

Dikirim : 15 Mei 2021
Direvisi : 20 Juni 2021
Disetujui : 15 Juli 2021

IVJ
(Initium Variety Journal)
Online ISSN 2798-6934
Jurnal homepage : <https://journal.medinerz.org>

INITIUM VARIETY JOURNAL

<https://journal.medinerz.org/index.php/IVJ>

e-ISSN : 2798-6934

Keywords : Pain Management, Post Operation, Patient Satisfaction

Kata kunci : Manajemen Nyeri ,Post Operasi, Kepuasan Pasien

Korespondensi Penulis:
Reni Putri
reniputri531@gmail.com



PENERBIT

Literasi Cahaya Pustaka

HUBUNGAN PENERAPAN MANAJEMEN NYERI DENGAN KEPUASAAN PASIEN POST OPERASI DI RUANG RAWAT INAP RSBP BATAM

Reni Putri¹, Utari C. Wardhani², Sri Muharni³
^{1,2,3} Program Studi Ilmu Keperawatan STIKes Awal
Bros Batam
e-mail : reniputri531@gmail.com

ABSTRACT

Post surgery pain is one of the symptoms that makes patients feel uncomfortable and do not feel well. To reduce the problem, pain management is indeed important. Patient satisfaction with pain management is an essential part of the service unit, and this depends on the nurse's attitude in conducting pain management interventions. This study was conducted to determine the relationship between pain management and the satisfaction of postoperative patients in the inpatient room of RSBP Batam in 2021. Descriptive correlation method used in this study using a cross-sectional design. The populations of this study were postoperative patients in the inpatient room of RSBP Batam. The sample consisted of 65 respondents. The sampling technique was using purposive sampling. The tool used was a questionnaire with statements about pain management and patient satisfaction, each of which amounted to 20 statements. Analysis to test the hypothesis with the Chi Square statistical test. The results of the Chi Square statistical test show that the p value = 0.001 This value is smaller than α ($p < 0.05$), so H_0 is rejected, meaning that there is a significant relationship between the application of pain management and postoperative patient satisfaction in the inpatient room of RSBP Batam in 2021.

ABSTRAK

Nyeri setelah pembedahan merupakan salah satu keluhan yang paling ditakuti oleh pasien. Oleh karena itu diperlukan manajemen nyeri untuk mengurangi rasa nyeri. Kepuasan pasien dengan manajemen nyeri adalah bagian penting dari unit pelayanan dan hal ini tergantung dari sikap perawat dalam melakukan intervensi manajemen nyeri. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan penerapan manajemen nyeri dengan kepuasan pasien post operasi di ruang rawat inap RSBP Batam tahun 2021. Metode penelitian

ini adalah *descriptive correlation* dengan desain potong lintang (*cross sectional design*). Populasi penelitian ini adalah pasien post operasi di ruang rawat inap RSBP Batam. Sampel berjumlah 65 responden, dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Alat yang digunakan kuesioner dengan pernyataan mengenai manajemen nyeri dan kepuasan pasien yang masing-masing berjumlah 20 pernyataan. Analisis untuk uji hipotesis dengan uji statistik *Chi Square*. Hasil uji statistik Pearson Chi Square di ketahui nilai p value = 0,001. Nilai tersebut lebih kecil dari α ($p < 0.05$) maka H_0 di tolak dan H_a di terima berarti ada hubungan yang signifikan antara penerapan manajemen nyeri dengan kepuasan pasien post operasi di ruang rawat inap RSBP Batam tahun 2021.

1. PENDAHULUAN

Salah satu indikator yang perlu kita perhatikan dalam pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Menurut Nursalam (2003) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang di harapkan (Nursalam, 2014). Adapun teknik dalam pengukuran kepuasan ini adalah rating, pengukuran kesenjangan, dan indeks kepuasan. (Nursalam, 2014). Menurut Rangkuti (2003), ada berbagai faktor yang menyebabkan rasa tidak puas terhadap layanan yaitu harapan yang tidak sesuai, layanan yang tidak memuaskan, perilaku pegawai yang tidak simpatik, suasana lingkungan yang tidak mendukung, biaya yang terlalu tinggi dan promosi yang tidak sesuai dengan kenyataan. Adapun cara untuk mengukur kepuasan itu menurut Muninjaya (2013) yaitu dengan sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*. (Riadi, 2020)

