.unhas.ac.id. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/14236/>
- Lateef, A., & Mhlongo, E. M. (2020). A Qualitative Study on *Patient-Centered Care* and Perception of Nurses in Primary Healthcare Practice. *Research Square*, 1–14.
<https://doi.org/10.1186/s12962-022-00375-y>
- Mardiyono, M. I. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis. (Skripsi). repository.stikesdrsoebandi.ac.id.
<http://repository.stikesdrsoebandi.ac.id/601/>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995-14008 .
<https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/4659>
- Muliarini, P. (2021). Kerangka Hukum Pelayanan Kesehatan Berbasis Patient-Centered Care. *The Journal of Hospital Accreditation*, 3(01), 10-16.
<https://doi.org/10.35727/jha.v3i01.83>
- Navis, D., Sulaeman, S., Ahmad, G., & Rustiana, S. H. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Tenaga Kesehatan, Sarana Prasarana terhadap Mutu Pelayanan serta Dampaknya pada Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Leuwisadeng. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(1).
<https://jurnal.umj.ac.id/index.php/MPHJ/article/view/7022>
- Nugraha, A. C., Syaodih, E., Handayani, N., & ... (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RSU Ramahadi Purwakarta. *Prosiding Magister*
<https://eprosiding.ars.ac.id/index.php/pmm/article/view/1043>
- Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence* <http://www.ejournal.stikstellamarismks.ac.id/index.php/JKFN/article/view/57>
- Yulia, M. (2023). Hubungan Pelaksanaan *Patient Centered Care* (PCC) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Health Sains*, 4(2), 91-103.
<https://doi.org/10.46799/jhs.v4i2.846>

- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/view/936>
- Pradani, E. A., Rohman, F., & Siswanto, S. (2018). Effect of *Patient-Centered Care* on Service Quality and Satisfaction Level of BPJS Inpatients in Baptist Hospital Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(1), 89–100. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2018.016.01.11>
- Prasetyo, T. A., & Sustrami, D. (2021). Literature Review; Analisis Karakteristik Perawat yang Dibutuhkan Guna Menunjang Tercapainya Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah* <https://journal.stikeshangtuah-sby.ac.id/index.php/JIKSHT/article/download/124/106>
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 7(1), 30-44. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i1.587>
- Pujawati, P., & Eriswanto, E. (2021). Penilaian Kinerja dengan Perspektif Pelanggan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Balanced Scorecard. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*. <http://eprints.ummi.ac.id/2032/>
- Purwaningrum, R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*. <https://core.ac.uk/download/pdf/328113578.pdf>
- Purwolarang, Riffah Maisaroh and , Noor Alis., S.KM., M.KM (2021) *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dan Puskesmas: Kajian Literatur*. Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta. <https://eprints.ums.ac.id/id/eprint/90067>
- Rampengan, S. H. (2015). Persepsi Pasien atau Keluarganya Terhadap Mutu Pelayanan Unit Gawat Darurat. *Jurnal Biomedik: JBM*, 7(3). <https://doi.org/10.35790/jbm.7.3.2015.9485>
- Riskiyah, R., Hariyanti, T., & Juhariah, S. (2017). Pengalaman Pasien Rawat Inap terhadap Penerapan *Patient centered care* di RS UMM. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(04), 358–363. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2017.029.04.13>
- Ula, V. R., & Hayat, A. A. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 38(1), 46-46. <https://ejournal.ahmaddahlan.ac.id/index.php/melati/article/view/5>
- Tunny, H., Tandil, D., & Massa, P. I. (2022). Kemampuan Perawat dalam Menerapkan Patient Centered Care di RSUD Dr. M. Haulussy Ambon. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(3), 165-176. <https://doi.org/10.55606/jrik.v2i3.1270>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*. <https://jurnal.upertis.ac.id/index.php/JKP/article/view/317>
- Sumijatun, S., Selviady, S., & Antony, A. (2021). Gambaran Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rawat Jalan. *Jurnal Persatuan Perawat Nasional Indonesia (JPPNI)*, 6(1), 19. <https://doi.org/10.32419/jppni.v6i1.260>
- SURIANI, R. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan; Keandalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di IRNA Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dharmas Indonesia*. <http://ejournal.undhari.ac.id/index.php/jikdi/article/view/821>

- Syah, D. Z. R., Sahar, J., & Yetti, K. (2022). Pelayanan Prima Keperawatan di Pelayanan Primer: Perspektif Perawat dan Pasien. *Journal Of Telenursing (JOTING)*. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JOTING/article/view/3349>
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9-18. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkk/article/view/18836>
- Treston, C. (2019). Nursing Leadership in Patient-Centered Approaches to Compassionate Care, Health Literacy, and Research Opportunities. *Journal of the Association of Nurses in AIDS Care*, 30(6), 699–700. <https://doi.org/10.1097/JNC.0000000000000129>
- Wardiah, R. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang. *Human Care Journal*. <https://ojs.fdk.ac.id/index.php/humancare/article/view/1135/0>