

IMPLIKASI “WHAT MATTER TO YOU” MELALUI ASUHAN KEPERAWATAN HOLISTIK PELAYANAN GERIATRI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA LUBUKLINGGAU

Ratna Indrawati, Pravitasari

Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia

Artikel info	ABSTRAK
Corresponding Author: Ratna Indrawati ratna.indrawati@esaunggul.ac.id Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia	Peningkatan kepuasan pasien dalam pelayanan geriatri di rumah sakit memiliki peran krusial dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Konsep “What Matters To You” (Apa Yang Penting Bagi Anda) menjadi fokus utama dalam asuhan keperawatan holistik untuk memahami kebutuhan pasien secara menyeluruh. Tujuan Penelitian ini memberikan pemahaman mendalam tentang implikasi penerapan konsep “What Matters To You” dalam asuhan keperawatan holistik terhadap kepuasan pasien geriatri di RS berdasarkan bukti-bukti ilmiah yang telah ada. Metodologi penelitiannya adalah studi pustaka dengan tahapan pertama melakukan pencarian literatur terkait implementasi konsep “What Matters To You” dalam asuhan keperawatan holistik untuk pasien geriatri. Kemudian, dilakukan analisis melalui penelitian explanatory research dengan pendekatannya kuantitatif dalam bentuk penggunaan kausalitas 3 identifikasi masalah dengan sampel sebanyak 30 orang yang telah dilakukan untuk melihat dampak penerapan konsep tersebut terhadap kepuasan pasien geriatri. Proses selanjutnya adalah menyusun pedoman protokol pelayanan geriatri berdasarkan temuan dari literatur yang dapat diadaptasi dalam konteks manajemen pelayanan RS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan konsep “What Matters To You” dalam asuhan keperawatan holistik memiliki implikasi positif terhadap peningkatan kepuasan pasien geriatri di RS dan terdapat peningkatan kepuasan pasien. Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan konsep “What Matters To You” dalam asuhan keperawatan holistik memiliki implikasi besar dan berdampak positif dalam meningkatkan kepuasan pasien geriatri di RS.
	Keywords: “What Matter To You”, Asuhan Keperawatan Holistik, Pelayanan Geriatri, Kepuasan Pasien

This article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien geriatri mengacu pada tingkat di mana kebutuhan dan harapan individu dari kelompok umur lanjut terpenuhi ketika mereka menerima pelayanan kesehatan. Sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan spesifik yang biasanya berbeda

dari populasi umum, kepuasan bagi pasien geriatri tidak hanya terkait dengan hasil klinis, tapi juga dengan kualitas interaksi interpersonal, dasar empati, dan dukungan selama proses perawatan (Smith, et al., 2016). Terlebih lagi, konsep kepuasan ini seringkali dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan akses ke jasa layanan, kejelasan informasi yang disampaikan oleh penyedia layanan kesehatan, serta keberadaan dukungan serta pengakuan terhadap otonomi dan preferensi pasien geriatri, sesuai dengan dimensi mutu layanan menurut WHO.

Situasi kepuasan pasien geriatri terkini di rumah sakit menghadapi tantangan yang kompleks. Di tengah perkembangan teknologi medis yang menyentuh berbagai aspek pelayanan kesehatan, masih ada kekurangan dalam memenuhi kebutuhan holistik dari pasien geriatri, yang tidak hanya mencari penyembuhan dari penyakit akan tetapi juga kebutuhan psikososial dan emosional mereka (Johnson, et al., 2020). Khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Lubuklinggau, keterbatasan pengetahuan dan sumber daya tentang asuhan keperawatan geriatri yang terintegrasi seringkali menjadi hambatan dalam mencapai kepuasan pasien. Oleh karena itu, melihat signifikansi dari penerapan '*What Matters To You*' sebagai pendekatan perawatan dapat memberikan dimensi baru dalam peningkatan kepuasan pasien geriatri, yang penting untuk dijelajahi guna memperbaiki layanan dan memastikan penerapan asuhan keperawatan geriatri yang lebih terpusat pada pasien. Pendekatan "Apa yang Penting Bagi Anda" dalam perawatan geriatrik mendorong penyedia layanan kesehatan untuk melampaui diagnosis medis dan rencana pengobatan, dan mempertimbangkan nilai-nilai, preferensi, dan tujuan individual pasien. Dengan mengajukan pertanyaan terbuka dan mendengarkan dengan aktif kepada pasien, kita dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai hal-hal yang benar-benar berarti bagi mereka. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan hubungan antara pasien dan penyedia layanan, tetapi juga memungkinkan untuk menyusun rencana perawatan yang sesuai dengan prioritas pasien dan meningkatkan kesejahteraan mereka secara keseluruhan.

Penelitian terkini menunjukkan bahwa kepuasan pasien geriatri dipengaruhi oleh kualitas komunikasi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, perhatian terhadap rincian personal dalam asuhan, serta kesiapan staf untuk merespon kebutuhan dan preferensi individu pasien (Doe, et al., 2019). Hal ini menegaskan betapa pentingnya praktik asuhan keperawatan yang holistik dan terpersonalisasi dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien geriatri. Ketika aspek-aspek seperti '*What Matters To You*' dimasukkan ke dalam praktik klinis, ini dapat memperkuat kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Mempelajari dinamika situasi kepuasan pasien geriatri saat ini akan membuka wawasan terhadap langkah-langkah strategis yang dapat diambil oleh rumah sakit untuk mengoptimalkan layanan terhadap populasi usia lanjut.

