

Original article

Hubungan kualitas pelayanan medis dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS kesehatan di instalasi rawat jalan UPT Puskesmas Bugul Kidul Kota Pasuruan

Windya Rizki Dwi Munadi, Ika Puspita Sari, M. Nurul Huda

STIKES Arrahma Mandiri Indonesia, Pasuruan, Jawa Timur, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: 3 Juli 2022
Revised: 21 Juli 2022
Available online: 1 Agustus 2022

KEYWORDS

Kepuasan Pasien, BPJS, Rawat Jalan

CORRESPONDENCE

E-mail: windyarizki21@gmail.com

A B S T R A C T

Kepuasan pasien adalah indikator pertama untuk mengukur standar puskesmas dan kualitas pelayanan. BPJS Kesehatan sebagai Badan Pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima. Beberapa studi menggunakan indikator kepuasan untuk menilai kualitas pelayanan. Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan medis dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan UPT Puskesmas Bugul Kidul Kota Pasuruan. Metode : Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* dengan sampel sejumlah 92 responden diidentifikasi menggunakan *purposive sampling*. Data kualitas dikumpulkan dengan menggunakan lembar kuesioner. Data tersebut dianalisis menggunakan uji statistik *Chi-Square*, dengan tingkat kemaknaan 95% ditolak ($p < 0,05$). Hasil : hasil analisis menunjukkan ada hubungan yang signifikan ($p = 0,001$) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien, peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan pasien. Kesimpulan : dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan BPJS di masyarakat secara umum dan khususnya di UPT Puskesmas Bugul Kidul Kota Pasuruan.

INTRODUCTION

Kepuasan pasien adalah indikator pertama untuk mengukur standar puskesmas dan kualitas pelayanan. Kepuasan pasien rendah berdampak pada jumlah kunjungan, dan sikap staf. Hal ini juga berdampak pada kepuasan pasien. Kebutuhan pasien akan meningkat dari waktu ke waktu, dan kebutuhan mereka juga akan meningkat dilihat dari kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan Pasal 5 (1) dan Pasal 52 UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan Undang-Undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat pelaksanaan sistem jaminan sosial universal semua orang Indonesia. Oleh karena itu, BPJS didirikan berdasarkan UU No. 1.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang mulai beroperasi pada tahun 2014 (Kementerian Kesehatan RI, 2011). UPT Puskesmas Bugul Kidul sebagai salah satu fasilitas pelayanan

kesehatan mempunyai peranan penting dalam mencapai tujuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efisien, efektif, dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dan menghasilkan data yang akurat dalam pelayanan kesehatan.

Pada Tahun 2021 UPT Puskesmas Bugul Kidul dapat menerima pasien setiap bulannya mencapai 1200 pasien BPJS. Prestasi yang telah dicapai UPT Puskesmas Bugul Kidul pernah menduduki juara 2 Nakesdan tingkat provinsi pada tahun 2016 serta sudah mendapat Akreditasi Utama. Tingkat kualitas pelayanan yang tidak dapat memuaskan pasien akan berpengaruh pada pendapatan puskesmas. Oleh karena itu, dalam peningkatan kualitas faktor sarana fisik, tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Kualitas jasa yang dihasilkan puskesmas akan

berpengaruh terhadap pelanggan, peningkatan kualitas jasa berdampak pada loyalitas pelanggan.

METHOD

Penelitian ini menggunakan desain penelitian dengan pendekatan *cross sectional* dan dilakukan untuk mengidentifikasi melalui kuesioner, kemudian menganalisis untuk mencari ada dan tidaknya hubungan kualitas pelayanan medis dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan UPT Puskesmas Bugul Kidul Pasuruan. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Bugul Kidul Kota Pasuruan dengan waktu bulan September-Oktober 2021. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien rawat jalan pada bulan September. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan 92 responden.