Mutu pelayanan rumah sakit sangat berhubungan dengan kepuasan pasien. Adapun yang berperan sangat penting dalam kepuasan pasien ini adalah perawat. Perawat memiliki peran penting dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas karena perawat berinteraksi dengan pasien selama 24 jam, dan perawat harus mampu memberikan asuhan keperawatan yang bermutu. Pelayanan keperawatan merupakan

pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang di dasarkan pada ilmu yang ditujukan kepada individu, kelompok, dan masyarakat baik sehat maupun sakit. (Kemenkes, 2017). Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien rawat inap dari Kemenkes adalah $>90\%$ (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Nyeri merupakan keluhan utama pada pasien post operasi. Nyeri yang dirasakan pasien post operasi merupakan nyeri akut. Setiap nyeri hebat yang tidak di kelola dengan baik akan mengubah fungsi otak sehingga jika di biarkan selama 3 hari berturut-turut tanpa terapi maka terjadinya gangguan tidur, hilang konsentrasi, cemas, nafsu makan turun, depresi sehingga terjadi penurunan imunitas. Karena begitu pentingnya masalah nyeri ini, International Association of the Study of Pain (IASP) pada tahun 1996 mengusulkan bahwa nyeri merupakan tanda vital ke-5 yang harus di akses seperti fungsi vital lainnya. (Suwondo et al., 2017). Nyeri fase akut membutuhkan pendekatan manajemen nyeri. Manajemen nyeri post operasi bertujuan untuk meminimalkan rasa tidak nyaman pada pasien, memfasilitas mobilisasi dini dan pemulihan fungsi, mencegah nyeri akut menjadi nyeri kronis. Untuk itu diperlukannya peran perawat mengatasi masalah tersebut. Manajemen nyeri yang efektif memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas hidup dan kepuasan pasien. Rumah Sakit BP Batam merupakan salah satu rumah sakit rujukan di Kepulauan Riau. Berdasarkan laporan bulanan kamar bedah jumlah pasien operasi dalam satu bulan berkisar antara 180 sampai 200 pasien. . Studi pendahuluan dengan teknik wawancara dan observasi yang di lakukan kepada 5 pasien post operasi dengan jenis operasi yang berbeda pada hari pertama di dapatkan bahwa pasien dengan operasi besar tidak puas dengan dengan manajemen nyeri yang diberikan. Pasien masih tetap mengeluhkan nyeri yang hebat di daerah operasi walaupun sudah diberikan analgesik sesuai terapi dokter. Tindakan perawat dalam pengkajian nyeri dan memberikan terapeutik non farmakologi relaksasi nafas dalam tidak memberi banyak pengaruh dengan nyeri yang di rasakan pasien. Pasien masih tampak meringis kesakitan dan pasien mengatakan nyeri tidak berkurang. Sedangkan untuk operasi sedang dan ringan pasien mengatakan cukup puas. Pemberian analgesik dan teknik relaksasi

nafas dalam yang di ajarkan perawat dapat mengurangi nyeri post operasi yang di rasakan pasien.

2. METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Desain peneliti studi korelasi (*desain correlation*). Di lihat dari pengumpulan data, desain korelasi yang di gunakan adalah desain potong lintang (*cross-sectional design*), di mana masalah penelitian variable dependen dan variable independent di amati pada satu titik waktu saat ini. (Heryana, 2019)

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah sekelompok pasien post operasi di ruang rawat inap RSBP Batam

2. Sampel

Penjaringan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana teknik pemilihan sampel berdasarkan pendapat atau argumen peneliti, dan siapa saja yang pantas (memenuhi persyaratan) untuk di jadikan sampel.

Adapun sampel akan di tentukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

a. Kriteria inklusi

- 1). Pasien rawat inap post operasi hari pertama atau ke dua
- 2). Subjek penelitian dapat baca tulis bahasa Indonesia yang baik dan benar
- 3). Pasien dengan rentang usia 17 sampai 65 tahun ke atas
- 4). Pasien sadar penuh

b. Kriteria eksklusi

- 1) Pasien post operasi yang tidak menjalani rawat inap (*One Day Care*)
- 2) Tidak bersedia menjadi subjek peneliti

3. HASIL

Data yang disajikan merupakan hasil jawaban dari kuesioner yang di berikan kepada 65 orang responden pasien post operasi yang di rawat inap di RSBP Batam.

