

Gambaran Kepuasan Pelayanan Farmasi BPJS kepada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 Peserta BPJS di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung Tahun 2016

Description of Pharmaceutical Services BPJS Satisfaction to Patients of Type 2 Diabetes Mellitus BPJS Participants in Hospital Al Ihsan Bandung 2016

¹Aditya, ²Caecielia Wagiono, ³Budiman

¹*Prodi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung*

²*Bagian Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung*

³*Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung*

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: ¹aditya9401@gmail.com, ²caecieliakfunisba@yahoo.com, ³budiman5rhh@gmail.com

Abstract. Legal entities established to organize the health insurance program that is BPJS Kesehatan, many experience problems in implementation. Diabetes Mellitus was chronic disease which have majority of patients over 45 years old and needs a lot of drugs and should be regularly eaten, so it had to wait for the drug in advance at the hospital pharmacy. The length of the queue in the hospital pharmacy constraint BPJS this program. As a result of the length of the queue, the level of patient satisfaction with care BPJS be low. The purpose of this research to determine the satisfaction felt by patients with type 2 diabetes mellitus BPJS participants to pharmaceutical services in Al Ihsan Hospital Bandung in 2016. This is a descriptive study with cross sectional approach. Subjects of this research are patients with type 2 diabetes mellitus BPJS participants to pharmaceutical services in Al Ihsan Hospital Bandung in 2016. Sampling using consecutive sampling with a sample size of 100 people. Data obtained using a questionnaire. The study was conducted from March to May 2016. The result of this research shows the majority of patients put a good hope in the services provided, giving rise to greater expectations to get good service. Most patients felt the service provided was satisfactory. Calculation of User Satisfaction Index (IKP) showed a yield of 74.38%. This study shows that patients feel satisfied with the performance of pharmaceutical care that has been given but the patient's level of satisfaction felt not maximized. This is a suggestion for the hospital in order to improve the quality of service to be better again.

Keywords: BPJS, Diabetes Mellitus, Patient Satisfaction

Abstrak. Badan hukum dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yaitu BPJS Kesehatan, masih banyak mengalami masalah dalam pelaksanaannya. Diabetes Melitus termasuk penyakit kronis yang sebagian besar pasiennya berusia lebih dari 45 tahun dan membutuhkan obat yang banyak dan harus rutin dimakan, sehingga harus menunggu obat terlebih dahulu di bagian farmasi rumah sakit. Panjangnya antrean farmasi di rumah sakit menjadi kendala program BPJS ini. Akibat panjangnya antrean, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS menjadi rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan pasien Diabetes Melitus tipe 2 peserta BPJS terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung tahun 2016. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian adalah pasien Diabetes Melitus tipe 2 peserta BPJS terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung tahun 2016. Pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Data didapatkan dengan menggunakan kuisioner. Penelitian dilakukan dari bulan Maret sampai dengan Mei 2016. Hasil penelitian ini memperlihatkan sebagian besar pasien menaruh harapan yang baik terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga menimbulkan harapan lebih besar untuk mendapatkan pelayanan yang bagus. Sebagian besar pasien merasakan pelayanan yang diberikan cukup memuaskan. Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) memperlihatkan hasil sebesar 74,38 %. Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas atas kinerja pelayanan farmasi yang telah diberikan tetapi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien belum maksimal. Hal ini merupakan suatu masukan bagi rumah sakit agar berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi lebih baik lagi.

Kata Kunci: BPJS, Diabetes Melitus, Kepuasan Pasien

A. Pendahuluan

Badan hukum dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yaitu BPJS Kesehatan, masih banyak mengalami masalah dalam pelaksanaannya, antara lain jumlah fasilitas pelayanan kesehatan yang kurang memadai dan persebarannya kurang merata, jumlah tenaga kesehatan yang ada masih kurang dari jumlah yang dibutuhkan. Seluruh tempat pelayanan kesehatan menjadi penuh dan pasien mengantri lebih panjang, sehingga sejumlah peserta BPJS mendapatkan pelayanan yang kurang maksimal. Seperti pada penyakit DM yang merupakan penyakit kronis, sebagian besar pasiennya berusia lebih dari 45 tahun dan membutuhkan obat yang banyak dan berkesinambungan, sehingga harus menunggu obat terlebih dahulu di bagian farmasi RS. Panjangnya antrean di RS menjadi salah satu kendala program BPJS ini. Akibatnya, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS sangat rendah.