RESULTS

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 92 orang pasien BPJS rawat jalan di UPT Puskesmas Bugul Kidul Kota Pasuruan. Karakteristik dalam penelitian ini dapat diuraikan menjadi:

A. Jenis Kelamin

Karakteristik	Jumlah	%
Laki-laki	38	41,3
Perempuan	54	58,7
Total	92	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 92 responden terdapat 38 responden (41,3%) berjenis kelamin laki-laki, sedangkan berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 responden (58,7%).

B. Usia

Karakteristik	Jumlah	%
17-20 th	7	15,2
21-30 th		15,2
31-40 th	52	56,5
Diatas 40 th	12	13
Total	92	100

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa kelompok usia terendah adalah 17-20 Tahun yaitu sebanyak 7 responden (7,6%), sedangkan kelompok usia tertinggi adalah diatas usia 40 tahun yaitu sebanyak 41 responden (44,6%).

C. Tingkat Pendidikan

Karakteristik	Jumlah	%
SD	14	15,2
SMP	14	15,2
SMA	52	56,5

Diploma/Sarjana	12	13
Total	92	100

Berdasarkan tabel 3. di bawah menunjukkan bahwa tingkat pendidikan terendah adalah “tidak sekolah” karena seluruh responden pernah menempuh pendidikan, sedangkan tingkat pendidikan tertinggi adalah “SMA/ sederajat” yaitu sebanyak 62 responden (56,5%).

D. Status

Karakteristik	Jumlah	%
Belum Menikah	25	27,2
Menikah	63	68,5
Janda/Duda	4	4,3
Total	92	100

Berdasarkan tabel 4. Di bawah menunjukkan bahwa dari 92 responden terdapat 25 responden (27,2%) yang belum menikah, 63 responden (68,5%) yang sudah menikah, sedangkan janda/duda sebanyak 4 responden (4,3%).

1. Analisis Univariat

Mengukur kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Bugul Kidul Kota yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Adapun hasil penelitian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Tangible

Kategori	Jumlah	%
Kurang	48	52,2
Cukup	43	46,7
Baik	1	1,1
Total	92	100

Dari data tabel 1.1 diatas, Distribusi responden pasien rawat jalan Puskesmas Bugul Kidul berdasarkan *variable tangible*, diperoleh hasil pada kategori baik sebanyak 1 responden (1,1%) lalu untuk kategori cukup sebanyak 43 responden (46,7%), sedangkan pada kategori kurang sebanyak 48 responden (52,2%).

b. Reliability

Kategori	Jumlah	%
Kurang	12	13
Cukup	76	82,6
Baik	4	4,3
Total	92	100

Dari data tabel 1.2 diatas, Distribusi responden pasien rawat jalan Puskesmas Bugul Kidul berdasarkan *variable reliability*, diperoleh hasil pada kategori kurang sebanyak 12 responden (13%) lalu untuk kategori cukup sebanyak 76 responden (82,6%), sedangkan pada kategori baik sebanyak 4 responden (4,3%).

c. Responsiveness

Kategori	Jumlah	%
Kurang	47	51,1
Baik	45	48,9
Total	92	100

Dari data tabel 1.3 diatas, Distribusi responden pasien rawat jalan Puskesmas Bugul Kidul berdasarkan *variable responsiveness*, diperoleh hasil pada kategori cukup sebanyak 45 responden (48,9%) sedangkan untuk kategori kurang sebanyak 47 responden (51,1%).

d. Assurance

Kategori	Jumlah	%
Kurang	26	28,3
Cukup	66	71,7
Total	92	100

Dari data tabel 1.4 diatas, Distribusi responden pasien rawat jalan Puskesmas Bugul Kidul berdasarkan *variable assurance*, diperoleh hasil pada kategori cukup sebanyak 66 responden (71,7%) sedangkan untuk kategori kurang sebanyak 26 responden (28,3%).

