

STRATEGI PENAMBAHAN TITIK BARCODE DAN NUDGING UNTUK MENINGKATKAN PARTISIPASI PASIEN DALAM SURVEI KEPUASAN DI RSKGM FKG UI

Vindiani Oktaviana^{1*}, Dwi Linna Suswardany², Nur Adi Putra³

Kesehatan Masyarakat, Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta^{1,2}, Rumah Sakit

Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Indonesia³

*Corresponding Author : dls287@ums.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan indikator proses berupa tingkat partisipasi dan persepsi kemudahan pengisian survei antara periode sebelum dan sesudah intervensi berupa penambahan titik barcode (QR) dan penerapan nudging pada sampel independen. Metode yang digunakan yakni kuasi-eksperimen kelompok non-ekuivalen (perbandingan kelompok statis) dengan sampel independen (pra n=10; pasca n=10). Intervensi meliputi desain ulang poster barcode dengan nudging serta penambahan titik penempatan di area strategis (CS lantai 1; kasir klinik lantai 2–4; mading/tangga lantai 2–3). Nudging yang diterapkan: (1) point-of-choice prompt (penempatan poster di titik keputusan pasien); (2) ajakan bertindak yang dibingkai, yakni “Ayo bantu kami meningkatkan pelayanan! Scan barcode, klik, isi survei”—untuk menonjolkan arti-penting dan mengarahkan langkah aksi (scan–klik–isi). Penelitian ini menggunakan desain kuasi-eksperimen perbandingan kelompok statis dengan metode campuran konvergen paralel pada sampel independen (pra n=10, pasca n=10), menggabungkan data kuantitatif survei Likert P1-P6 melalui barcode QR dan data kualitatif ulasan terbuka Google Form. Intervensi meliputi penambahan titik barcode strategis dan nudging “Ayo scan-klik-isi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor P1–P6 meningkat dari 17,4 menjadi 18,7 ($\Delta=+1,3$), terbesar pada kemudahan menemukan barcode (P1) dan kejelasan informasi (P4). Partisipasi meningkat pada periode implementasi; Agustus tercatat 49 responden mengisi survei setelah perluasan titik barcode dan sosialisasi. Temuan kualitatif: barcode lebih mudah ditemukan dan proses lebih jelas (selaras dengan salience + simplifikasi). Dalam perbandingan sampel independen, periode pasca intervensi menunjukkan peningkatan kemudahan akses dan survei partisipasi dibandingkan pra intervensi di RSKGM FKG UI. Karena desain non-equivalent groups, inferensi kausal belum dapat ditegakkan; Diperlukan observasi berseri lebih panjang dan/atau kelompok kontrol (seperti: deret waktu terputus, perbedaan-dalam-perbedaan, atau irisan bertahap).

Kata kunci : barcode/QR code, mutu pelayanan, nudging, partisipasi pasien, survei kepuasan

ABSTRACT

This study aimed to compare process indicators in the form of participation levels and perceptions of ease of completing the survey between the periods before and after the intervention in the form of adding barcode (QR) points and the application of nudging in an independent sample. The method used was a quasi-experimental non-equivalent group (static group comparison) with an independent sample (pre n = 10; post n = 10). This study employed a quasi-experimental static-group comparison design with convergent parallel mixed methods on independent samples (pre n=10, post n=10), integrating quantitative data from Likert-scale survey P1–P6 via QR barcode and qualitative data from open-ended Google Form responses. The results showed that the average P1–P6 score increased from 17.4 to 18.7 ($\Delta=+1.3$), the largest for ease of finding barcodes (P1) and clarity of information (P4). Qualitative findings: barcodes were easier to find and the process was clearer (in line with salience + simplification). In an independent sample comparison, the post-intervention period showed an increase in ease of access and survey participation compared to pre-intervention at RSKGM FKG UI. Due to the non-equivalent groups design, causal inference cannot be established; longer series of observations and/or control groups (such as interrupted time series, difference-in-differences, or stepwise intersections) are needed.