Rumah Sakit Al Ihsan Bandung mengikuti program BPJS. Pada pelaksanaan program BPJS ini, Rumah Sakit Al Ihsan mengalami beberapa masalah. Jumlah pasien yang banyak dan panjang antrian di fasilitas kesehatan terutama rumah sakit menjadi kendala serius kepuasan masyarakat terhadap program BPJS ini. Apalagi Rumah Sakit Al Ihsan merupakan rumah sakit yang menerima rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, sehingga jumlah pasien juga semakin banyak. Akibat panjangnya antrean, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS sangat rendah. Salah satu penyebab rendahnya kualitas pelayanan BPJS adalah jumlah pasien melebihi kemampuan rumah sakit tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran harapan pasien Diabetes Melitus tipe 2 peserta asuransi kesehatan BPJS terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung tahun 2016.
2. Mengetahui gambaran kenyataan yang dirasakan pasien Diabetes Melitus tipe 2 peserta asuransi kesehatan BPJS terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung tahun 2016.
3. Mengetahui kepuasan yang dirasakan pasien Diabetes Melitus tipe 2 peserta asuransi kesehatan BPJS terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung tahun 2016.

B. Landasan Teori

Badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial adalah BPJS. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Kemenkes RI, 2014).

Diabetes Melitus merupakan penyakit kronis, yang terjadi ketika pankreas tidak memproduksi insulin yang cukup. Hal ini menyebabkan peningkatan konsentrasi glukosa dalam darah. Faktor resikonya antara lain overweight, riwayat keluarga pernah menderita diabetes, lanjut usia (lebih dari 45 tahun), etnis, hipertensi (Henry, 2006). Pasien DM membutuhkan obat yang harus rutin dimakan untuk dapat mengatasi masalah resistensi insulin tersebut, sehingga kadar gula dalam darah yang meningkat dapat diturunkan (Meneghini, 2013). Penatalaksanaan DM terdiri dari

terapi farmakologis dan terapi non farmakologis. Untuk terapi farmakologis yaitu berupa Obat Hipoglikemik Oral (OHO) dan suntikan insulin serta terapi kombinasi (PERKENI, 2011).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Penilaian kualitas pelayanan menurut Kurniasih (2002) memiliki beberapa aspek, yaitu: Responsiveness (ketanggapan), merupakan kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya sehingga mampu memuaskan pelanggan. Assurance (keyakinan), yaitu kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan. Emphaty (empati), yaitu kemampuan membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan. Tangibles (fasilitas berwujud), yaitu sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan.

Menurut Notoatmodjo (2003), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: Usia, Pasien yang berusia lebih tua mempunyai harapan yang lebih rendah dan cenderung lebih puas dibandingkan dengan usia yang masih muda. Pasien berusia lanjut selalu berpikiran positif terhadap layanan kesehatan. Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Laki-laki cenderung tidak peduli, karena itu laki-laki dianggap lebih fleksibel sehingga lebih mudah puas. Pekerjaan, orang yang berpenghasilan rendah pada umumnya memiliki ketergantungan dengan fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih murah sehingga dengan penghasilan yang dimiliki tetap dapat menerima pelayanan kesehatan yang terjangkau dari segi biaya. Pendidikan, orang yang mempunyai pendidikan rendah jarang memikirkan hal-hal yang diluar daya nalarnya, sedangkan orang yang mempunyai pendidikan yang lebih tinggi cenderung untuk memenuhi kebutuhannya sesuai dengan daya nalarnya karena pengaruh tingkat pendidikan. Sehingga orang berpendidikan lebih tinggi cenderung merasa tidak puas dibandingkan dengan orang berpendidikan rendah.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung, pengumpulan data dilakukan pada bulan Maret sampai dengan Mei tahun 2016 diambil dari kuisioner di ruang pelayanan farmasi Rumah Sakit Al Ihsan Bandung. Subjek penelitian adalah pasien DM tipe 2 peserta BPJS di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung tahun 2016 yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi, pengambilan sample dengan *consecutive sampling* dan diperoleh jumlah responden mencapai 100 orang.