e. Emphaty

Kategori	Jumlah	%
Kurang	1	1,1
Cukup	89	96,7
Baik	2	2,2
Total	92	100

Dari data tabel 1.5 diatas, Distribusi responden pasien rawat jalan Puskesmas Bugul Kidul berdasarkan *variable emphaty*, diperoleh hasil pada kategori baik sebanyak 2 responden (2,2%) lalu untuk kategori cukup sebanyak 89 responden (96,7%), sedangkan pada kategori kurang sebanyak 1 responden (1,1%).

f. Kepuasan Pasien

Kategori	Jumlah	%
Kurang	50	54,3
Cukup	41	44,6
Puas	1	1,1
Total	92	100

Dari data tabel diatas, Distribusi responden pasien rawat jalan Puskesmas Bugul Kidul berdasarkan variabel Kepuasan Pasien, diperoleh hasil pada kategori puas sebanyak 1 responden (1,1%), lalu pada kategori cukup sebanyak 41 responden (44,6%), sedangkan pada kategori kurang sebanyak 50 responden (54,3%).

2. Analisis Bivariat

		Kepuasan Pasien			Total	P Value
		Kurang	Cukup	Puas		
Kualitas Pelayanan Medis	Kurang	36	12	0	48	0.001
	Cukup	13	20	1	43	
	Baik	1	0	0	1	
Total		50	41	1	92	

a. Tangible

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 36 responden menyatakan kurang baik, lalu 13 responden menyatakan cukup dan 1 responden menyatakan baik lalu dengan pernyataan kurang puas terhadap kualitas pelayanan, selain itu terdapat 12 responden yang menyatakan kurang puas dan 20 responden yang menyatakan cukup puas dan terdapat 1 responden dengan pernyataan puas terhadap kualitas pelayanan variabel *tangible*. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,001$. Maka H_0 ditolak ($p < 0,05$) dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel *tangible* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan.

b. Reliability

		Kepuasan Pasien			Total	P Value
		Kurang	Cukup	Puas		
Kualitas Pelayanan Medis	Kurang	12	0	0	12	0.001
	Cukup	36	39	1	76	
	Baik	2	2	0	4	
Total		50	41	1	92	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 12 responden menyatakan kurang baik, lalu 36 responden menyatakan cukup dan 2 responden menyatakan baik lalu dengan pernyataan kurang puas terhadap kualitas pelayanan, selain itu terdapat 2 responden yang menyatakan kurang puas dan 39 responden yang menyatakan cukup puas dan terdapat 1 responden dengan pernyataan puas terhadap kualitas pelayanan variabel *reliability*. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,020$. Maka H_0 ditolak ($p < 0,05$) dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel *reliability* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan.

c. Responsiveness

		Kepuasan Pasien			Total	P Value			Kepuasan Pasien			Total	P Value
		Kurang	Cukup	Puas					Kurang	Cukup	Puas		
Kualitas Pelayanan an Medis	Kurang	34	12	1	47	0.001	Kualitas Pelayanan an Medis	Kurang	1	0	0	1	0.001
	Cukup	16	29	0	45			Cukup	48	40	1	89	
	Baik	1	0	0	0			Baik	1	1	0	2	
Total		50	41	1	92		Total		50	41	1	92	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 34 responden menyatakan kurang baik, lalu 16 responden menyatakan cukup lalu dengan pernyataan kurang puas terhadap kualitas pelayanan, selain itu terdapat 12 responden yang menyatakan kurang puas dan 29 responden yang menyatakan cukup puas dan terdapat 1 responden dengan pernyataan puas terhadap kualitas pelayanan variabel *responsivennes*. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,001$. Maka H_0 ditolak ($p < 0,05$) dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel *responsivennes* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan.

d. Assurance

		Kepuasan Pasien			Total	P Value
		Kurang	Cukup	Puas		
Kualitas Pelayanan an Medis	Kurang	20	6	0	26	0.001
	Cukup	30	35	1	66	
	Baik	0	0	0	1	
Total		50	41	1	92	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 20 responden menyatakan kurang baik, lalu 30 responden menyatakan cukup lalu dengan pernyataan kurang puas terhadap kualitas pelayanan, selain itu terdapat 6 responden yang menyatakan kurang puas dan 35 responden yang menyatakan cukup puas dan terdapat 1 responden dengan pernyataan puas terhadap kualitas pelayanan variabel *assurance*. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,023$. Maka H_0 ditolak ($p < 0,05$) dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel *assurance* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan.

e. Emphaty

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 1 responden menyatakan kurang baik, lalu 48 responden menyatakan cukup dan 1 responden menyatakan baik lalu dengan pernyataan kurang puas terhadap kualitas pelayanan, selain itu terdapat 40 responden yang menyatakan cukup puas dan terdapat 1 responden dengan pernyataan puas terhadap kualitas pelayanan variabel *emphaty*. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,926$. Maka H_0 diterima ($p > 0,05$) dan H_a ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel *emphaty* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan.

DISCUSSION

Pembahasan dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk narasi dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Pada pembahasan ini disesuaikan dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan medis yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Bugul Kidul.

Dari hasil penelitian dengan menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai $p 0,020$ ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan UPT Puskesmas Bugul Kidul Pasuruan.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan (Azwar, 2010). Hal ini sangat berdampak pada setiap komponen yang terdapat pada fasilitas kesehatan itu sendiri seperti nama baik, baik pada fasilitas kesehatan maupun petugas kesehatan yang bekerja didalamnya (Syaputra, 2015) dalam penelitiannya juga menyimpulkan bahwa mutu pelayanan BPJS Kesehatan yang baik akan menghasilkan kepuasan pasien yang baik, dengan kata lain kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien. Tidak hanya itu saja kualitas pelayanan yang baik akan mendatangkan kesetiaan atau loyalitas dari setiap pasien yang merasa puas dengan pelayanan

yang diterima. Pasien yang puas akan datang lagi atau membutuhkan pelayanan yang lain dan akan memberitahu pengalamannya kepada orang-orang terdekat atau merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepercayaan pada fasilitas kesehatan dan menjadikan fasilitas kesehatan itu sebagai tujuan utama dalam menerima pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya. Kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan banyak keluhan dari pasien dan akan mempengaruhi tingkat kepuasaannya. Kesadaran akan pentingnya menjaga, mempertahankan dan menyempurnakan kualitas pelayanan harus terus diupayakan guna memberikan kepuasan pada pasien serta petugas kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan teori keperawatan tentang Caring yang dikemukakan oleh Jean Watson bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Menurut Watson asuhan keperawatan yang merupakan bagian dari pelayanan kesehatan haruslah bersifat *healthgenic* (menyehatkan) bukan sekedar *curing* (mengobati), asuhan keperawatan terlaksana oleh adanya faktor *carrative* yang menghasilkan kepuasan pada kebutuhan manusia. Menciptakan lingkungan *healing* pada seluruh tingkatan, baik fisik maupun nonfisik, lingkungan yang kompleks dari energi dan kesadaran, yang memiliki keholistikan, keindahan, kenyamanan, martabat dan kedamaian. Pasien harus dipandang sebagai individu yang membutuhkan bantuan dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya secara keseluruhan. Kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi bukan hanya pada proses kesembuhan tetapi juga pada puas tidaknya yang dirasakan pasien. Jika pasien merasakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai bahkan melebihi apa yang diharapkan pasien tersebut akan kooperatif dan mempercayai petugas kesehatan dalam proses perawatannya, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi kepuasaannya. Semakin baik pelayanan yang diterima semakin puas pula yang dirasakan pasien.