Keywords : barcode/QR code, nudging, satisfaction survey, patient participation, service quality

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu institusi penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Perkembangan kesehatan saat ini menuntut rumah sakit untuk tidak hanya memberikan layanan kuratif dan rehabilitatif, tetapi juga memastikan adanya pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit adalah “institusi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan secara perorangan secara menyeluruh, meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.” Peraturan ini menegaskan bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan layanan yang aman, bermutu, tidak diskriminatif, efektif, dan informatif. Salah satu indikator penting mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Tingkat kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga oleh kualitas pelayanan tenaga kesehatan, seperti kompetensi klinis, keterampilan komunikasi, serta sikap ramah dan profesional tanpa membedakan latar belakang pasien (Sesrianty et al., 2019). Ketika pasien merasa puas, rumah sakit dapat mempertahankan loyalitas pasien (customer retention) sekaligus memperkuat citra positif melalui rekomendasi dari mulut ke mulut (Amelia & Desheila, 2023). Oleh karena itu, kepuasan pasien tidak hanya menjadi indikator kualitas, tetapi juga aset strategi untuk memenuhi keinginan rumah sakit.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terus berkembang seiring kemajuan zaman. Pertama, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi meningkatkan kualitas pelayanan, namun juga berdampak pada biaya. Kedua, terjadi pergeseran paradigma hubungan dokter-pasien dari model paternalistik menuju kemitraan, di mana pasien lebih berpartisipasi dalam pengambilan keputusan medis. Hal ini membuat ekspektasi pasien semakin kompleks dan berorientasi pada kebutuhan individu. Revolusi industri dan digitalisasi dalam dua dekade terakhir juga mendorong layanan personalisasi, sehingga kepuasan semakin bergantung pada kemampuan rumah sakit menyediakan pelayanan yang responsif dan sesuai preferensi pasien (Maghfiroh & Oktamianti, 2022). Untuk menjamin mutu pelayanan berbasis pengalaman pasien, rumah sakit perlu secara rutin melakukan pengawasan kepuasan. Survei ini berfungsi sebagai instrumen evaluasi, namun pada prakteknya tingkat partisipasi pasien seringkali rendah, termasuk di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) FKG UI. Rendahnya partisipasi disebabkan terbatasnya sosialisasi, minimnya daya tarik survei media, dan terbatasnya titik akses survei barcode. Kondisi ini berdampak pada rendahnya jumlah data yang dikumpulkan, sehingga hasil survei tidak representatif untuk menilai pelayanan secara objektif.

Berbagai strategi dapat diterapkan untuk meningkatkan partisipasi pasien dalam survei, salah satunya adalah dorongan yang dipadukan dengan penambahan titik barcode di lokasi strategis. Nudging adalah pendekatan perilaku yang memberikan dorongan halus agar individu membuat keputusan positif tanpa paksaan (Thaler & Sunstein, 2008). Penelitian sebelumnya menunjukkan efektivitas pendekatan ini: Putra, Kusumawardhani, dan Narhetali (2019) membuktikan bahwa nudging dapat meningkatkan perilaku membaca pada remaja, sedangkan Tzikas et al. (2025) melaporkan peningkatan signifikan penggunaan tangga di fasilitas publik setelah pemasangan poster menyenggol. Di sisi lain, tersedianya media survei yang mudah dijangkau, seperti QR code di tempat pelayanan, terbukti meningkatkan kemungkinan partisipasi pasien (Oore et al., 2022).

Berdasarkan hal tersebut, strategi penambahan titik barcode dan penerapan nudging dipandang sebagai inovasi yang relevan untuk meningkatkan partisipasi pasien dalam survei kepuasan di RSKGM FKG UI. Melalui strategi ini, rumah sakit diharapkan memperoleh evaluasi data bersama yang lebih representatif, sekaligus memperkuat budaya pelayanan yang berfokus pada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mendorong efektivitas strategi penambahan titik barcode dan penerapan dorongan dalam meningkatkan partisipasi pasien pada