Gambaran Kepuasan Subjek Penelitian Berdasarkan Usia

Gambaran subjek penelitian berdasarkan usia pada pasien DM tipe 2 peserta BPJS di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung dapat dijelaskan pada tabel 4.1

Tabel 4.1 Gambaran Kepuasan Subjek Penelitian Berdasarkan Usia

Usia	Kepuasan				
	TM	KM	CM	M	SM
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
<35 tahun	0 (0)	1 (16)	3 (50)	2 (33)	0 (0)
35-45 tahun	0 (0)	12 (38)	9 (29)	9 (29)	1 (0,32)
46-55 tahun	1(0,30)	8 (24)	14 (42)	10(31)	0 (0)
56-65 tahun	0 (0)	4 (24)	7 (38)	7 (38)	0 (0)
>65 tahun	0 (0)	3 (25)	3 (25)	6 (50)	0 (0)

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2016

Keterangan: TM = Tidak Memuaskan; KM = Kurang Memuaskan; CM = Cukup Memuaskan; M = Memuaskan; SM = Sangat Memuaskan

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang berusia diatas 46 tahun merasa cukup memuaskan dan merasa puas. Sesuai dengan teori bahwa pasien berusia tua lebih mudah merasa puas dibandingkan pasien muda. Pasien yang berusia tua mempunyai harapan yang lebih rendah dan cenderung lebih puas dibandingkan pasien muda. Usia muda memiliki harapan yang lebih tinggi sehingga tuntutan kinerja yang diharapkannya semakin tinggi. Pasien berusia tua merasa puas dikarenakan selalu berpikiran positif terhadap layanan kesehatan (Pohan, 2007).

Sementara penelitian yang lain yaitu oleh Ramdhan (2007) mengungkapkan hasil penelitian yang dilakukan pada kelompok umur lebih dari 30 tahun 63,2% menyatakan puas, sedangkan pada kelompok umur kurang dari 30 tahun hanya 21,8% yang menyatakan puas. Pada penelitian lain oleh Siti Munawaroh (2011) menyatakan bahwa sebanyak 70% pasien yang berusia lebih dari 50 tahun merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Gambaran Kepuasan Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran subjek penelitian berdasarkan usia pada pasien DM tipe 2 peserta BPJS di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung dapat dijelaskan pada tabel 4.2

Tabel 4.2 Gambaran Kepuasan Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Kepuasan				
	TM	KM	CM	M	SM
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Laki-laki	1(0,17)	18 (31)	19 (32)	19 (32)	1(0,17)
Perempuan	0 (0)	10 (24)	17 (41)	15 (35)	0(0)

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2016

Keterangan: TM = Tidak Memuaskan; KM = Kurang Memuaskan; CM = Cukup Memuaskan; M = Memuaskan; SM = Sangat Memuaskan

Berdasarkan tabel 4.2 menyatakan bahwa pasien dengan jenis kelamin perempuan yang menyatakan puas sebanyak 35%, sedangkan pasien dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 32% yang menyatakan puas. Hal ini bertentangan dengan

teori bahwa Laki-laki cenderung tidak peduli dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih fleksibel dibandingkan perempuan. Menurut Barata (2003) laki-laki lebih bisa menerima keadaan dibandingkan perempuan sehingga pria lebih mudah puas.

Penelitian yang mendukung adalah penelitian Akuba (2013) menyatakan bahwa pasien yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang yang menyatakan puas, sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 16 orang yang menyatakan puas. Penelitian lain oleh Ramdhan (2007) di Puskesmas Sindangkerta mengungkapkan bahwa laki-laki sebanyak 56% menyatakan puas sedangkan perempuan yang menyatakan puas sebanyak 44%.³⁸

Gambaran Subjek Penelitian Berdasarkan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)

Gambaran subjek penelitian Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) pada pasien DM tipe 2 peserta BPJS di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung dapat dijelaskan pada tabel 4.8

Tabel 4.3 Gambaran subjek penelitian Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) pada pasien Diabetes Melitus tipe 2 peserta BPJS di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung

No	Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S) = I x P
1	Kecepatan pelayanan obat	4,2	3,06	12,852
2	Petugas ramah tersenyum	4,21	3,86	16,2506
3	Petugas siap membantu	4,23	3,9	16,497
4	Petugas cepat tanggap	4,21	3,77	15,8717
5	Petugas menyelesaikan masalah	4,14	3,71	15,3594
6	Komunikasi petugas baik	4,16	3,8	15,808
7	Informasi mudah dimengerti	4,21	3,97	16,7137
8	Keterampilan petugas baik	3,85	3,85	14,8225
9	Kualitas obat terjamin	4,23	3,82	16,1586
10	Obat sesuai permintaan pasien	4,21	3,91	16,4611
11	Perhatian terhadap keluhan konsumen	4,16	3,78	15,7248
12	Tidak membedakan status sosial	4,2	3,88	16,296
13	Konsumen merasa nyaman	4,18	3,26	13,6268
14	Apotek bersih rapih	4,21	3,39	14,2719
15	Penataan ruangan	4,2	3,62	15,204
16	Kelengkapan fasilitas	4,17	3,65	15,2205
17	Pakaian petugas rapih	4,2	4	16,8
Skor total		Total (I) = Y 70,97	Total (S) = T 263,9386	
Rata2		4,174705882	3,719411765	