1. Analisa Univariat

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Responden

Univariat kategori	f	(%)
--------------------	---	-----

Jenis kelamin	pria	22	33,8
	wanita	43	66,2
Pendidikan	SD	10	15,4
	SMTP	9	13,8
	SMTA	38	58,5
	PT	8	12,3
Pekerjaan	Peg neg	3	4,6
	Peg.Swasta	22	33,8
	Buruh	4	6,2
	Pedagang	1	1,5
	Tidak bekerja	35	53,8
Umur	17-24	5	7,7
	25-34	18	27,7
	35-4	25	38,5
	50-6	16	24,6
	>65	1	1,5
Pengalaman	tidak ada	47	72,3
	ada	18	27,7

Berdasarkan tabel 1 di peroleh gambaran bahwa dari 65 responden, kebanyakan wanita (66,2%), pendidikan SMTA (58,5%), tidak bekerja (53,8%), umur 35-49 tahun (38,5%) dan tidak ada pengalaman atau riwayat operasi (72,3%)..

Tabel 2 Variabel Penelitian

Univariat kategori	f	(%)	
Mana jemen nyeri	tdk baik	20	30,8
	baik	45	69,2
Kepuasan	tdk puas	11	16,9
	puas	54	83,1

Dari tabel 2 di peroleh bahwa manajemen nyeri yang di lakukan perawat baik (69,2%) dan puas akan layanan yang diberikan (83,1%)

2. Analisa Bivariat

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien post operasi yang di rawat inap RSBP Batam, maka di gunakan skala likert yang hasilnya dapat di hitung dengan kuesioner. Analisa bivariate di maksudkan untuk melihat hubungan antara

variable yang di teliti dengan melihat hipotesis yang telah di tetapkan yaitu penerapan manajemen nyeri dengan kepuasan pasien .

Tabel 3. Hubungan Manajemen Nyeri dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSBP Batam tahun 2021

Manajemen Nyeri	Kepuasan			
	tdk puas	%	Puas	%
Tdk baik	8	40	12	60
Baik	3	6,7	42	93,3
Total	11	16,9	54	83,1

Tabel 4. Tabel Chi Square test

	value	df	Asymp.sig
Pearson chi square	10,943	1	.001
Likelihood Ratio	10,142	1	.001
Linear-by-linear Assosiation	10,774	1	.001
Linear-by-linear Assosiation	10,774	1	.001

Berdasarkan tabel 4 tabel uji ChSquare di peroleh nilai $p=0,001$ yang berarti kurang dari 0,05. Dasar pengambilan keputusan, berarti H_0 di tolak dan H_a di terima. Artinya ada hubungan antara penerapan manajemen nyeri pada pasien post operasi dengan kepuasan pasien rawat inap RSBP batam tahun 2021.

4. PEMBAHASAN

1. Analisa Univariat

a. Karakteristik Responden

(1). Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, jumlah terbanyak dari responden adalah wanita yang berjumlah 43 responden (66,2%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar kasus operasi yang terjadi pada saat penelitian adalah penyakit yang ada pada wanita seperti operasi sectio caesaria, tumor mammae, dan masalah ginekologi. Menurut asumsi peneliti, wanita pada umumnya akan lebih

menurut atau menerima keadaan dan mereka cenderung pandai menyembunyikan perasaan atau menerima keadaan di banding dengan laki-laki. Menurut Gary Lee Cloud (2003) yang di kutip Triwardani (2017) perempuan cenderung memiliki penilaian lebih terhadap fasilitas kesehatan di dibandingkan dengan laki-laki. Riset di Amerika menunjukkan bahwa perempuan mempengaruhi lebih dari 80% penjualan jasa, oleh karena itu perempuan lebih kritis dalam membeli suatu produk atau jasa. (Triwardani, 2017)

(2) Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian responden terbanyak berpendidikan tamat SMA. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang di perlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Dengan pendidikan yang tinggi maka seseorang cenderung mendapatkan informasi baik dari orang lain maupun dari media masa, sebaliknya tingkat pendidikan yang rendah menghambat perkembangan dan sikap seseorang terhadap nilai yang baru di perkenalkan. (Nursalam, 2014) Menurut asumsi peneliti tingkat pendidikan yang di miliki sangat berpengaruh dalam penerimaan manajemen nyeri yang di lakukan perawat. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan lebih cepat memahami tindakan yang di berikan kepadanya. Orang yang berpendidikan tinggi akan lebih kritis dalam menerima layanan yang tidak sesuai dengan harapannya. Semakin tinggi pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan sehingga cenderung untuk melakukan tuntutan dan punya harapan yang tinggi. Semakin tinggi pendidikan maka tingkat kepuasan semakin rendah karena orang yang berpendidikan rendah tidak mempunyai harapan yang terlalu tinggi kepada orang lain atas dirinya, sebaliknya orang yang berpendidikan tinggi biasanya mempunyai harapan yang tinggi terhadap orang lain atas dirinya.