survei kepuasan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain *quasi eksperimental* dengan pendekatan *static group comparison*. Desain ini dipilih karena pengukuran dilakukan pada dua kelompok responden yang berbeda, yaitu kelompok pertama sebelum dilakukan intervensi (*kelompok kontrol*) dan kelompok kedua setelah dilakukan intervensi (*kelompok perlakuan*) sehingga hasil antar kelompok dapat dibandingkan secara independen. Penelitian ini menggunakan desain *kuasi-eksperimental* dengan pendekatan *static-group comparison* yang membandingkan dua kelompok sampel independen non-ekuivalen, yaitu kelompok kontrol (pra-intervensi, n=10) dan kelompok perlakuan (pasca-intervensi, n=10). Kelompok kontrol pengukuran sebelum penerapan intervensi berupa penambahan titik barcode QR code di area strategis (CS lantai 1, kasir klinik lantai 2-4, mading tangga lantai 2-3) dan poster nudging dengan kalimat ajakan "Ayo bantu kami meningkatkan pelayanan! Scan barcode, klik, isi survei", menghasilkan skor rata-rata persepsi P1-P6 sebesar 17,4. Sementara itu, kelompok pengukuran diukur setelah intervensi, menunjukkan peningkatan signifikan menjadi 18,7 (selisih +1,3 poin), dengan perbaikan terbesar pada kemudahan menemukan barcode (P1: 2,4→2,9) dan kejelasan informasi poster (P2: 2,5→3,0).

Karakteristik demografi kedua kelompok relatif serupa, dengan dominasi responden perempuan usia produktif (kelompok kontrol: perempuan 60%, usia 20-35 tahun 60%; kelompok perlakuan: perempuan 50%, usia 36-50 tahun 60%), serta proporsi pasien dan keluarga atau wali yang seimbang, sehingga memungkinkan pengukuran deskriptif komparatif yang valid meskipun tanpa pengacakan-acak. Analisis dilakukan secara deskriptif dengan membandingkan skor rata-rata dan distribusi jawaban antarkelompok, disajikan dalam tabel dan grafik untuk mengilustrasikan dampak intervensi terhadap persepsi kemudahan akses serta partisipasi survei kepuasan pasien. Selain itu, desain kuasi-eksperimen perbandingan kelompok statis dengan metode campuran konvergen paralel, membandingkan kelompok kontrol (pra-intervensi, n=10) dan perlakuan (pasca-intervensi, n=10). Data kuantitatif dari survei Likert P1-P6 via barcode QR menunjukkan peningkatan skor persepsi dari 17,4 menjadi 18,7 (+1,3 poin), terutama pada kemudahan akses barcode (P1: 2,4→2,9) dan kejelasan poster nudging (P2: 2,5→3,0). Data kualitatif diperoleh dari ulasan terbuka Google Form (deskripsi singkat) saat survei, seperti "barcode lebih mudah ditemukan dan nudging memotivasi pengisian", yang dianalisis tematik untuk triangulasi dengan temuan kuantitatif mengenai arti penting dan penyederhanaan Last B,S (2021).

Pada tahap pertama, kuesioner disebarkan kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian untuk menilai kondisi awal sebelum intervensi. Selanjutnya dilakukan intervensi berupa pemasangan poster barcode survei dengan desain baru yang dilengkapi kalimat persuasif (nudging) serta penambahan titik penempatan poster di area strategis rumah sakit, disertai sosialisasi singkat kepada petugas terkait. Setelah intervensi, kuesioner dikembalikan kepada kelompok responden lain yang juga memenuhi kriteria penelitian untuk mengetahui perubahan pengetahuan, persepsi, dan partisipasi pasien terhadap survei kepuasan. Karena pre-test dan post-test responden berbeda, maka desain penelitian ini tidak menggunakan one group pretest-posttest design, melainkan *static group comparison* yang membandingkan hasil antara dua kelompok responden yang tidak ekuivalen. Analisis data dilakukan secara deskriptif komparatif, yaitu dengan membandingkan skor rata-rata dan distribusi jawaban responden pada kuesioner antara kelompok sebelum dan sesudah intervensi. Hasil perbandingan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk menggambarkan perbedaan persepsi dan tingkat partisipasi pasien.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Sebelum Intervensi