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2016

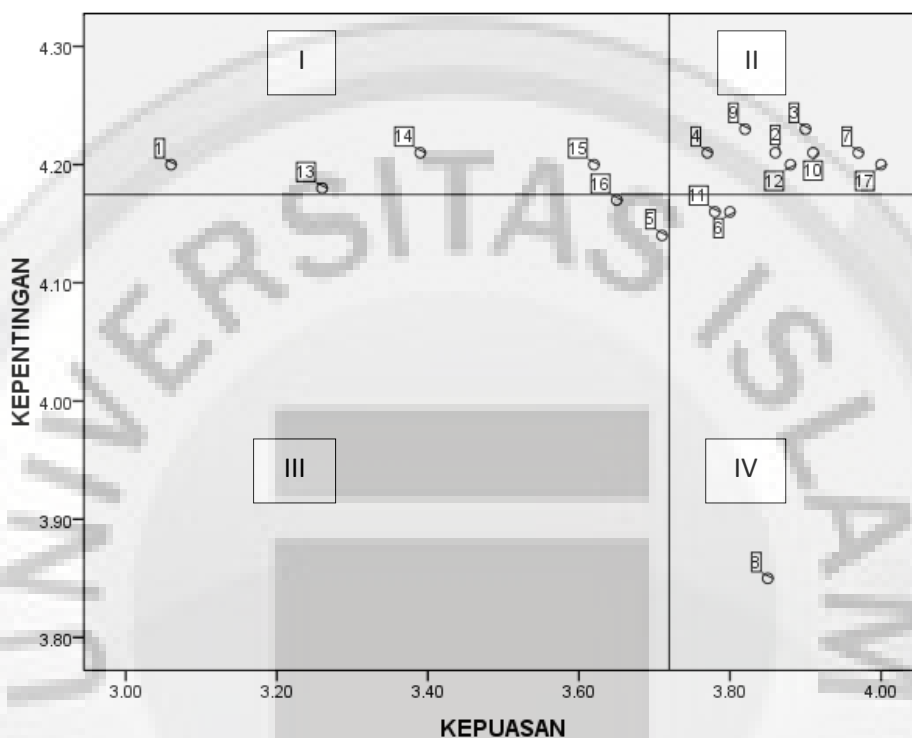
$$IKP = \frac{263,9286}{5 * 70,97} * 100\% = 74,380\%$$

Hasil penghitungan dari tabel, menunjukkan nilai IKP sebesar 74,38 %, dengan nilai IKP sebesar ini berarti pasien DM Tipe 2 peserta BPJS di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung tahun 2016 merasa puas atas kinerja pelayanan farmasi yang telah diberikan. Tetapi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien belum maksimal, karena nilai IKP yang diperoleh kurang dari 80% (Bhote, 1996). Untuk dapat meningkatkan nilai IKP ini,

pihak Rumah Sakit harus melakukan upaya peningkatan kinerja pelayanannya, sehingga diharapkan terjadi peningkatan nilai IKP secara keseluruhan.

Gambaran Subjek Penelitian Berdasarkan Diagram *Important Performance Analysis* (IPA)

Hasil *Importance-Performance Analysis* (IPA) disajikan dalam diagram IPA (Gambar 4.1).



Gambar 4.1 Diagram hasil *Importance-Performance Analysis*

Pada Gambar 4.1 dapat dilihat atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran I, II, III dan IV. Atribut-atribut yang masuk kuadran I adalah kecepatan pelayanan obat (1), konsumen merasa nyaman (13), apotek bersih dan rapih (14), penataan ruangan (15). Atribut yang termasuk kuadran ini dianggap oleh pasien memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi dinilai memiliki kinerja yang rendah. Pihak Rumah Sakit harus segera melakukan perbaikan sehingga kinerja atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat dan pasien akan merasa puas (Bhote, 1996).

Pada kuadran II terdapat atribut-atributnya adalah petugas ramah tersenyum (2), petugas siap membantu (3), petugas cepat tanggap (4), informasi mudah dimengerti (7), kualitas obat terjamin (9), obat sesuai permintaan pasien (10), tidak membedakan status sosial (12), pakaian petugas rapih (17). Atribut-atribut ini harus tetap dipertahankan karena merupakan keunggulan yang dimiliki Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Al Ihsan bagi pasien.