(3).Pekerjaan

Sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah ibu rumah tangga yang tidak bekerja. Wanita yang tidak bekerja biasanya lebih menerima keadaan akan dirinya. Menurut Triwardani (2017) tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien pada pelayanan tetapi terdapat hubungan yang positif di mana orang yang tidak bekerja lebih banyak merasa sangat puas karena nilai kenyataan yang di terima lebih besar dari pada yang di harapkan.(Triwardani, 2017)

(4).Umur

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas responden berusia 35-49 tahun. Umur berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di mana umur lebih tua lebih mudah puas dibandingkan dengan umur yang lebih muda. Melihat dari umur mayoritas responden tersebut menunjukkan bahwa pada usia ini keberanian untuk melakukan tindakan pembedahan cukup tinggi. Pada usia lebih tua cenderung bersikap lebih percaya terhadap pelayanan yang di berikan oleh perawat. Aday (1980) menyatakan usia muda (kurang dari 35 tahun) memiliki tingkat kepuasan relatif rendah di bandingkan dengan usia tua (lebih dari 35 tahun) karena usia muda lebih produktif dan memiliki harapan besar serta usia mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan (Aday et al., 1980).

(5).Pengalaman atau riwayat operasi

Dari hasil penelitian, responden yang tidak ada riwayat atau pengalaman operasi lebih banyak yaitu 47 (72,3%) responden, sedangkan yang ada riwayat atau pengalaman operasi sebanyak 18 (27,7%) responden. Pengalaman nyeri sebelumnya membuat seseorang mengadopsi mekanisme koping yang bisa di gunakan pada episode nyeri berikutnya

(6).Manajemen Nyeri

Manajemen nyeri yaitu mengelola pengalaman sensorik atau emosional yang berkaitan dengan kerusakan jaringan atau fungsional dengan onset mendadak atau lambat dan berintensitas ringan hingga berat. Manajemen nyeri yang di lakukan perawat mulai dari tahap pengkajian hingga tahap evaluasi. Tindakan yang dilakukan perawat dalam manajemen nyeri ini observasi, terapeutik, edukasi dan kolaborasi. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa pasien post operasi yang di lakukan tindakan manajemen nyeri yang baik hanya 45 responden (69,2%) dan sisanya 20 responden manajemen nyeri yang dilakukan tidak baik. Dari kuesioner yang di isi oleh responden tindakan manajemen nyeri yang dilakukan oleh perawat belum sempurna. Tindakan manajemen nyeri yaitu observasi: identifikasi respon nyeri non verbal seperti perawat menanyakan tanda dan gejala yang di alami pasien (mual, muntah, pusing, nafas pendek, sesak). Item observasi ini hanya sebagian perawat saja yang meakukannya. Tindakan manajemen nyeri ini wajib dilakukan oleh perawat. Kepuasan tertinggi untuk manajemen nyeri ada pada perawat karena perawat lebih banyak menghabiskan waktunya dengan pasien (Darawad et al., 2014).

(7)Tingkat kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya setelah membandingkan dengan apa yang di harapkan (Nursalam, 2014). Bila pasien menunjukkan hal-hal yang bagus mengenai pelayanan yang di terimanya dan pasien mengindikasikan dengan perilaku positif maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa pasien puas akan layanan yang di berikan. Dari 65 responden yang di jadikan sampel, 54 responden mengatakan puas dengan tindakan perawat (83,1%) sedangkan yang tidak puas hanya 11 responden (16,9%). Ini berarti bahwa kualitas pelayanan rumah sakit kepada pasien perlu di tingkatkan agar seluruh pasien dapat merasakan pelayanan yang memuaskan. Kepuasan pasien dengan manajemen nyeri tergantung dari sikap perawat dalam intervensi manajemen nyeri, edukasi pra operasi (Niemi-Murola et al., 2007). Kepuasan pasien lebih kuat berkorelasi dengan kemampuan perawat untuk melakukan segala yang mereka bisa untuk mengontrol nyeri (Hanna et al., 2012)

2. Analisa Bivariat

Dari hasil analisa bivariat terhadap 65 responden pasien post operasi di dapatkan bahwa 42 responden (93,3%) mengatakan puas dengan manajemen nyeri yang baik yang dilakukan perawat. Sedangkan yang tidak puas hanya 3 responden (6,7%). Untuk manajemen nyeri yang

tidak baik, pasien yang mengatakan tidak puas ada 8 responden (40,0%) dan yang mengatakan puas ada 12 responden (60%). Berdasarkan uji Chi Square di peroleh nilai person chi 10,943 dan nilai $p=0,001$. yang artinya H_0 di tolak dan H_a di terima. Berarti adanya hubungan antara manajemen nyeri dengan kepuasan pasien yaitu pada taraf signifikan di mana nilai asymptotic $< 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Endang Wahyuti (2015) yang menyebutkan adanya hubungan yang signifikan antara manajemen nyeri non farmakologi dengan kepuasan pasien post operasi di ruang edelweiss dan seruni Rumah Sakit Taman Husada Bontang. (Wahyuti et al., 2015). Menurut asumsi peneliti tindakan manajemen nyeri yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien post operasi akan memberikan banyak manfaat terutama dalam mengurangi nyeri. Pendapat ini sesuai dengan Sangaji dan Sopiah (2013) yang menyebutkan kehandalan dan kepedulian dari perawat untuk mengatasi nyeri merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. (Riadi, 2020). Hal ini sesuai dengan penelitian di mana adanya hubungan yang signifikan antara kehandalan, kepedulian, jaminan, empati, dan sarana fisik dengan tingkat kepuasan. (Rosita, 2017) Pasien-pasien yang dapat mengontrol nyerinya akan melewati hari rawatnya dengan lebih nyaman. Perawat merupakan garda terdepan dalam pelayanan. Semakin bagus pelayanan yang di berikan kepada pasien semakin puas pula pasien sebagai penerima layanan. Pendapat ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan di RS Islam Ibnu Sina Pekanbaru yang menyatakan adanya hubungan pelayanan dokter, perawat dan sarana penunjang dengan kepuasan pasien. (Inap et al., 2020).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah di buat, maka dapat di tarik kesimpulan yaitu:

1. Karakteristik responden sebagian besar adalah wanita dengan jumlah 43 orang (66,2%) dan kebanyakan berpendidikan SMTA dengan jumlah 38 orang (58,5%). Responden yang tidak bekerja sebanyak 35 orang (53,8%). Rentang usia responden yang paling banyak adalah usia 35-49 tahun (38,5%) dan yang hanya memiliki

pengalaman atau riwayat operasi hanya 18 orang (27,7%).

2. Pasien post operasi yang dilakukan tindakan manajemen nyeri yang baik oleh perawat 45 responden (69,2%)

3. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pasien merasa puas dengan tindakan yang di berikan oleh perawat. Kepuasan responden sekitar 83,1 %.

4. Ada hubungan antara manajemen nyeri yang di lakukan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSBP Batam.

B. Saran

Perawat wajib melakukan tindakan manajemen nyeri pada pasien-pasien post operasi agar pasien dapat mengelola nyeri dengan baik. Diharapkan kepada kepala ruangan atau penanggung jawab shift untuk melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan manajemen nyeri pada pasien post operasi di ruangan sehingga pasien benar-benar mendapatkan pelayanan tersebut dan dapat memberikan kepuasan seperti yang di harapkan pasien.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aday, L. A., Andersen, R., & Fleming, G. V. (1980). *Health care in the US: Equitable for whom?*
- Anwar, D. (2019). Jurnal Ilmiah Kohesi Vol. 3 No. 4 Oktober 2019. *JURNAL ILMIAH KOHESI Vol. 3 No. 4 Oktober 2019*, 3(4), 37-43.
- Black, J. M., & Hawks, J. H. (2014). Keperawatan medikal bedah edisi 8 buku 1. In *Canda: Elsevier Subres*.
- Darawad, M. W., Al-Hussami, M., Saleh, A. M., & Al-Sutari, M. (2014). Jordanian Patients' Satisfaction with Pain Management. *Pain Management Nursing*, 15(1), 116-125. <https://doi.org/10.1016/j.pmn.2012.07.005>
- Dasaryandi, K. R., Arif, Y., & Wijaya, E. R. (2019). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Rujukan di Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2019.

- NERS Jurnal Keperawatan*, 15(2), 119.
<https://doi.org/10.25077/njk.15.2.119-124.2019>
- Dosen Pendidikan, C. (2014). *pengertian kepuasan pasien*. Dosen Pendidikan.
<https://www.dosenpendidikan.co.id/kepuasan-pasien/>
- Dr.Agung Edy Wibowo, SE., M. S., & Yulianti Wulandari, SKM., M. A. R. S. (2020). *SPSS Dalam Riset Layanan Jasa dan Kesehatan*. Gava Media.
- Golas, M., Park, C. G., & Wilkie, D. J. (2016). Patient Satisfaction with Pain Level in Patients with Cancer. *Pain Management Nursing*, 17(3), 218–225.
<https://doi.org/10.1016/j.pmn.2016.04.003>
- Hanna, M. N., González-Fernández, M., Barrett, A. D., Williams, K. A., & Pronovost, P. (2012). Does Patient Perception of Pain Control Affect Patient Satisfaction Across Surgical Units in a Tertiary Teaching Hospital? *American Journal of Medical Quality*, 27(5), 411–416.
<https://doi.org/10.1177/1062860611427769>
- Heryana, A. (2019). Buku Ajar Metodologi Penelitian pada Kesehatan Masyarakat. *Bahan Ajar Keperawatan Gigi*, June, 1–187.
- Heryana, A. (2020a). *Pemilihan Uji Statistik*.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.24766.92488>
- Heryana, A. (2020b). *Etika Penelitian*.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.13880.16649>
- Hidayatulloh, A. I., Limbong, E. O., & Ibrahim, K. (2020). *P Engalaman D an M Anajemen N Yeri P Asien P Asca O Perasi D I R Uang K Emuning V R Sup D R . H Asan S Adikin B Andung : (S Tudi K Asus)*. 11(2), 187–204.
- Inap, R., Sakit, R., & Ibnu, I. (2020). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Factors Related Toward Patient Satisfaction In Inpatient Room Ibnu Sina Islamic Hospital*. 3(3), 109–115.
- Indonesia, U., Sanitasi, K., Wanita, T., Gedung, D. I., Ilmu, R., Universitas, K., Dan, I., Pagi, P., Sore, D. A. N., Erlianti, C. P., Masyarakat, F. K., & Indonesia, U. (2018). *Laporan hasil observasi*.
- Kemenkes, R. (2017). *Infodatin Perawat 2017.Pdf* (pp. 1–12).
http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/infodatin/infodatin_perawat_2017.pdf
- Kementerian Kesehatan RI. (2019). *laporan survey:indeks kepuasan masyarakat*.
- Niemi-Murolo, L., Pöyhiä, R., Onkinen, K., Rhen, B., Mäkelä, A., & Niemi, T. T. (2007). Patient Satisfaction with Postoperative Pain Management-Effect of Preoperative Factors. *Pain Management Nursing*, 8(3), 122–129.
<https://doi.org/10.1016/j.pmn.2007.05.003>
- Nursalam, D. (2014). *Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- PPNI, T. P. S. D. P. P. (2019). *Standar Intervensi Keperawatan Indonesia: Definisi dan Tindakan Keperawatan Ed. 1, Cet. II*.
- Rangkuti, F. (2009). *Mengukur Efektivitas Program Promosi & Analisis Kasus Menggunakan SPSS*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riadi, M. (2020). *Pengertian, Cara Mengukur dan Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien*. Kajian Pustaka.Com.
<https://www.kajianpustaka.com/2016/07/pengertian-cara-mengukur-dan-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pasien.html>
- Rosita, R. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Indonesian Journal On Medical Science*, 4(1).
<http://www.ejournal.ijmsbm.org/index.php/ijms/article/view/100>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126.
<https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Suwondo, B. S., Meliala, L., & Sudadi. (2017). *Buku Ajar Nyeri 2017*.
- Triwardani, Y. (2017). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien*

Dikirim : 15 Mei 2021
Direvisi : 20 Juni 2021
Disetujui : 15 Juli 2021

IVJ
(Initium Variety Journal)
Online ISSN 2798-6934
Jurnal homepage : <https://journal.medinerz.org>

Bpjs Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang. Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan syarif Hidayatullah.

Wahyuti, E., Dirdjo, M. M., & Ismahmudi, R. (2015). *Hubungan Penerapan Manajemen Nyeri Non Farmakologi dengan Kepuasan Pasien Post Operatif di Ruang Edelweiss dan Seruni RSUD Taman Husada Kota Bontang.*

Yanuar, A., & Wantonoro, W. (2015). *Pengaruh Terapi Musik Klasik terhadap Intensitas Nyeri pada Pasien Post Operasi Fraktur di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.* STIKES'Aisyiyah Yogyakarta.