

## **GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN**

### ***PATIENT SATISFACTION BPJS OVERVIEW OF HEALTH SERVICES***

**Rimawati, Wahyu Kharisma Putra**  
STIKES RS. Baptis Kediri  
Jl. Mayjend. Panjaitan No. 3B Kediri Telp. (0354) 683470  
Email stikesbaptisjurnal@ymail.com

#### **ABSTRAK**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Tidak semua bisa merasakan yang diberikan meskipun sudah diberikan pelayanan kesehatan. Tujuannya penelitian adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pesantren II Kota Kediri. Desain penelitian adalah Deskriptif. Populasi dalam penelitian ini semua pasien BPJS yang datang untuk kontrol. Subyek 42 responden dengan menggunakan purposive sampling. Variabel kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, dan kemudian dianalisis dengan menggunakan distribusi frekuensi. Hasil didapatkan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan dengan kategori tinggi adalah 36 responden (85,7%). Kesimpulannya, semua pasien BPJS di Puskesmas Pesantren II Kota Kediri merasakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci: Kepuasan, pasien BPJS, perawatan kesehatan.**

#### ***ABSTRACT***

*Satisfaction is the level of one's feelings after comparing the performance felt or perceived results as compared to expectations. Not all can feel that given despite being given medical care. The goal of research is to reveal the BPJS patient satisfaction for health services at the health center II Pesantren Kediri. The study design was descriptive. Population in this study all patients who come to control BPJS. Subject 42 respondents using purposive sampling. Variable of patient satisfaction BPJS to health care. Data were collected using a questionnaire, and then analyzed using frequency distribution. Results obtained BPJS patient satisfaction for health services with high category is 36 respondents (85.7%). In conclusion, all patients at the health center BPJS Pesantren II of Kediri feel satisfaction with health services.*

***Keywords: satisfaction, BPJS patient, health care.***

## Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilaksanakan mandiri atau bersama-sama pada sebuah organisasi guna meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat (Mubarak & Chayatin, 2009). Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan memberikan informasi kesehatan yang tepat bagi masyarakat, yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat umum. Sebuah tempat pemberi pelayanan kesehatan diminta mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas berdasarkan standar yang telah ditetapkan dan terjangkau oleh masyarakat. Kebanyakan dari Pasien menginginkan pelayanan yang cepat, siap, nyaman dan tanggap kepada pasien yang mengeluhkan penyakitnya (Mulyadi *et al*, 2013). Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari tubuh, jiwa, serta sosial yang sangat mungkin setiap individu hidup produktif dengan cara sosial serta ekonomis. Dengan kesehatan ini setiap individu dapat melaksanakan aktivitas sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa sehingga dapat hidup produktif baik secara sosial maupun ekonomis. Dalam mengatur masalah kesehatan diperlukan suatu badan khusus yang mampu bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan, dimana badan tersebut harus memberikan mutu pelayanan yang baik agar dapat tercapainya standar kepuasan pelayanan. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2010), mendorong seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduknya (*Universal Health Coverage*). Dengan jaminan kesehatan tersebut semua penduduk di negara yang mengembangkan jaminan kesehatan ini termasuk peserta jaminan kesehatan (WHO, 2010).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan

program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 (Kemenkes RI, 2013). Pemerintah melaksanakan berbagai upaya pemeliharaan kesehatan penduduk miskin dalam pelayanan kesehatan seperti yang diamanatkan pada Undang-Undang Dasar 1945. Pemerintah telah mengupayakan untuk mengatasi kendala masyarakat miskin dalam mendapatkan akses pelayanan kesehatan melalui pelaksanaan kebijakan program Jaminan kesehatan masyarakat pada tahun 2008 (Mahmudah R, 2010). Kenyataannya masyarakat banyak yang belum mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah sehingga masyarakat belum dapat merasakan kepuasan pelayanan kesehatan yang ada. Perawat belum melaksanakan peran secara optimal, karena dalam praktek sehari – sehari penyelenggara pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan keperawatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat tidaklah mudah, banyak ditemukan keluhan masyarakat terhadap pelayanan keperawatan (Nursalam, 2007) sedangkan pelayanan pasien umum cenderung leluasa dalam memilih pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien saat ini cenderung akan mempengaruhi kepuasan pada pelayanan kesehatan. Perawat memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudian dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan dengan memperhatikan kebersihan (Nursalam, 2013).