Atribut petugas mampu menyelesaikan masalah (5) dan kelengkapan fasilitas (16) masuk ke kuadran III. Atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah dan pada kenyataannya tingkat kepuasan yang dirasakan pasien juga rendah. Atribut yang masuk ke dalam kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pasien. Walaupun begitu, atribut ini harus ditingkatkan pelayanannya. Atribut komunikasi petugas baik (6), keterampilan petugas baik (8) dan

perhatian terhadap keluhan konsumen (11) termasuk ke dalam kuadran IV. Atribut yang masuk kuadran ini dianggap oleh pasien memiliki tingkat kepentingan yang rendah tetapi memberikan tingkat kepuasan yang tinggi. Sehingga atribut yang masuk kuadran ini masih tetap dipertahankan.

D. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Gambaran harapan pasien Diabetes Melitus tipe 2 peserta asuransi kesehatan BPJS terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung tahun 2016 adalah sebagian besar pasien berharap penting terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga menimbulkan harapan lebih besar untuk mendapatkan pelayanan yang bagus.
2. Gambaran kenyataan yang dirasakan pasien Diabetes Melitus tipe 2 peserta asuransi kesehatan BPJS terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung tahun 2016 adalah sebagian besar pasien merasakan memuaskan terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Kepuasan yang dirasakan pasien Diabetes Melitus tipe 2 peserta asuransi kesehatan BPJS terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Al Ihsan Bandung tahun 2016 adalah pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada penelitian ini disimpulkan bahwa hasil perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) sebesar 74,38 %, berarti pasien merasa puas atas kinerja pelayanan farmasi yang telah diberikan. Tetapi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien belum maksimal.

E. Saran

Kualitas pelayanan farmasi di Rumah Sakit Al Ihsan harus ditingkatkan untuk memperoleh tingkat kepuasan pasien yang maksimal, Langkah yang perlu diambil oleh pihak pengelola Rumah Sakit adalah sebagai berikut:

1. Pihak pengelola Rumah Sakit harus segera memperbaiki kualitas pelayanan terutama pada kualitas layanan yang masih lemah tetapi dianggap sangat penting, seperti kecepatan pelayanan obat, kenyamanan konsumen, penataan ruangan, kebersihan dan kerapihan apotek, serta kelengkapan fasilitas.
2. Mempertahankan dimensi kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien seperti petugas ramah tersenyum, petugas siap membantu, petugas cepat tanggap, informasi yang dijelaskan petugas mudah dimengerti, kualitas obat terjamin, obat sesuai permintaan pasien, tidak membedakan status sosial, dan pakaian petugas rapi.

Daftar Pustaka

- Akuba A, 2013. Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Bedah RSUD Prof. Dr. Aloi Saboe Kota Gorontalo Tahun 2013. Gorontalo.
- Barata AA, 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. L R, editor. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Keki R. Bhote, 1996. Customer Satisfaction to Customer Loyalty. American Management Association.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional [Internet]. Tersedia dari: <http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/buku-pegangan-sosialisasi-jkn.pdf>[diakses 15 Januari 2016].
- Kurniasih Y, 2002. Hubungan kinerja perawat pelaksana dalam melakukan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien ditinjau dari persepsi pasien di ruang rawat inap rumah sakit kepolisian Pusat Raden Said Sukanto Jakarta tahun 2002. Depok.
- Meneghini LF, 2013. Early Insulin Treatment in Type 2 Diabetes [Internet]. Tersedia dari: http://care.diabetesjournals.org/content/32/suppl_2/S266.full [diakses 17 Januari 2016].
- Munawaroh Siti, 2011. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Dr. Sutomo Ponorogo. Ponorogo.
- Notoatmodjo S, 2003. Promosi Kesehatan, Teori dan Aplikasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- PERKENI (Perkumpulan Endokrinologi Indonesia), 2011. Konsensus pengelolaan dan pencegahan diabetes melitus tipe 2 di Indonesia. Jakarta.
- Pohan I, 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Edisi ke-1. Widyastuti P, editor. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Ramadhan Muhammad, 2007. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. Bandung.
- Richard A. McPherson M, 2006. Henry's Clinical Diagnosis & Management by Lab Methods. 21st ed. Philadelphia: W. B. Saunders Company.