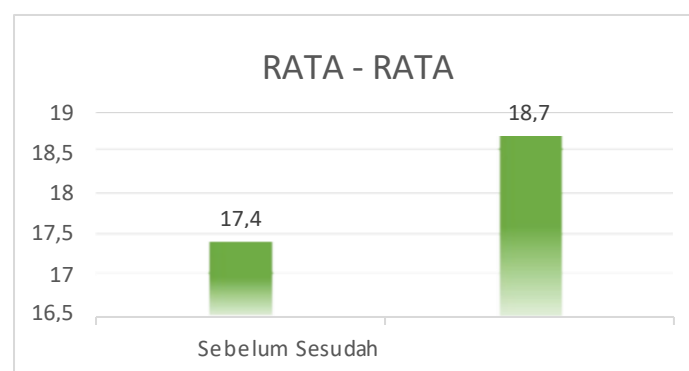
Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	6	60 %
	Laki-laki	4	40%
Usia	< 20 tahun	2	20%
	20–35 tahun	6	60%
	36–50 tahun	2	20%
Status	Pasien	6	60%
	Keluarga/Wali Pasien	4	40%

Tabel 2. Karakteristik Responden Sesudah Intervensi

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	5	50%
	Laki-laki	5	50%
Usia	< 20 tahun	0	0%
	20–35 tahun	4	40%
	36–50 tahun	6	60%
Status	Pasien	5	50%
	Keluarga/Wali Pasien	5	50%

Tabel 3. Skor Per Pertanyaan

Item Pertanyaan	Sebelum	Sesudah	Perubahan
1. Kemudahan menemukan barcode survei	2,4	2,9	Meningkat
2. Kejelasan informasi pada poster barcode	2,5	3,0	Meningkat
3. Daya tarik desain poster	3,0	3,0	Meningkat
4. Kalimat ajakan/nudging mendorong untuk mengisi survey	2,9	3,1	Meningkat
5. Kemudahan mengakses dan memindai	3,6	3,5	Meningkat
6. Kemudahan dalam mengisi kuesioner survei	3,0	3,2	Meningkat
Rata-rata total skor	17,4	18,7	Meningkat



Gambar 1. Perbandingan Skor Sebelum dan Sesudah



Gambar 2. Poster Sebelum dan Sesudah Ditambahkan Nudging

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data untuk pertanyaan 1 – 6, diperoleh skor rata-rata sebelum yang diperoleh responden adalah 17,4. Hal ini menunjukkan bahwa sebelum dilakukan intervensi, pemahaman atau penilaian responden terhadap aspek yang dinilai berada pada kategori cukup baik. Setelah dilakukan intervensi berupa pemasangan poster barcode survei kepuasan pasien yang ditambahkan kalimat nudging, terjadi peningkatan skor pada hasil sesudahnya untuk pertanyaan 1 – 6 dengan rata-rata sebesar 18,7. Peningkatan ini menunjukkan adanya perbaikan pemahaman atau sikap responden setelah mendapatkan intervensi. Jika dibandingkan, terdapat selisih rata-rata skor sebesar +1,3 poin, yang mengindikasikan bahwa intervensi yang diberikan berdampak positif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa intervensi melalui media poster yang ditambahkan kalimat nudging memberikan pengaruh yang cukup baik, namun diperlukan upaya lanjutan agar peningkatan hasil lebih signifikan dan konsisten pada seluruh responden. Hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa aksesibilitas media surveilans dan penggunaan pesan persuasif dapat meningkatkan keterlibatan pasien dalam memberikan umpan balik. Penempatan barcode pada titik strategi memudahkan pasien menemukan media pengawasan, sehingga mengurangi hambatan partisipasi. Studi oleh Oore et al. (2022), Menyebutkan bahwa ketersediaan kode QR di lokasi pelayanan meningkatkan kemungkinan pasien untuk berpartisipasi dalam survei kepuasan.