Data bulan september 2014 jumlah peserta BPJS Kesehatan di Indonesia sebanyak 127,3 juta jiwa. Data tahun 2014 jumlah kepesertaan BPJS ketenagakerjaan di Jawa Timur sebanyak 15,3 juta jiwa. Tujuh daerah di Wilayah BPJS Kediri yaitu Kabupaten atau Kota Kediri, Kabupaten atau Kota Blitar, Kabupaten Tulung Agung, Trenggalek, dan Nganjuk, sudah 2,6 juta jiwa yang mengikuti program BPJS (Chusna, 2014). Jumlah pasien 1 bulan di Puskesmas Pesantren II Kota Kediri,

didapatkan 75 pasien. Data yang diperoleh dari prapenelitian pada tanggal 11-17 Pebruari 2015 di Puskesmas Pesantren II Kota Kediri dari 15 orang pasien peserta BPJS diperoleh 7 responden (47%) tidak puas, dengan rincian 4 responden (27%) tidak puas dengan perhatian yang diberikan petugas pada pasien peserta BPJS dan 3 responden (20%) tidak puas terhadap kemampuan petugas menanggapi dalam menyelesaikan permasalahan.

Pengaturan pedoman pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional bertujuan untuk memberikan acuan bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, Pemerintah (pusat, Propinsi, Kabupaten atau Kota) dan pihak pemberi pelayanan kesehatan yang bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan), peserta program Jaminan Kesehatan Nasional dan pihak terkait dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS Kesehatan, 2014). Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes RI, 2013). Menurut Permenkes RI No 75 Tahun 2014 menyatakan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya, pelayanan Puskesmas meliputi pelayanan promosi kesehatan, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan kesehatan ibu, anak, dan keluarga, pelayanan gizi, pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit. Kepuasan merupakan persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya (Irawan, 2003 dalam Nursalam 2014). Pentingnya pelayanan kesehatan untuk mendapat

pelayanan atas fasilitas kesehatan yang tidak memuaskan berakibat lambatnya penanganan terhadap pasien BPJS, dan menurunnya peserta BPJS (Jaminan Kesehatan Nasional, 2012).

Dalam rangka upaya perbaikan mutu penyelenggaraan pelayanan JKN, peran perawat kesehatan dalam pelayanan kesehatan melalui Badan Penyelenggara jaminan Sosial (BPJS) bentuk kinerjanya berupa kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudian dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan dengan memperhatikan kebersihan, Keramahan dan kelengkapan perawatan di Puskesmas, sehingga mutu pelayanan kesehatan semakin meningkat (Nursalam, 2013). Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pesantren II Kota Kediri

## Metodologi Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah *Deskriptif*. Populasi dalam penelitian ini semua pasien BPJS yang datang untuk kontrol. Subyek 42 responden dengan menggunakan purposive sampling. variabel itu kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, dan kemudian dianalisis dengan menggunakan distribusi frekuensi dengan menggunakan software komputer.

## Hasil Penelitian

**Tabel 1.** Karakteristik Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pesantren II Kota Kediri 27 Mei 2015 – 27 Juni 2015.(n = 42 responden)

Kepuasan Pasien	Pasien BPJS	
	Jumlah	Presentasi
Tinggi	34	81,0
Sedang	8	19,0
Rendah	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 diatas karakteristik kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan sebagian

besar kepuasan tinggi dengan 34 responden (81,0%).

**Tabel 2.** Karakteristik Data Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Indikator Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pesantren II Kota Kediri 27 Mei 2015 – 27 Juni 2015.(n = 42 responden).