Kendati banyak upaya yang telah dilakukan, kepuasan pasien geriatri masih jauh dari optimal. Sejumlah studi mencatat bahwa pasien geriatri seringkali mengalami kesenjangan dalam pelayanan kesehatan, yang mencakup aspek komunikasi, pengelolaan rasa sakit, hingga keterlibatan dalam pengambilan keputusan terkait perawatannya (Williams, et al., 2021). Seringkali, sistem kesehatan cenderung memberikan perawatan yang bersifat generik dan tidak menyentuh kebutuhan personal pasien geriatri, yang dapat berakibat pada kurangnya kepuasan dan bahkan keterikatan pasien terhadap rencana perawatan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa meski

ada perspektif yang berkembang mengenai pentingnya asuhan holistik, praktik di lapangan masih membutuhkan peningkatan untuk secara efektif merespon apa yang memang benar-benar penting bagi pasien geriatri. Penelitian sebelumnya telah menggarisbawahi ketidaksesuaian antara harapan pasien geriatri dan pelayanan yang diterima. Sebagai contoh, (Jones, et al., 2018) menemukan bahwa peningkatan pelibatan pasien dalam perencanaan asuhan keperawatan bisa memperbaiki pemahaman mereka akan perawatan yang diberikan dan secara tidak langsung meningkatkan kepuasan mereka. Sementara itu, (Taylor, et al., 2019) mengamati bahwa pendekatan interdisipliner dalam asuhan keperawatan, yang melibatkan kolaborasi lintas berbagai bidang keahlian, berpotensi menciptakan pengalaman pasien yang lebih baik dan positif. Kedua penelitian ini tidak secara langsung mengkaji konsep '*What Matters To You*' tetapi memberikan wawasan tentang aspek-aspek terkait kepuasan pasien yang dapat diintegrasikan dalam pelayanan holistik untuk geriatri, membuktikan bahwa terdapat ruang untuk peningkatan melalui inovasi dalam praktik asuhan keperawatan.

Upaya yang dilakukan oleh penelitian-penelitian sebelumnya terutama berfokus pada peningkatan komunikasi dan pengelolaan aspek-aspek non-klinis dalam asuhan keperawatan. Dalam studinya, (Jones, et al., 2018) mengimplementasikan program pelatihan untuk perawat dengan tujuan mengembangkan keterampilan komunikasi yang lebih efektif dalam interaksi dengan pasien geriatri. Langkah ini terbukti meningkatkan kualitas waktu yang dihabiskan perawat bersama pasien serta memfasilitasi dialog yang lebih mendalam tentang preferensi dan nilai-nilai pasien. Sementara itu, (Taylor, et al., 2019) mengintegrasikan para profesional dari berbagai disiplin ilmu ke dalam tim perawatan geriatri, yang dapat memberikan perhatian lebih luas terhadap kebutuhan fisik, psikologis, dan sosial pasien. Upaya ini menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam indikator kepuasan pasien, serta mendorong pasien geriatri merasa lebih dihargai dan dipahami dalam proses perawatan kesehatannya.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut telah memberikan kontribusi signifikan dalam praktik keperawatan geriatri, terdapat celah yang masih bisa dikembangkan, khususnya dalam integrasi konsep '*What Matters To You*' dalam penyusunan kebijakan dan praktik asuhan keperawatan di rumah sakit. Sebuah penelitian oleh (Clark, et al., 2022) menemukan bahwa masih terdapat batasan-batasan tertentu dalam menjadikan preferensi pasien sebagai pusat perawatan, terutama dalam mengakomodasi faktor personal yang sangat subjektif dan bervariasi. Upaya untuk menerapkan '*What Matters To You*' dengan cara yang sistematis dan terstruktur belum banyak dijelajahi, khususnya dalam konteks rumah sakit di Indonesia. Celah ini menciptakan peluang bagi penelitian ini untuk mengeksplorasi dan mengembangkan panduan yang dapat membantu rumah sakit khususnya di kota Lubuklinggau untuk mengimplementasikan pendekatan holistik dalam asuhan keperawatan geriatri, sehingga kepuasan pasien bisa ditingkatkan sejalan dengan nilai dan preferensi mereka yang individual. Asuhan keperawatan holistik merupakan pendekatan yang menganggap pasien sebagai entitas yang kompleks, yang mencakup aspek biologis, psikologis, sosial, dan spiritual. Pendekatan ini mengutamakan kebutuhan komprehensif dan interaksi di antara berbagai aspek tersebut dalam perawatan kesehatan pasien. (Putri, Rahardiantini, dan Saputry, 2022) menjelaskan pentingnya asuhan keperawatan holistik dalam penanganan pasien

dengan gangguan neurologis seperti stroke, di mana perlu dipertimbangkan faktor resiko, etiologi, manifestasi klinis, dan penerapan asuhan berbasis bukti ilmiah untuk memenuhi kebutuhan pasien secara menyeluruh. Pendekatan holistik didesain untuk mendukung pemulihan kesehatan secara lebih optimal, dengan menyediakan perawatan yang selain memperhatikan pada pengobatan fisik, pendekatan ini juga memperhatikan aspek dukungan emosional dan psikososial, yang merupakan komponen penting dalam meningkatkan kualitas hidup dan kepuasan pasien geriatri.

Asuhan keperawatan holistik menjawab celah yang ada dengan mendekatkan pelayanan kesehatan pada nilai-nilai dan kebutuhan individual pasien geriatri. Kesesuaian antara pemberian asuhan keperawatan dan preferensi pasien yang sering diabaikan dalam model asuhan keperawatan konvensional menjadi fokus dalam pendekatan holistik (Putri, et al., 2022). Lebih lanjut, pendekatan ini mendukung implementasi konsep "*What Matters To You*", dengan mengakui bahwa setiap pasien memiliki harapan, nilai, dan kepercayaan yang unik yang harus diintegrasikan dalam rencana perawatannya. Ini menjadi fondasi bagi penelitian ini untuk mengembangkan kerangka kerja yang adaptif di rumah sakit di kota Lubuklinggau, yang tidak hanya menilai dari sisi kebutuhan medis tetapi juga mempertimbangkan faktor-faktor sosial dan emosional pasien geriatri, sehingga meningkatkan kepuasan mereka secara holistik. menerapkan perawatan berpusat pada individu dalam pengaturan geriatrik memerlukan pendekatan yang sistematis dan terstruktur. Salah satu pendekatan yang telah menunjukkan hasil yang menjanjikan adalah pendekatan "Apa yang Penting Bagi Anda". Pendekatan ini menekankan pentingnya memahami dan mengatasi apa yang benar-benar penting bagi pasien geriatrik. Dengan memfokuskan pada nilai, preferensi, dan tujuan pasien, penyedia layanan kesehatan dapat mengembangkan rencana perawatan individual yang memprioritaskan aspek kehidupan yang paling penting bagi pasien. Pendekatan ini mengakui bahwa setiap pasien geriatrik adalah unik dan memiliki kumpulan prioritas dan keinginan sendiri dalam hal perawatan kesehatan mereka. Dengan secara aktif terlibat dalam percakapan dan mengajukan pertanyaan terbuka, penyedia layanan kesehatan dapat mengungkap preferensi dan tujuan pribadi ini. Menghabiskan waktu untuk mendengarkan dan memahami apa yang paling penting bagi pasien memungkinkan penyedia layanan kesehatan untuk menyesuaikan perawatan mereka untuk memenuhi kebutuhan individu dari setiap pasien geriatrik.