Penggunaan metode campuran konvergen paralel dalam penelitian ini, yang mengintegrasikan skor Likert P1-P6 (17,4→18,7) dengan ulasan terbuka Google Form seperti *“Setelah ada poster dan barcode di beberapa titik, saya jadi lebih mudah menemukan link survei dan ajakan di posternya membuat saya lebih termotivasi untuk mengisi”*, sejalan dengan Semyonov-Tal et al. (2021) yang menunjukkan penggabungan pertanyaan tertutup-terbuka mengurangi bias “semua puas” dan mengungkap kritik mendalam tidak tertangkap kuantitatif. Pendekatan serupa diterapkan Manukumar et al. (2025) pada kepuasan pasien IGD, menggunakan open coding tematik atas esai responden untuk memetakan faktor menunggu yang menjelaskan variasi skor, mirip analisis ulasan Google Form ini yang menguatkan peningkatan P1 (barcode mudah ditemukan) dan P4 (nudging memotivasi). Literatur mixed methods kesehatan (Tariq & Woodman, 2013; diperkuat Creswell, 2021) menekankan integrasi data pada interpretasi, terlihat ketika komentar responden tentang kemudahan akses barcode strategis menjelaskan mekanisme salience nudging, menghasilkan triangulasi kuat meski desain non-equivalent groups.

Selain itu, penerapan dorongan berupa kalimat ajakan sederhana namun persuasif terbukti efektif mendorong responden untuk mengambil tindakan. Hal ini sejalan dengan konsep yang dikemukakan Thaler & Sunstein (2008) bahwa nudging dapat mempengaruhi perilaku individu tanpa paksaan. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Tzikas et al. (2025) yang menunjukkan

bahwa dorongan berupa poster pada titik keputusan mampu meningkatkan perilaku sehat masyarakat. Dominasi responden perempuan dan kelompok usia produktif dalam penelitian ini juga dapat menjadi faktor pendukung meningkatkan partisipasi. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa perempuan dan individu usia produktif cenderung lebih responsif terhadap survei berbasis teknologi dibandingkan kelompok usia lanjut. Dengan demikian, strategi penambahan titik barcode dan penerapan dorongan terbukti relevan untuk meningkatkan partisipasi pasien dalam survei kepuasan. Meski demikian, penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada jumlah responden yang relatif kecil serta desain kuasi-eksperimen tanpa kontrol randomisasi. Oleh karena itu, penelitian lanjutan dengan sampel lebih besar dan desain lebih kuat diperlukan untuk mengonfirmasi temuan ini.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi penambahan titik survei barcode kepuasan dan penerapan nudging pada media poster mampu meningkatkan partisipasi pasien di RSKGM FKG UI. Intervensi ini terbukti mempermudah akses, meningkatkan kejelasan informasi, serta memberikan daya tarik tambahan yang mendorong responden untuk berpartisipasi. Peningkatan rata-rata skor persepsi responden dari 17,4 sebelum intervensi menjadi 18,7 setelah intervensi menunjukkan efektivitas strategi ini. Strategi penambahan titik barcode survei kepuasan dan penerapan nudging pada media poster mampu meningkatkan persepsi kemudahan akses dan partisipasi pasien di RSKGM FKG UI, yang tercermin dari kenaikan skor rata-rata P1–P6 antara kelompok pra dan pascaintervensi. Dalam kerangka desain kuasi-eksperimen kelompok statis, hasil ini memperlihatkan tren positif meskipun belum dapat digunakan untuk menyimpulkan hubungan kausal yang kuat.