Indikator Kepuasan	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS						Σ	%
	Tinggi		Sedang		Rendah			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
<i>Product Quality</i>	34	81,0	8	19,0	0	0	42	100
<i>Service Quality</i>	36	85,7	6	14,3	0	0	42	100
<i>Emotional Factor</i>	32	76,2	10	23,8	0	0	42	100
<i>Price</i>	26	61,9	16	38,1	0	0	42	100
<i>Cost of Aquaring</i>	35	83,3	6	14,3	1	2,4	42	100

Berdasarkan tabel 5.3 diatas bahwa didapatkan hasil yang sama dengan kepuasan yang tinggi yaitu pada indikator *Product Quality*, sebagian besar pasien BPJS (81,0%), pada indikator *Emotional Factor* sebagian besar pasien BPJS (76,2%), dan pada *Cost of Aquaring* sebagian besar pasien BPJS (83,3%), sedangkan pada indikator yang ditemukan perbedaan kepuasan yaitu pada indikator *Service Quality* sebagian besar pasien BPJS memiliki kepuasan tinggi (85,7%), dan pada indikator *Price* lebih dari 50 % pasien BPJS dengan kepuasan tinggi (61,9%).

## Pembahasan

### Kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan

Hasil penelitian mengenai kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas Pesantren II Kota Kediri dari responden sebanyak 42 responden, didapatkan bahwa 36 responden (85,7%) memiliki kategori kepuasan tinggi.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Didalam BPJS terdapat prosedur pelayanan

dimana pasien yang sakit mendapatkan pelayanan dimana pasien terdaftar dengan membawa kartu BPJS Kesehatan. Selama kartu BPJS Kesehatan belum diterima oleh pasien, maka dapat digunakan kartu identitas kartu kesehatan atau kartu tanda anggota dan kartu keluarga (Kemenkes RI, 2013). Menurut BPJS Kesehatan, 2014 ada beberapa pelayanan kesehatan tingkat pertama yaitu meliputi: Puskesmas, Praktik dokter, Praktik dokter gigi, Klinik pratama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama milik TNI/POLRI, dan rumah sakit pratama atau yang setara. Rawat jalan tingkat pertama meliputi administrasi pelayanan, meliputi biaya administrasi pendaftaran peserta untuk berobat, penyediaan dan pemberian surat rujukan ke fasilitas kesehatan lanjutan untuk penyakit yang tidak dapat ditangani di fasilitas kesehatan tingkat pertama administrasi pelayanan. Pelayanan promotif preventif, meliputi: Kegiatan penyuluhan kesehatan perorangan, Imunisasi dasar, keluarga berencana, pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis, pemeriksaan penunjang diagnostik laboratorium tingkat pertama, pemeriksaan ibu hamil, nifas, ibu menyusui dan bayi, rehabilitasi medik dasar, pelayanan gigi. Menurut BPJS Kesehatan, 2014 pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjut meliputi sebagai berikut yaitu klinik utama atau yang setara, rumah sakit umum, dan rumah sakit khusus.

Pelayanan di Puskesmas terdiri dari delapan belas kegiatan pokok yaitu, upaya kesehatan ibu dan anak, upaya keluarga berencana, upaya perbaikan gizi, upaya kesehatan lingkungan, upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, upaya pengobatan, upaya pengobatan, upaya penyuluhan kesehatan, upaya kesehatan sekolah, upaya kesehatan olahraga, upaya perawatan kesehatan masyarakat, upaya peningkatan kesehatan kerja, upaya kesehatan gigi dan mulut, upaya kesehatan jiwa, upaya kesehatan mata, laboratorium kesehatan, upaya