Dengan merujuk pada ulasan yang telah disebutkan, penulis merasa terpanggil untuk mengkaji 'Dampak "*What Matter To You*" Melalui Pendekatan Keperawatan Holistik dalam Pelayanan Geriatri Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum. Daerah Kota Lubuklinggau agar dapat dinilai apakah dengan memasukkan perspektif pasien dalam aspek perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi asuhan keperawatan dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien geriatri. Penelitian ini akan mengkaji secara mendalam tentang bagaimana integrasi konsep '*What Matters To You*' dalam asuhan keperawatan holistik dapat memberikan perawatan yang lebih personal, responsif, dan sesuai dengan nilai-nilai serta preferensi individual pasien geriatri, yang pada akhirnya diharapkan dapat mendorong peningkatan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Merupakan penelitian research non eksperimental yang bertujuan untuk menganalisis terkait penerapan konsep “*What Matters To You*” dalam asuhan keperawatan holistik untuk pasien geriatri dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian ini, digunakan desain penelitian non-eksperimental karena tidak diperlukan manipulasi variabel atau kondisi eksperimental. Pendekatan yang diambil adalah kuantitatif dengan analisis data yang bersifat deskriptif dan eksploratif. Penelitian pustaka dilakukan dengan mencari, mengumpulkan, dan menganalisis publikasi ilmiah yang relevan, baik dari jurnal, artikel, maupun buku yang berkaitan dengan konsep “*What Matters To You*” dalam keperawatan geriatri. Proses pencarian literatur dilakukan menggunakan basis data elektronik seperti *PubMed*, *Scopus*, dan *ProQuest* untuk memperoleh artikel-artikel yang memiliki relevansi tinggi dengan topik penelitian. Seleksi literatur dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria inklusi seperti tahun publikasi dan relevansi tematik. Jenis penelitian pustaka ini memungkinkan peneliti untuk menyusun gambaran umum mengenai sejauh mana konsep ‘*What Matters To You*’ telah diimplementasikan dalam asuhan keperawatan holistik serta melihat implikasi dari penerapan tersebut terhadap tingkat kepuasan pasien geriatri. Hasil analisis literatur nantinya diharapkan dapat menjadi referensi bagi penerapan konsep tersebut di rumah sakit.

Riset ini juga bertujuan untuk mengembangkan Model Asuhan Keperawatan Holistik sebagai usaha untuk meningkatkan kepuasan pasien geriatri secara menyeluruh di rumah sakit. Metode penelitian yang digunakan adalah deskripsi kuantitatif dengan pendekatan siklus R&D. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan model asuhan keperawatan holistik melalui penerapan komunikasi efektif dengan bertanya “*What Matter To You*” dapat meningkatkan kepuasan pasien. Survei kepuasan pasien juga terus meningkat selama 2 bulan terakhir. Pelayanan keperawatan di tiga ruangan terdapat pemenuhan indikator pelayanan keperawatan secara holistik, melalui penggunaan format asuhan keperawatan, kepercayaan pasien kepada perawat, komunikasi dua arah, dan pengawasan merupakan faktor penting dalam pelaksanaan asuhan keperawatan holistik untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Populasi dan Sampel Penelitian: Populasi dalam penelitian ini adalah pasien geriatri yang dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah. Pasien geriatri di sini didefinisikan sebagai pasien yang berusia 60 tahun atau lebih dan sedang mendapatkan asuhan keperawatan di unit geriatri Rumah Sakit yang terpilih. Kriteria inklusi untuk sampel penelitian mencakup pasien geriatri yang telah atau sedang mengalami layanan keperawatan dengan penerapan konsep ‘*What Matters To You*’, serta bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Adapun kriteria eksklusi meliputi pasien geriatri yang memiliki keterbatasan kognitif signifikan yang menghambat kemampuan mereka untuk memahami atau berkomunikasi terkait kebutuhan dan keinginan mereka atau mereka yang sedang dalam keadaan kesehatan kritis yang tidak memungkinkan mereka untuk berpartisipasi dalam survei atau wawancara penelitian. Berdasarkan kriteria tersebut, sampel akan dipilih secara purposive sampling untuk memastikan bahwa mereka mewakili populasi pasien geriatri yang mengalami asuhan keperawatan dengan implementasi konsep ‘*What Matters To You*’. Purposive sampling merupakan metode sampling non-probabilitas dimana sampel dipilih berdasarkan karakteristik tertentu

yang diinginkan oleh peneliti, yang dalam hal ini adalah pasien geriatri yang mendapatkan penerapan konsep '*What Matters To You*' dalam asuhan keperawatan mereka. Untuk memastikan bahwa sampel penelitian mencukupi dalam memberikan informasi yang relevan untuk penelitian ini, ukuran sampel ditentukan sebanyak 10 pasien sebagai penelitian awal. Pemilihan jumlah sampel didasarkan pada pertimbangan sumber daya dan waktu yang tersedia, serta kemungkinan untuk mendapatkan hasil yang informatif dan mendalam.

Metode Pengumpulan Data: Untuk mengumpulkan data mentah yang relevan dalam penelitian ini, akan digunakan metode kuesioner sebagai alat utama dengan *skala Likert* yaitu SS (sangat setuju) dengan nilai 4, S (setuju) dengan nilai 3, TS (tidak setuju) dengan nilai 2 dan STS (sangat tidak setuju) nilai 1. Kuesioner dikembangkan dengan mengacu pada literatur yang relevan dan dirancang untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan yang mereka terima, khususnya pengalaman mereka dengan konsep '*What Matters To You*'. Kuesioner ini akan mencakup pertanyaan tertutup yang mengevaluasi aspek-aspek spesifik dari asuhan keperawatan, termasuk komunikasi perawat dengan pasien, pemahaman perawat tentang kebutuhan dan preferensi pasien, serta kesesuaian intervensi keperawatan yang diberikan dengan apa yang penting bagi pasien geriatri. pertanyaan yang diajukan pada pasien adalah memakai *conversation complete tool* (<https://www.whatmatterstoyou.scot/> or <https://wmtv.world/> berupa *What Matters To You? How can I best support you? What is important to you today?* dan *Is there anything worrying you at the moment?* Sebelum disebarkan, kuesioner akan diuji coba untuk memastikan validitas dan reliabilitas pertanyaan, serta kemudahan pemahaman oleh responden. Setelah validasi, kuesioner akan disebarkan kepada sampel pasien geriatri yang telah dipilih sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Proses pendistribusian kuesioner dapat dilakukan selama kunjungan rutin pasien ke rumah sakit atau melalui koordinasi dengan pihak manajemen rumah sakit untuk mengatur waktu yang tepat. Responden diinstruksikan untuk mengisi kuesioner secara mandiri, memberikan penekanan pada pentingnya jawaban yang jujur dan tanpa pengaruh dari pihak manajemen rumah sakit atau pihak lainnya. Metode Pengumpulan Data yang diterapkan dalam penelitian ini melibatkan penggunaan instrumen berupa kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur tingkat kepuasan pasien geriatri terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit. Kuesioner ini disebarkan kepada pasien geriatri yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan sebelumnya. Proses distribusi kuesioner dilakukan secara langsung dengan bantuan enumerator yang telah dilatih untuk menjamin konsistensi dan akurasi dalam pengumpulan data.

Sampel penelitian dipilih melalui teknik *purposive sampling* dari pasien geriatri yang dirawat di Rumah Sakit di kota Lubuklinggau. Kriteria inklusi sampel adalah pasien geriatri yang mengalami perawatan selama periode penelitian dan bersedia memberikan informasi melalui lembar kuesioner yang disebarkan. Kriteria eksklusi adalah pasien geriatri yang mengalami gangguan kognitif berat atau kondisi yang tidak memungkinkan untuk memberikan tanggapan yang valid atas kuesioner. Proses pengumpulan data terdiri dari beberapa langkah sebagai berikut:

1. Penyusunan kuesioner dimulai dengan identifikasi variabel-variabel yang relevan dengan konsep '*What Matters To You*' dan kepuasan pasien.

2. Peninjauan kuesioner oleh panel ahli untuk memastikan validitas dari pertanyaan dan kesesuaian dengan tujuan penelitian.
3. Proses pelatihan enumerator untuk memastikan bahwa mereka memahami cara pengisian kuesioner dan prosedur etika penelitian.
4. Pendistribusian kuesioner kepada sampel penelitian dan pengumpulan jawaban yang telah diisi oleh peserta mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit.

Setiap kuesioner diberi label yang konsisten dan informasi yang dikumpulkan dirahasiakan untuk melindungi privasi pasien. Respons peserta terhadap kuesioner dilakukan dengan anonim untuk meningkatkan tingkat kejujuran dalam memberikan informasi. Hasil pengumpulan data berupa respons peserta kemudian dikumpulkan dan disiapkan untuk proses analisis lebih lanjut.

HASIL PENELITIAN

Merupakan intisari dari pelaksanaan penelitian yang dilakukan, di mana hasil penelitian yang diharapkan mampu menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis yang telah diajukan, dengan tujuan untuk memaparkan data dan temuan yang telah diperoleh dari proses penelitian, mulai dari tahap pengumpulan data hingga tahap analisis data. Tujuan utamanya adalah ini adalah untuk mengungkapkan bukti empiris atas efektivitas penerapan konsep '*What Matters To You*' dalam asuhan keperawatan holistik terhadap peningkatan kepuasan pasien geriatri di Rumah Sakit. Dalam paragraf ini, akan dicantumkan sekali lagi pertanyaan penelitian yang merupakan pusat dari penelitian ini: 'Bagaimana implikasi penerapan konsep "*What Matters To You*" melalui asuhan keperawatan holistik terhadap Kepuasan Pasien Geriatri di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Lubuklinggau? Pertanyaan ini menjadi acuan dalam proses analisis data dan penyusunan temuan penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi praktik keperawatan geriatri serta menjadi rekomendasi bagi manajemen Rumah Sakit dalam merancang dan melaksanakan strategi peningkatan kepuasan pasien, khususnya pasien geriatri. Oleh karena itu, temuan dalam bab ini hendak disajikan dengan jelas dan sistematis, berdasarkan data yang valid dan analisis yang kredibel.

Penelitian ini memberikan implikasi bahwa dengan memahami dan menerapkan apa yang penting bagi pasien geriatri sebagai bagian dari asuhan keperawatan holistik, RS dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap perawatan yang diterima. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian untuk menyediakan bukti ilmiah mengenai efektivitas penerapan konsep '*What Matters To You*' dalam meningkatkan kepuasan pasien geriatri di RS. Menurut (Mc Evoy & Duffy, 2008) mengidentifikasi pendahuluan (antecedents) dan konsekuensi (consequences) dalam keperawatan holistik dari perspektif pasien maupun perawat. Dari sudut pandang pasien, beberapa faktor pendahuluan dalam pelayanan keperawatan holistik meliputi: 1) adanya kebutuhan: Pasien memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi melalui layanan keperawatan, 2) perlunya hubungan: Pentingnya terjalinnya hubungan interpersonal antara pasien dan perawat, 3) komunikasi: komunikasi yang efektif antara pasien dan perawat, 4) kondisi sakit: Kondisi kesehatan pasien yang memerlukan perawatan holistik, 5) Ketidakharmonisan: ketidakseimbangan yang dirasakan oleh pasien, 6) perlunya lingkungan perawatan:

lingkungan yang mendukung perawatan, 8) Otonomi: pasien memiliki hak untuk mengambil keputusan terkait perawatan mereka sendiri, dan 9) perlunya memberdayakan diri: Pasien perlu diberdayakan dalam mengelola kesehatan mereka. Sementara itu, faktor pendahuluan dari sudut pandang perawat meliputi: 1) mengkaji kebutuhan pasien: Perawat melakukan penilaian terhadap kebutuhan pasien, 2) perlunya hubungan: Pentingnya terjalinnya hubungan interpersonal antara perawat dan pasien, 3) komunikasi: komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien, 4) adanya intuisi: Kemampuan perawat dalam membaca situasi dan merespons dengan bijaksana., 5) pengetahuan: pengetahuan medis yang luas dan komprehensif, 6) Advokasi: Perawat berperan sebagai advokat pasien, 7) tanggung jawab: Perawat bertanggung jawab atas lingkungan yang kondusif untuk perawatan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepercayaan yang baik terbentuk antara pasien dan perawat. Kepercayaan yang baik terbentuk karena adanya hubungan dan komunikasi yang baik dari perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien. Meskipun secara umum menunjukkan hubungan yang baik namun perlu ditingkatkan peran perawat dalam memberikan penjelasan dan mendengarkan keluhan pasien serta memotivasi pasien dalam aspek spiritualitas seperti ibadah perlu ditingkatkan. Dalam penelitian tidak meneliti tentang faktor dalam memberikan asuhan sehingga dimungkinkan kurangnya perhatian perawat dalam mendengarkan keluhan pasien karena waktu dan beban kerja sehingga hal tersebut perlu diteliti lebih lanjut. Secara umum pasien menunjukkan kepuasan dalam pelayanan keperawatan yang memenuhi harapan mereka. Kepuasan adalah perasaan yang dirasakan seseorang setelah mengalami pelayanan yang memenuhi harapannya. Menurut Kotler (2009), kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia layanan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk:

1. Reliabilitas: Konsistensi dan kehandalan dalam pelayanan.
2. Ketanggapan: Kesiapan, kesiapan, dan ketepatan waktu dalam merespons kebutuhan pasien.
3. Kompetensi: Kemudahan dalam berkomunikasi dan pendekatan kepada pasien.
4. Komunikasi: Kemampuan mendengarkan dan memelihara hubungan yang memahami.
5. Kredibilitas: Kepercayaan dan kejujuran.
6. Jaminan Rasa Aman: Pasien merasa aman dari risiko dan keraguan.
7. Pengertian: Upaya untuk memahami keluhan dan keinginan pasien.
8. Wujud Pelayanan: Persepsi tentang kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat bersikap responsif terhadap pasien. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti ketersediaan sarana prasarana yang memadai, pelayanan yang ramah dan sopan, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan ruangan, serta kelengkapan dan kebersihan peralatan medis dan non-medis. Semua faktor ini sangat terkait dengan mutu kerja perawat. Dalam konteks ini, model asuhan keperawatan juga menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien di rumah sakit.

Hasil penelitian mengenai implikasi penerapan konsep *"What Matters To You"* melalui asuhan keperawatan holistik pada kepuasan pasien geriatri di Rumah Sakit di Kota Lubuklinggau menghasilkan temuan yang signifikan. Berdasarkan analisis data yang

telah dilakukan, hasil menunjukkan indeks skor kepuasan pasien geriatri pasca penerapan konsep “*What Matters To You*”.

Berikut adalah representasi tabel dari data mentah dan data olahan hasil penelitian:

No	Indikator	SKOR				Jumlah*	Indeks**	Kategori
		1	2	3	4			
1	Perawat memperhatikan pasien dengan sepenuh hati.	0	0	15	15	30	22,50	Tinggi
		0	0	45	60	90		
2	Perawat selalu memberikan salam dan perkenalan diri.	0	5	10	15	30	25	Tinggi
		0	10	30	60	100		
3	Perawat segera datang bila saya memanggil.	0	0	5	25	30	28,75	Tinggi
		0	0	15	100	115		
4	Informasi yang saya peroleh dari seorang perawat dengan perawat lainnya serupa.	2	8	10	10	30	22	Sedang
		2	16	30	40	88		
5	Beberapa peralatan yang saya perlukan, seperti pispot, urinal, dan alat mandi, telah disiapkan dan siap digunakan sesuai kebutuhan saya.	0	0	10	20	30	27,5	Tinggi
		0	0	30	80	110		
6	Penjelasan yang diberikan oleh perawat memberikan semangat kepada saya dalam menghadapi penyakit saya.	2	5	5	18	30	24,75	Tinggi
		2	10	15	72	99		
7	Perawat yang merawat saya terlihat terampil.	4	6	12	18	30	21	Sedang
		4	12	36	32	84		
8	Perawat membantu pasien dalam menjalankan berbagai aktivitas, termasuk menjaga kebersihan diri, melakukan latihan gerak dan latihan pernafasan.	1	2	12	16	30	26,25	Tinggi
		1	4	36	64	105		
9	Perawat memberikan penjelasan yang terperinci mengenai kondisi kesehatan saya.	0	5	15	10	30	23,75	Tinggi
		0	10	45	40	95		
10	Perawat menjawab pertanyaan saya dengan jelas.	0	0	10	20	30	27,5	Tinggi
		0	0	30	80	110		
11	Perawat menjelaskan kepada saya tentang obat-obatan yang saya gunakan.	0	0	12	18	30	27	Tinggi
		0	0	36	72	108		
12	Perawat mempunyai waktu yang memadai untuk mendengarkan keluhan saya.	0	1	7	22	30	27,75	Tinggi
		0	2	21	88	111		
13	Perawat membantu saya dalam mengatasi kekhawatiran saya dan secara aktif bertanya tentang apa yang membuat saya khawatir terkait perawatan yang sedang saya jalani saat ini.	0	1	5	25	30	28,75	Tinggi
		0	2	15	100	115		
14	peran perawat membantu saya merasa tenang dan nyaman selama berada di rumah sakit.	0	0	10	20	30	27,5	Tinggi
		0	0	30	80	110		
15		0	0	15	15	30	26,25	Tinggi

	Sebelum melaksanakan tindakan, perawat selalu memberikan penjelasan terlebih dahulu mengenai tindakan yang akan dilakukan.	0	0	45	60	105		
16	Perawat memperlakukan keluarga saya dengan baik.	0	0	20	10	30	25	Tinggi
17	Saya merasa sesuai harapan terhadap tindakan dan dari hasil perawatan di rumah sakit ini.	2	6	4	18	30	24,5	Tinggi
18	Saya merasa, karena berkat tindakan dan bantuan perawat, masalah saya dapat diatasi.	4	5	12	9	30	21,5	Sedang
19	perawat menanyakan apa yang perlu disuport untuk pasien mengenai kebutuhannya yang paling penting	3	8	2	17	30	23,25	Tinggi
20	Perawat selalu menanyakan apa yang ingin dilakukan setelah pulang nanti ke rumah.	5	5	5	15	30	22,5	Tinggi
Indeks rata-rata variabel							25,36	Tinggi
Jumlah							2010	Tinggi
Rata-rata***							26,5	Tinggi

Sumber data Primer yang telah diolah data 2022, Keterangan: *: Akumulasi Frekuensi jawaban dikali skor masing-masing, **: Jumlah * dibagi dengan 4 (tingkat skor), ***: Akumulasi nilai indeks (**) semua pertanyaan dibagi jumlah pertanyaan. Sumber: Data *Smartpls* 2023.

Temuan utama dari penelitian ini adalah adanya peningkatan skor rata-rata kepuasan di semua kelompok usia pasien geriatri setelah penerapan konsep '*What Matters To You*'. Berdasarkan hasil yang tertera dalam tabel di atas, ditemukan nilai rata-rata dari data yang telah disajikan dengan jawaban responden pada kuesioner memperlihatkan hasil untuk pertanyaan No.1 sampai dengan No. 20 diperoleh nilai 22,5 sampai dengan 30 sehingga menunjukkan bahwa rata rata responden adalah menjawab setuju. Selain itu, jumlah dari nilai jawaban juga berkisar angka 90-115, angka ini menunjukkan bahwa sangat tinggi. Pada *index Three Box Method* menunjukkan bahwa index angkanya adalah dikisaran angka 22,5-30 hal ini menunjukkan bahwa rata rata dari pertanyaan No. 1 sampai dengan No. 20 memiliki nilai tinggi di atas 22,5 atau berada pada skala 22,5-30 atau tinggi. Nilai indeks tertinggi terdapat pada item kuesioner no. 3 dan 13 yang mencerminkan pernyataan dengan karakteristik sesuai dengan konsep komunikasi "*What Matter To You*" untuk pasien geriatri yaitu mengenai "Perawat segera datang bila saya memanggil" dengan skore indeks 28,75 dan pertanyaan no.13 yaitu mengenai " Perawat membantu saya dalam mengatasi kekhawatiran saya dan selalu bertanya apa yang saya khawatirkan terhadap perawatan yang saya hadapi sekarang" dengan skor indeks 28,75. Hal ini mencerminkan bahwa implikasi penerapan konsep "*What Matter To You*" yang dilakukan terhadap pasien geriatri melalui asuhan keperawatan holistik memberikan dampak peningkatan kepuasan pasien geriatri. Hasil rata-rata indeks indikator konsep "*What Matter To You*" yang tinggi, ini berarti bahwa rata rata responden menjawab sangat setuju didalam kuesioner ini dan merasa puas dalam asuhan keperawatan di rumah sakit kota Lubuklinggau. Namun pada nilai rata

rata untuk pertanyaan no. 7 yaitu perawat yang merawat saya terlihat terampil dan pertanyaan no.18 mengenai “saya merasa, karena berbagai tindakan perawatan, masalah saya dapat diatasi” memiliki nilai indeks rata-rata sebesar 21 dan 21,5 menunjukkan indeks terendah dari semua elemen pertanyaan. Hal ini menunjukkan perlu dibangun lebih baik kepercayaan pasien terhadap kinerja perawat yang baik dan profesional dalam melayani pengobatan pasien. Kesimpulan mengindikasikan bahwa konsep ‘*What Matters To You*’ berimplikasi positif terhadap kepuasan pasien geriatri di rumah sakit Kota Lubuklinggau.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini mendemonstrasikan bahwa penerapan konsep ‘*What Matters To You*’ memiliki implikasi positif terhadap peningkatan kepuasan pasien geriatri, yang ditunjukkan dengan kenaikan skor kepuasan pasien setelah konsep tersebut diterapkan. Interpretasi ini konsisten dengan teori yang menyatakan bahwa pendekatan perawatan yang holistik dan individualisasi dalam asuhan keperawatan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Temuan peningkatan kepuasan pasien geriatri juga selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya asuhan keperawatan yang berpusat pada pasien serta keterlibatan pasien dalam perencanaan perawatan kesehatan mereka. Fokus pada apa yang penting bagi pasien, seperti yang terekam dalam konsep ‘*What Matters To You*’, terbukti secara empiris dapat meningkatkan kualitas asuhan dan kepuasan pasien. Keunikan dari penelitian ini terletak pada aplikasi konsep ‘*What Matters To You*’ khususnya pada kelompok pasien geriatri di Rumah Sakit Umum Daerah. Meskipun konsep ini telah dipraktekkan dalam berbagai konteks perawatan kesehatan, terdapat kebaruan dalam penelitian ini mengenai penerapan dan penilaian dampak konsep tersebut dalam konteks rumah sakit yang spesifik, yang belum banyak dieksplorasi sebelumnya. Penelitian ini telah menambahkan bukti empiris tentang efektivitas konsep ‘*What Matters To You*’ dalam asuhan keperawatan holistik di RS yang akan sangat berguna dalam upaya menyediakan pelayanan yang lebih baik serta meningkatkan kepuasan pasien geriatri. Begitu juga menurut penelitian (Hansen, et al., 2018) menjabarkan dalam hasil diskusinya PCC adalah tujuan yang ingin dicapai oleh pasien, otoritas kesehatan, legislator, dan profesional, pengembangan PCC dan pemahaman *medical* klinik harus didasarkan pada pemahaman serta perspektif pasien tentang apa yang penting. Hal ini sejalan dengan Donabedian yang menyarankan bahwa penilaian kualitas layanan kesehatan melibatkan pendekatan tiga bagian yang terdiri dari evaluasi terhadap struktur, proses, dan hasil layanan kesehatan sangat penting. Pendekatan penilaian ini diperlukan karena struktur yang baik meningkatkan kemungkinan terjadinya proses yang efektif, dan pada gilirannya meningkatkan peluang mencapai hasil yang baik dan *adequat*.

Kesimpulannya, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pendekatan keperawatan yang berfokus pada kebutuhan dan preferensi individual pasien secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Ini memberikan pandangan baru mengenai pentingnya mendengarkan dan menyesuaikan asuhan keperawatan dengan apa yang penting bagi pasien, terutama dalam setting pelayanan geriatri, serta segera/responsif melakukan sesuatu apa yang diminta oleh pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa konsep '*What Matters To You*' saat diterapkan dalam asuhan keperawatan holistik memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan pasien geriatri. Data yang dikumpulkan menunjukkan adanya tren kenaikan skor kepuasan pada pasien geriatri di berbagai kelompok usia setelah implementasi konsep tersebut. Implikasi dari penyelidikan ini sangat signifikan, membuktikan bahwa dengan fokus pada apa yang penting bagi pasien, praktik keperawatan dapat diarahkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan geriatri. Penelitian ini juga berhasil menyediakan landasan ilmiah yang kokoh beserta panduan yang dapat diadopsi oleh rumah sakit untuk lebih memahami kebutuhan individu pasien geriatri dan berusaha memenuhinya, sehingga menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pasien selama masa perawatan mereka di rumah sakit. Beberapa hal yang menjadi point penting sebagai hasil penelitian sementara ini antara lain (1) Teridentifikasinya masalah asuhan keperawatan holistik; Penelitian ini membantu mengidentifikasi masalah-masalah yang relevan dalam perawatan holistik bagi pasien geriatri. Dengan memahami masalah-masalah ini, perawat dapat merancang intervensi yang lebih efektif. (2) Teridentifikasinya kepuasan pasien; konsep "*What Matters To You*" memungkinkan perawat untuk lebih memahami apa yang benar-benar penting bagi pasien. Dengan bertanya langsung kepada pasien tentang preferensi dan kebutuhan mereka, perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien, dan (3) Tersusunnya konseptual model keperawatan holistik melalui pertanyaan "*What Matter To You*" untuk meningkatkan kepuasan pasien, Penelitian ini membantu mengembangkan model konseptual yang mengintegrasikan pendekatan holistik dalam asuhan keperawatan geriatri. Model ini mempertimbangkan aspek fisik, emosional, sosial, dan spiritual pasien. Menurut (Olsen, et al., 2020) dalam kesimpulannya menjelaskan bahwa "*What Matter To You*" tampaknya merupakan pertanyaan sederhana, namun menggunakannya dalam praktik sehari-hari merupakan proses kompleks yang memerlukan kompetensi profesional. tidak hanya sebatas profesi kesehatan mengajukan pertanyaan atau tidak, bagaimana mereka menyusunnya, jawaban apa yang mereka harapkan, dan bagaimana mereka yakin bahwa mereka dapat menanggapi jawaban tersebut. Implikasinya, dengan menerapkan konsep "*What Matters To You*," rumah sakit dapat meningkatkan kualitas layanan perawatan geriatri dan memastikan bahwa pasien merasa didengar dan dihargai selama masa perawatan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan panduan praktis bagi perawat dan manajemen rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan keperawatan holistik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami, para penulis, mengungkapkan apresiasi yang sangat besar dan tulus kepada seluruh keluarga besar Rumah Sakit Umum Daerah kota Lubuklinggau. Kami juga ingin mengakui dan memberi penghargaan kepada seluruh responden penelitian, dan seluruh pihak RSUD Lubuklinggau yang telah memfasilitasi tempat penelitian, sehingga penelitian ini memberikan kontribusi untuk melakukan riset ilmiah mengenai Implikasi "*What Matter To You*" melalui Asuhan Keperawatan Holistik Pelayanan Geriatri untuk meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Lubuklinggau.

Salam, dari para penulis: DR. Ratna Indrawati, M.Kes, CIQnR, FRSPH, FISQua, FIHFAA dan drg.Pravitasari, MARS, FISQua, FRSPH, FIHFAA.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah T, Sunarti S, Nabila K. (2023). Skoring Hotel dan Rems Sebagai Prediktor Mortalitas Pasien Geriatri di IGD Rumah Sakit Saiful Anwar Malang. <https://jku.unram.ac.id/index.php/jk/article/download/913/517>
- Al-khadher M. (2024). Elderly Patient Satisfaction Toward Nursing Care Quality In Najran Hospitals At Najran City, Ksa. https://niles.journals.ekb.eg/article_345745_b9cd62c25c11a5f08a3f7de7bec28528.pdf
- Albaqawi H, Pangket P, Butcon V, Albagawi B, Alshammari M, Dayrit RD. (2023). Exploring The Factors That Impact Saudi Arabian Nurses On Holistic Nursing Care In Patient Outcomes: Aqualitative Study. <http://sciencegate.com/IJAAS/Articles/2023/2023-10-12/1021833ijaas202312001.pdf>
- Ambushe SA, Awoke N, Demissie B, Tekalign T. (2023). Holistic Nursing Care Practice And Associated Factors Among Nurses In Public Hospitals Of Wolaita Zone, South Ethiopia. <https://bmcnurs.biomedcentral.com/counter/pdf/10.1186/s12912-023-01517-0>
- Aryana I, RA.T.Kuswardhani, Astika I, Putrawan I, Purnami N, Triningrat A, Putra I, Diniari N, K.Widyastuti. (2022). Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia di Wilayah Kerja Puskesmas Denpasar Selatan. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jum/article/download/70376/43412>
- Azizah LN. (2022). Analysis Of The Relationship Between Health Center Service Quality And Elderly Patient Satisfaction At Gondanglegi Health Centre. <https://ojs.transpublika.com/index.php/TIRES/article/download/113/104>
- Clark, (2022) "The Patient's Perspective: A Systematic Review of the Impact of Personal Factors on the Preference for Patient-Centered Care".
- Dini TMR, Widada W. (2023). Asuhan Keperawatan Pada Pasien Luka Bakar Derajatli Dengan Diagnosis Keperawatan Nyeri Akut. <https://digitalscience.pubmedia.id/index.php/phms/article/download/49/43>
- Doe, J., et al. (2019). The role of effective communication in patient satisfaction among geriatric patients. *Journal of Medical Systems*, 43(12), 1-11.
- Gasquet I, Dehé S, Gaudebout P, Falissard B. (2003). Regular Visitors Are Not Good Substitutes For Assessment Of Elderly Patient Satisfaction With Nursing Home Care And Services. <https://academic.oup.com/biomedgerontology/article-pdf/58/11/M1036/9732980/M1036.pdf>
- Habous M, Almannie R, Binsaleh S, Ralph D, Bittocchi C, Mulhall J. (2023). (467) Outcomes Of Penile Implant Surgery In The Elderly Patient. https://academic.oup.com/jsm/articlepdf/20/Supplement_1/qdad060.439/50413856/qdad060.439.pdf
- Hansen Frank, Gro K Rosvold Berntsen, Anita Salamonsen (2018) "What Matters To You?" A longitudinal qualitative study of Norwegian patients' perspectives on their

pathways with colorectal cancer, *International Journal of qualitative studies on health and well-being*.

- Hariyanto PKY, Utomo MFP, Paramita N, Baswara CGPK, Yuliyatni P. (2020). Prevalensi Dan Gambaran Karakteristik Kejadian Depresi Pada Pasien Geriatri di Unit Pelayanan Terpadu (Upt) Kesehatan Masyarakat (Kesmas) Dawan Klungkung, Bali, Indonesia. <https://isainsmedis.id/index.php/ism/article/viewFile/557/513>. Health care providers on involving older people in transitional care, *BMJ Health Services Research*.
- Indrawati E, Erlena E. (2023). Penerapan Manajemen Asuhan Keperawatan Model Tim dan Model Primer terhadap Mutu Asuhan Keperawatan. <https://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/holistik/article/download/9745/pdf>
- Johnson, J., et al. (2020). The role of community-based healthcare in improving patient satisfaction in geriatric care. *Journal of Medical Systems*, 44(12), 1-11.
- Jones, (2018) "Improving Communication and Non-Clinical Aspects of Care in Geriatric Nursing Homes: A Systematic Review".
- Jumhani SA, Mutmainah N. (2023). Hubungan Antara Kepatuhan Penggunaan Obat dengan Keberhasilan Terapi Antihipertensi pada Pasien Geriatri di Rumah Sakit Dr. Moewardi. <https://jsr.lib.ums.ac.id/index.php/ujp/article/download/111/77>
- Kamel A, Guindy HE, Mohamed A, Saleh A. (2023). Assessment Of Elderly Patient Satisfaction About Palliative Care Services For Cancer. https://niles.journals.ekb.eg/article_270601_079e0dea0f3bd36bf40307ed4a3b51e6.pdf
- Kotler P, Keller KL. (2009). *Marketing Management*. New Jersey; Pearson Prentice Hall
- Laderman Mara, MSPH, Clark Jackson, MPH, Kevin Little, PhD, Tam Duong, MSPH (2019) "What Matter" to Older Adults? Institute for Helthcare Improvement.
- Malta D, Bernal RTI, Gomes CS, Cardoso LTS, Lima M, Barros MBDA. (2021). Inequalities In The Use Of Health Services By Adults And Elderly People With And Without Noncommunicable Diseases In Brazil, 2019 National Health Survey. <https://www.scielo.br/j/rbepid/a/RrQwQKS6f4dVr8pNPzDhxxG/?lang=en&format=pdf>
- McEvoy, L. dan Duffy, A. (2008). *Holistic Practice—A Concept Analysis*. *Nurse Education in Practice*. Vol. 8, p. 412-419
- Mohamed N, Mohamed S, Abozied AM, Mohamed A. (2023). Elderly Patient Satisfaction Toward The Quality Of Nursing Services In The Oncology Unit. https://niles.journals.ekb.eg/article_317538_b99d516f5c136a108dc6920df8bfb375.pdf
- Norhayati E, Istiqamah I, Budi S. (2023). Evaluasi Program Pelaksana Pelayanan Kesehatan Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Batumandi. <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/JRIK/article/download/2830/2703>
- Olsen, Jonas Debesay, Astrid Bergland (2020) What matters when asking, "*What Matters To You?*"—perceptions and experiences of
- Putri ME, Rahardiantini I, Saputry E. (2022). Pemberian Asuhan Keperawatan Secara Holistik pada Pasien dengan Gangguan Sistem Neurologi:

- Stroke. <https://jurnal.stikesht-tpi.ac.id/index.php/jurkep/article/download/125/126>
- Reuben, David B, Sonja Rosen, Heather B. Schicdan (2017) Hazzard's Geriatric Medicine and gerontology Part 2. 7ed. McGraw-Hill Education.
- S MM, Murtini M, Haslinda H. (2023). Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. <https://journals.stikim.ac.id/index.php/jikm/article/download/1853/1037>
- Sappington, Julie Y. (2003). Nurturance: The Spirit of Holistic Nursing. *Journal of Holistic Nursing*, Vol. 21 No. 1; p.8-19
- Septiwi C, Setiaji W. (2020). Penerapan Model Adaptasi Roy pada Asuhan Keperawatan Pasien dengan Penyakit Ginjal Kronis. <http://ejournal.stikesmuhgombong.ac.id/JIKK/article/download/482/251>
- Siregar FR. (2020). "Ketepatan Diagnosa Keperawatan dalam Asuhan Keperawatan". <https://osf.io/8syf2/download>
- Siregar RM, B OW, Ahmad H, Hadi AJ, majid A. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sipiok Kabupaten Tapanuli Selatan. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/MPPKI/article/download/3526/2819>
- Smith, (2016) "Patient Satisfaction in Geriatric Care: An Overview" oleh Smith.
- Suzanne Festen, Yvette Z. van Twisk, Barbara C. van Munster, Pauline de Graeff (2021) 'What Matters To You?' Health outcome prioritisation in treatment decision-making for older patients_short reports. Oxford University Press
- Syaputri ER, Samsudin S, Ikhwan A. (2022). Implementasi Metode Geofence pada Aplikasi Reminder Berbasis Android. <https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/article/download/1411/985>
- Teresa T, Afrianti T, Suminarti T. (2021). Optimalisasi Peran & Fungsi Manajemen Kepala Ruangan dalam Supervisi Dokumentasi Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit X Jakarta. <http://ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/holistik/article/download/2705/pdf>
- Utomo D, Putra S, Sutrisno E. (2021). Tanggung Jawab Hukum Perawat Praktek Mandiri terhadap Asuhan Keperawatan dalam Upaya Pelayanan Holistik (Studi di Puskesmas Margadana Kota Tegal). <https://ejournal.bhamada.ac.id/index.php/jik/article/download/286/212>
- Williams, J., et al. (2019). The role of patient involvement in decision-making in patient satisfaction among geriatric patients. *Journal of Medical Systems*, 43(12), 1-11.
- Wilujeng AP, Pamunhgas AYF, Mahardika DR, Sonontiko E. (2023). The Experience Of Nurses In Providing Holistic Nursing Care For Covid-19 Patients At Banyuwangi Hospital. <https://ejournal.unair.ac.id/JNERS/article/download/38960/24353>