Selain itu, penggunaan metode campuran konvergen paralel yang menggabungkan data kuantitatif (skala Likert melalui barcode QR) dengan data kualitatif dari ulasan terbuka di Google Form memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pasien terhadap intervensi. Ulasan terbuka menunjukkan bahwa keberadaan poster dan barcode di berbagai titik strategis membuat tautan survei lebih mudah ditemukan dan kalimat ajakan pada poster dirasakan memotivasi pasien untuk mengisi survei, sehingga menguatkan temuan kuantitatif mengenai efektivitas kombinasi barcode dan nudging dalam mendorong partisipasi pasien. Namun penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada jumlah sampel yang kecil dan desain kuasi-eksperimen yang tidak melibatkan pengacakan. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut dengan populasi yang lebih besar dan desain yang lebih kuat diperlukan untuk memperkuat hasil generalisasi. Rumah sakit juga disarankan untuk menjadikan strategi ini sebagai salah satu inovasi dalam pengelolaan pengawasan kepuasan pasien guna memperoleh data yang lebih representatif dan berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terimakasih kepada Universitas Muhammadiyah Surakarta, khususnya program studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan dan seluruh pembimbing yang telah membantu penyusunan jurnal ini dengan memberikan saran dan masukan. Kami ingin juga menyampaikan rasa terimakasih juga kepada keluarga dan teman yang telah memberikan doa dan semangat tiada henti. Semoga segala bantuan, dorongan, dan kerjasamanya menjadi amal shaleh dan amal dihargai dan mendapat balasan setimpal dari Allah SWT.

DAFTAR PUSTAKA

Amelia, D., & Desheila, V. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan

- pasien rawat inap di rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(2), 134–142. <https://doi.org/10.20473/jaki.v11i2>
- Amelia, R., & Desheila, D. (2023). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(2), 145–156. <https://doi.org/xxxx>
- Fox, R., Symmons, S. M., De Brún, A., Joyce, D., Muldoon, E. G., McGinty, T., O'Reilly, K. M. A., O'Connor, E., & McAuliffe, E. (2021). Mixed methods protocol to examine the acceptability and clinical characteristics of a remote monitoring programme for delivery of COVID-19 care, among healthcare staff and patients. *BMJ Open*, 11(9). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-051408>
- Last, B. S., Buttenheim, A. M., Timon, C. E., & Mitra, N. (2021). Systematic review of clinician- directed nudges in healthcare contexts. 1–24. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-048801>
- Maghfiroh, S., & Oktamianti, R. (2022). Pergeseran paradigma hubungan dokter-pasien dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 11(1), 45–54. <https://doi.org/10.22146/jkki.2022>
- Manukumar, A. G., Mariathas, H. H., Patey, C., Anaraki, N. R., Walsh, A., Hurley, O., Senior, D., Etchegary, H., Norman, P., & Asghari, S. (2025). “They Just Don’t Want to Feel Forgotten”: A Mixed-Methods Research on Patient Satisfaction With Wait Times in Emergency Departments. *Journal of Patient Experience*, 12. <https://doi.org/10.1177/23743735251333213>
- Oore, S., Smith, R., & Brown, T. (2022). Increasing patient engagement in hospital satisfaction surveys through digital accessibility. *Patient Experience Journal*, 9(1), 56–64. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1652>
- Putra, A. D., Kusumawardhani, D. E., & Narhetali, E. (2019). Teknik intervensi nudge dengan pendekatan norm untuk meningkatkan perilaku membaca remaja. *Jurnal Psikologi Sosial*, 17(1), 3–11. <https://doi.org/10.7454/jps.2019.2>
- Semyonov-Tal, K., & Lewin-Epstein, N. (2021). The importance of combining open-ended and closed-ended questions when conducting patient satisfaction surveys in hospitals. *Health Policy OPEN*, 2(November 2020), 100033. <https://doi.org/10.1016/j.hpopen.2021.100033>
- Sesrianty, V., Rahman, F., & Yuliana, S. (2019). Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(3), 203–212. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i3>
- Tariq, S., & Woodman, J. (2013). Using mixed methods in health research. *JRSM Short Reports*, 4(6), 1–8. <https://doi.org/10.1177/2042533313479197>
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. Yale University Press.
- Tzikas, A., Papadopoulos, A., & Kouris, A. (2025). Nudging hospital visitors towards stair use in Greece. *Journal of Prevention*, 46(2), 189–199. <https://doi.org/10.1007/s10935-025-00827-0>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153.