pencatatan dan pelaporan, upaya pembinaan peran serta masyarakat. Upaya kesehatan ibu dan anak meliputi pemeliharaan kesehatan ibu hamil, melahirkan dan menyusui, serta bayi, anak balita dan anak prasekolah, memberikan nasehat tentang makanan guna mencegah gizi buruk karena kekurangan protein dan kalori dan lain – lain kekurangan, serta bila ada pemberian makanan tambahan vitamin dan mineral. Upaya keluarga berencana meliputi mengadakan kursus keluarga berencana untuk para ibu dan calon ibu yang mengunjungi KIA, mengadakan kursus keluarga berencana kepada dukun yang kemudian akan bekerja sebagai penggerak calon peserta keluarga berencana. Upaya perbaikan gizi meliputi mengenali penderitaan – penderitaan kekurangan gizi dan mengobati mereka, mempelajari keadaan gizi masyarakat dan mengembangkan program perbaikan gizi. Upaya kesehatan lingkungan meliputi penyehatan air bersih, penyehatan pembangunan kotoran, penyehatan lingkungan perumahan. Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular meliputi mengumpulkan dan menganalisa data penyakit, melaporkan kasus penyakit menular, menyembuhkan penderita, hingga ia tidak lagi menjadi sumber infeksi. Upaya pengobatan meliputi melaksanakan diagnosa sedini mungkin, melaksanakan tindakan pengobatan. Upaya penyuluhan kesehatan masyarakat meliputi penyuluhan kesehatan masyarakat merupakan bagian yang tak terpisahkan dari tiap – tiap program Puskesmas. Kegiatan penyuluhan kesehatan dilakukan pada setiap kesempatan oleh petugas, apakah di klinik, rumah dan kelompok – kelompok masyarakat. Upaya kesehatan sekolah, membina sarana keteladanan di sekolah, berupa sarana keteladanan gizi berupa kantin dan sarana keteladanan kebersihan lingkungan. Upaya kesehatan olahraga meliputi pemeriksaan kesehatan berkala, penentuan tukaran latihan. Upaya perawatan kesehatan masyarakat, asuhan

keperawatan kepada individu di Puskesmas maupun dirumah dengan berbagai tingkat umur, kondisi kesehatan, tumbuh kembang dan jenis kelamin (Effendy 2013).

Komponen pembentukan kepuasan menurut Supranto 2009 adalah perbedaan karakteristik individu yang meliputi umur dan jenis kelamin. Hal ini dikemukakan oleh Kotler dan Amstrong 2001 dalam purnama 2009, bahwa usia merupakan salah satu faktor penentu keputusan seseorang dalam menerima pelayanan dan menanggapi pengalaman sesuai dengan tahap-tahap kedewasaannya. Usia merupakan tanda perkembangan kematangan atau kedewasaan seseorang untuk memutuskan sendiri atas suatu tindakan yang di ambilnya. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan misalnya: pelayanan yang cepat, tangkap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan. Lokasi, meliputi, letak kamar dan lingkungannya. Umumnya semakin dekat lokasi dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien.

Berdasarkan data indikator kepuasan pasien BPJS yang sudah didapatkan bahwa sebagian besar responden pasien BPJS dalam indikator *product quality* didapatkan 34 responden (81,0%) kepuasan tinggi, pada indikator ini pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat seperti : imunisasi, laboratorium, poli umum, pelayanan KIA, KB dan ibu hamil sudah memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi standar. Dalam kepuasan terhadap pelayanan kesehatan BPJS dapat dipengaruhi oleh riwayat pendidikan karena didapatkan paling banyak responden tamat pendidikan SMA sebanyak 45,2%, sehingga dalam menentukan pelayanan sudah mengetahui yang baik dan tidak baik dalam memberikan pelayanan.

Pada indikator *service quality*

didapatkan 36 responden (85,7%) kepuasan tinggi, dalam pelayanan indikator *service quality* ini petugas kesehatan membantu pasien untuk memperoleh obat dan pelayanan kesehatan membuat keluhan pasien makin berkurang sehingga pasien merasa puas dalam berobat, petugas puskesmas juga menjaga kondisi peralatan yang digunakan selalu bersih dan juga petugas kesehatan memberitahu dengan jelas suatu hal yang harus dipatuhi oleh pasien tentang anjuran dalam perawatan.