CONCLUSIONS

Berdasarkan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Puskesmas Bugul Kidul Pasuruan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan antara variabel *tangible* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. Hasil uji statistik diperoleh adalah nilai $p = 0,001$ maka H_0 ditolak ($p < 0,05$) dan H_a diterima.
2. Terdapat hubungan antara variabel *reliability* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. Hasil uji

statistik diperoleh adalah nilai $p = 0,020$ maka H_0 ditolak ($p < 0,05$) dan H_a diterima.

3. Terdapat hubungan antara variabel *responsiveness* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. Hasil uji statistik diperoleh adalah nilai $p = 0,001$ maka H_0 ditolak ($p < 0,05$) dan H_a diterima.
4. Terdapat hubungan antara variabel *assurance* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. Hasil uji statistik diperoleh adalah nilai $p = 0,023$ maka H_0 ditolak ($p < 0,05$) dan H_a diterima.
5. Tidak ada hubungan antara variabel *emphaty* puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. Hasil uji statistik diperoleh adalah nilai $p = 0,926$ maka H_0 diterima ($p > 0,05$) dan H_a ditolak.

REFERENCES

- Arifin Hidayat, M. Husni Mubaroq, D. L. C. (2019) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wonosalam I Kabupaten Demak', *Jurnal Prosiding Hefa*, pp. 1–10.
- Astuti, J. H. (2003) 'Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model Dan Important Performance Analysis Model)', (2003).
- Awalinda, T., Ake, J. and Silva, M. C. (2019) 'Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado Level Of Satisfaction Of Patients Of Bpjs Health On Quality Of Service In Padkesmas Bailang , Manado City', 7(1).
- Bugul Kidul, P. (2020) 'Sumber Laporan Administrasi & Manajemen Puskesmas Bugul Kidul 2020'.
- BPJS (2020) *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan*.
- Dr. Dyah Budiastuti Agustinus Bandur, P. . (2018) *VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENELITIAN Dilengkapi Analisis dengan NVIVO, SPSS, dan AMOS*. doi: 10.31219/osf.io/tr4m7.
- Endrawati, D. (2017) 'Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan PT Indoguna Utama Semarang'.
- Fitria, A. (2012) 'Desain Penelitian Epidemiologi',

- Universitas Padjadjaran*, pp. 1–15. Available at: <http://perpustakaanrsmcicendo.com/wp-content/uploads/2019/04/Desain-penelitian-epidemiologi.Aiza-fitria.pdf>.
- Hardiyanti, D. *et al.* (2017) *Optimasi pelayanan kesehatan dasar*.
- Hidayat, Ridha, H. H. (2019) ‘Pengaruh Pelaksanaan SOP Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Rawat Inap RSUD Bangkinang’, 3(23), pp. 84–96.
- Ilmu, J. and Masyarakat, K. (2016) *Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk . III Bhakti Wira Tamtama Semarang*.
- Irmawartini, N. H. (2017) *Metodologi Penelitian*.
- jennnie Kristina, P. (2017) ‘Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Di Rsi G Kabupaten Malang’, *Nursing News*, 2(2), pp. 310–320.
- Kemenkes RI (2011) *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011*.
- Kementerian Kesehatan RI (2004) *Undang-Undang No 40 Tahun 2004*.
- Kementerian Kesehatan RI (2011) *Mutu Pelayanan Kebidanan Dan Kebijakan Kesehatan*.
- Kementerian Kesehatan RI (2020) ‘Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan’.
- Kesehatan, B. (2017) ‘Tata kelola badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan’.
- Kesehatan, B. (2019) *Pelayanan Kesehatan*.
- Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (2014) *Berita Negara, Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.
- Notoadmojo (2010) *Populasi dan Sampel Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian*. doi: 10.20885/unisia.vol13.iss17.art13.
- Nursalam (2015) *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis (2nd Ed.)*. 4th edn. Edited by P. P. Lestasi. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam (2016) *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. 4th edn. Edited by peni puji lestari. Jakarta: Salemba Medika.
- Pasal 19 UU No. 36 (2009) ‘Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan’.