Pada indikator *emotional factor* didapatkan 32 responden (76,2%) kepuasan tinggi, dalam pelayanan ini kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tinggi karena ruang perawatan di Puskesmas nyaman, bersih dan petugas kesehatan tidak membedakan dalam memberikan perawatan kesehatan, petugas menghargai dan menghormati pasien pada saat pasien kontrol di Puskesmas dan saat pasien membutuhkan perawatan medis pasien mendapatkan tindakan cepat pada pelayanan kesehatan.

Pada indikator *price* didapatkan 26 responden (61,9%) kepuasan tinggi karena dalam berobat di KIA, poli umum, poli gigi dan laboratorium tidak mengeluarkan biaya sendiri sehingga pelayanannya memuaskan dalam berobat masyarakatnya, penyediaan dan pemberian surat rujukan BPJS tidak mengeluarkan biaya.

Pada indikator *cost of aquaring* didapatkan 35 responden (83,3%) kepuasan tinggi dapat dikatakan bahwa pelayanan biaya kesehatan BPJS sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Dari pekerjaan didapatkan paling banyak responden bekerja sebagai petani dan buruh tani yaitu 31,0% sehingga dalam pembiayaan tidak terlalu mahal untuk berobat dan kemampuan responden bekerja sebagai petani dan buruh tani sesuai ekonominya.

## Simpulan

Kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pesantren II Kota Kediri sebagian besar dalam kategori kepuasan tinggi terhadap pelayanan kesehatan

## Saran

Saran dalam penelitian ini ada dua yang pertama, bagi petugas kesehatan, diharapkan petugas kesehatan tetap bisa mempertahankan pelayanan kesehatan yang telah ada terutama di indeks kepuasan kualitas produk (*Product Quality*) seperti menjaga pelayanan dengan baik dan tetap menjaga komunikasi dengan pasien, kualitas pelayanan (*Service Quality*) seperti menjaga peralatan yang digunakan selalu bersih, faktor emosi (*Emotional Faktor*) seperti petugas kesehatan tidak membedakan dalam memberikan perawatan kesehatan, harga (*Price*) seperti biaya yang dikeluarkan pasien sesuai dengan kualitas yang diberikan, (*Cost of Aquaring*) seperti sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat dan meningkatkan pengetahuan sehingga pelayanan kesehatan dapat lebih meningkat dan lebih maju dan kedua, bagi Puskesmas Pesantren II Kota Kediri, Hasil peneliti diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan manajerial di Puskesmas Pesantren II Kota Kediri dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi pengguna pelayanan kesehatan BPJS maupun umum.

## Daftar Pustaka

BPJS Kesehatan, (2014). *Panduan*

*Praktis Pelayanan Kesehatan*.  
Jakarta

Chusna, N., (2014). Evaluasi Pengaruh Kepatuhan dan Pola Pengobatan Terapi Hipertensi di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD DR Doris Sylvanus Palangkaraya. *MFK UGM Yogyakarta*

Effendy, Makhfudli, (2013). *Keperawatan Kesehatan Komunitas*. Jakarta: Salemba Medika

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, (2013). *Buku Saku FAQ (Frequently Asked Questions) BPJS Kesehatan*; Jakarta

Mahmudah R, (2010). *Pemanfaatan Program Jamkesmas Pada Keluarga Miskin*. Skripsi.UNAND

Menteri Kesehatan Republik Indonesia, (2012). *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta

Menteri Kesehatan Republik Indonesia, (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*: Jakarta

Mubarak, W.I dan Chayatin Nurul. (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.

Mulyadi, D. Fadli, M. Fitriyani Cipta, K.N. (2013). Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang. *Jurnal Manajemen*, Vol. 10 No.3, April.

Nursalam, (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika

- Nursalam, (2007). *Metodelogi Riset Keperawatan*, Jakarta: CV Info Medika
- Nursalam, (2014). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Supranto, (2009). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta