

## Prasarana Ruang Perawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSD Idaman Kota Banjarbaru

Yuliani, Ichsan Rizany, Herry Setiawan

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Lambung Mangkurat,  
Banjarbaru, Indonesia

Email Korespondensi : [ichsan.r.psik@ulm.ac.id](mailto:ichsan.r.psik@ulm.ac.id)

### ABSTRAK

Kepuasan pasien digunakan sebagai evaluasi di rumah sakit terutama pada proses perawatan. Kurangnya target nilai kepuasan pasien disebabkan beberapa hal, seperti prasarana ruang perawatan. Penelitian ini merupakan penelitian analisis korelasi dengan desain *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 134 responden memakai teknik *purposive sampling* menggunakan kuesioner. Uji analisis menggunakan uji korelasi *Spearman*. Hasil penelitian ini mendapatkan hasil rata-rata prasarana ruang perawatan sebesar 69,87 dan hasil rata-rata dari tingkat kepuasan pasien sebesar 70,97. Hasil analisis menunjukkan bahwa adanya hubungan antara prasarana ruang perawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSD Idaman Kota Banjarbaru ke arah yang positif ( $p\text{-value} = 0,000$ ;  $r = 0,370$ ). Prasarana ruang perawatan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hasil nilai prasarana ruang perawatan menunjukkan bahwa sudah baik sedangkan nilai kepuasan pasien masih belum mencapai nilai standar minimum. Ada hubungan prasarana ruang perawatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSD Idaman Kota Banjarbaru.

**Kata-Kata Kunci:** Pasien, Prasarana Ruang Perawatan, Tingkat Kepuasan Pasien

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is used to evaluate in the Hospital especially as a treatment process. The lack of target patient satisfaction scores is due to several things, such as treatment room infrastructure. This research is an analytic study with cross-sectional design. The sample in this study numbered 134 respondents that used a purposive sampling technique. It used a questionnaire. Analysis test used the Spearman correlation test. The result of this research got an average of a ward facility of 69,87 and an average result of the level patient's satisfaction of 70,97. The result showed that there was a relationship between ward facility with the patient's satisfaction in the inpatient Idaman Banjarbaru Hospital. Ward facility could affect the level of patient's satisfaction. The result of the ward facility shows that it was good while the patient's satisfaction value was still not reaching the minimum standard value. There was a relationship ward facility with the patient's satisfaction in Idaman Banjarbaru Hospital.*

**Keywords :** Patient, Patient's Satisfaction, Ward Facility

**Cite this as:** Yuliani., Rizany, I., Setawan, H. Prasarana ruang Perawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSD Idaman Kota Banjarbaru. Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan dan Kesehatan. 2021;9(1): 38-46.

### PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan respon pasien sebab dari pelayanan kesehatan yang didapatkannya dengan membandingkan terhadap apa yang diinginkannya<sup>1</sup>. Penilaian pelayanan pada rumah sakit terutama proses dalam keperawatan adalah kepuasan pasien. Standar nilai minimal kepuasan pasien di instansi rawat inap  $\geq 90\%$ <sup>2</sup>. Saat pasien merasa kurang puas menggambarkan bahwa perawatan yang diberikan kurang baik, jika sebaliknya pasien merasa sangat puas maka

perawatan yang diberikan sangat baik. Penilaian pasien kurang puas menjadi evaluasi fasilitas kesehatan terkait kinerja tenaga kesehatan<sup>3</sup>. Beberapa penelitian yang dilakukan di Indonesia mendapatkan hasil bahwa kepuasan pasien masih bermasalah.

Penelitian Rahman, Mulyani dan Rizany (2018) menjelaskan bahwa nilai kepuasan pasien di RSUD Ulin Banjarmasin tahun 2016 ialah 78,46 % pada instansi rawat inap sehingga nilai kepuasan belum mencapai standar pelayanan

minimal<sup>4</sup>. Penelitian Rosalia dan Purnawati (2018) yang dilakukan di RSUD Surya Husada Denpasar mengatakan bahwa kepuasan pasien masih kurang dilihat dari penurunan jumlah pasien baru dan berdasarkan hasil wawancara beberapa pasien mengatakan kurang puas dari segi fasilitas fisiknya dan kurangnya informasi yang pelayanan berikan kepada keluarga klien tentang letak ruangan, tempat parkir, dan lainnya<sup>5</sup>. Beberapa faktor untuk memenuhi kepuasan pasien adalah kontribusi, memenuhi kebutuhan dasar klien, fasilitas rumah sakit, fasilitas rawat inap, harga perawatan, dan faktor demografi<sup>6</sup>. Sismiyati (2017) mengemukakan tiga hal yang sangat penting untuk dalam menangani pesaing antara pelayanan kesehatan dan mencapai tingkat kepuasan pasien yang baik diantaranya kualitas pelayanan, biaya dan prasarana atau fasilitas ruang perawatan<sup>7</sup>.

Prasarana merupakan barang atau institusi yang menimbulkan sebuah sarana dapat berfungsi sesuai tujuan yang diinginkan<sup>8</sup>. Tingginya nilai prasarana yang didapatkan dari klien maka juga akan meningkatkan kepuasan klien<sup>7</sup>. Basri dan Leoganda (2016) di RS Ibnu Sina Kabupaten Gresik di Ruang Cempaka, 75% pasien BPJS mengatakan belum puas terhadap fasilitas dan sarana ruang karena fasilitas rawat inap dianggap masih kurang, salah satunya masih terdapat tempat tidur pasien yang tidak ada penghalangnya serta alat yang seharusnya bisa membantu dalam penanganan pasien masih ada yang tidak berfungsi yaitu tabung oksigen<sup>9</sup>. Penelitian Irmayani (2017) di RS Setio Husodo mengatakan masih kurang nyaman dengan fasilitas yang disediakan. Alasan dari ketidaknyamanan tersebut berkaitan dengan kebersihan setiap ruangan seperti kebersihan toilet dalam ruang rawat inap, spreng yang kotor, terdapat serangga pada diet pasien dan tempat tidur yang kurang bersih serta ruangan pasien yang terasa pengap dan panas dikarena fasilitas yang tidak bisa digunakan seperti kipas angin yang rusak<sup>10</sup>.

Berdasarkan studi pendahuluan nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah 71,5 %. Saat wawancara kepada beberapa pasien mengatakan masih ada sarana prasarana yang masih belum lengkap atau masih kurang, tangga bed masih kurang karena dalam satu ruangan hanya tersedia satu tangga saja, dan terkadang tidak disediakan sendok pada makanan yang disediakan. Pasien yang diwawancarai oleh peneliti adalah pasien BPJS di ruang rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan prasarana ruang perawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSD Idaman Kota Banjarbaru.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian analisis korelasi dengan desain *cross sectional*. Cara pengumpulan sampel dengan teknik *purposive sampling* yang berjumlah 134 orang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2019 - Januari 2020 di ruang Merpati, ruang Kasuari, ruang Nuri, dan ruang Kamar kelas I, II, III yang memakai BPJS di RSD Idaman Kota Banjarbaru. Kuesioner yang dipakai peneliti adalah kuesioner kepuasan (NSNS) dengan jumlah pertanyaan 19 nomor dengan hasil uji nilai validitas 0,52-0,794 dan reabilitas  $r=0,956$  dan kuesioner prasarana ruang perawatan yang dibuat sendiri oleh peneliti dengan jumlah pertanyaan 22 nomor dengan hasil uji validitas semua soal prasarana ruang perawatan sebesar 0,433-0,850 dan nilai reliabilitas sebesar 0,904. Kuesioner prasarana ruang perawatan peneliti kembangkan dari Depkes 2007, Kemenkes 2012, dan Permenkes 2016. Kuesioner kepuasan dan prasarana ruang perawatan dalam penelitian ini menggunakan skala interval. Analisis yang digunakan adalah uji *korelasi Spearman* sebab data tidak normal ( $<0,05$ ).

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden menurut usia (n=134)

Variabel	Mean	Median	SD	Min-Max
Usia (Tahun)	30,06	30	12,77	18 - 60

Tabel 2. Distribusi karakteristik responden menurut jenis kelamin dan pendidikan (n=134)

Karakteristik Responden	N	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	49	36,6%
Perempuan	85	63,4%
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD Sederajat	10	7,5
SMP Sederajat	27	20,1
SMA Sederajat	82	61,2
Sarjana (S1)	15	11,2

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Tabel 1 menunjukkan usia rata-rata responden adalah 30,06 tahun dimana 60 tahun usia tertua dan 18 tahun usia muda. Usia 30 tahun (26 – 35) menurut Kemenkes (2010) merupakan kategori masa dewasa awal<sup>11</sup>. Semakin lanjut usia seseorang maka semakin sering berkunjung ke fasilitas kesehatan sehingga membutuhkan prasarana dan sarana yang baik dan memadai<sup>12</sup>.

Tabel 2 menunjukkan perempuan adalah responden terbanyak dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki. Jumlah responden perempuan berjumlah 85 orang sedangkan responden laki-laki berjumlah 49 orang. Data nasional menyatakan bahwa 4,90% perempuan sakit dan pernah dirawat di ruang rawat inap sedangkan hanya 3,48% pada laki-laki<sup>13</sup>. Perempuan memiliki pengaruh pada pandangan dimana lebih banyak melihat penampilan secara detail<sup>14</sup>.

Tingkat pendidikan responden terbanyak adalah pendidikan dengan jumlah 82 orang, responden yang berpendidikan SD 10 orang, responden

berpendidikan SMP berjumlah 27 orang, sedangkan responden dengan pendidikan S1 berjumlah 15 orang. Kebanyakan pasien dengan pendidikan lanjut memberikan penilaian tinggi terkait kepuasan pasien<sup>15</sup>. Daya pemikiran yang baik maka akan mempengaruhi penilaian tingkat kepuasan pasien<sup>9</sup>.

### Prasarana Ruang Perawatan

Tabel 3 menunjukkan nilai rata-rata prasarana ruang perawatan adalah 69,87 dari 134 responden, persentase nilai rata-rata adalah 72,53% dari total skor tertinggi. Hal ini menunjukkan prasarana ruang perawatan secara keseluruhan sudah baik di instalasi rawat inap RSD Idaman Kota Banjarbaru. Penelitian Basri dan Leoganda (2016) mendapatkan hasil fasilitas sebesar 92%, persentase ini menunjukkan fasilitas di RS Ibnu Sina Kabupaten Gresik sudah baik dengan hasil ditentukan dengan pilihan kuesioner skala likert 3 yaitu baik, cukup, dan kurang<sup>9</sup>.

Penelitian Astuti (2016) mendapatkan hasil hampir serupa yaitu sebesar 92,4% namun menggunakan skala *guttman* yaitu dan tidak sesuai standar<sup>1</sup>. Peneliti berasumsi dengan

Tabel 3. Prasarana Ruang Perawatan Berdasarkan Persektif Pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru (n=134)

Variabel	Mean	Median	SD	Min-Max
Prasarana Ruang Perawatan	69,87	69,00	7,33	55 – 88

Tabel 4. Gambaran Komponen Parameter Prasarana Ruang Perawatan di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru (n=134)

Prasarana Ruang Perawatan	Mean	Median	SD	Min-Max
Tempat Tidur	3,41(83,33%)	3	0,55	2 – 4
Sistem Air Bersih	6,57(76,1%)	6	0,97	3 – 8
Kipas Angin/AC	3,35(78,3%)	3	0,22	3 – 4
Fasilitas Aksesibilitas	6,50 (75%)	6	0,87	4 – 8
Kamar Mandi	6,28(71,3%)	6	1,01	4 – 8
Sistem Pembuangan	3,26(75,3%)	3	0,56	2 – 4
Tata Ruangan	9,18(68,6%)	9	1,48	5 – 12
Kotak Kontak	3,16 (72%)	3	0,57	2 – 4
Lantai	3,13 (71%)	3	0,51	2 – 4
Ventilasi	3,13 (71%)	3	0,51	2 – 4
Pencahayaan	6,02 (67%)	6	0,79	4 – 8
Kebisingan	3,10 (70%)	3	0,60	1 – 4
Dinding	3,17(72,33%)	3	0,52	2 – 4
Tirai	3,38(79,33%)	3	0,51	2 – 4
Linen	3,19 (73%)	3	0,61	1 – 4
Pengeras Suara	3,17(72,33%)	3	0,61	1 – 4

beberapa hasil penelitian lain maka belum ada ketentuan untuk mengkategorikan hasil prasarana atau fasilitas.

Tabel 4 menunjukkan parameter tertinggi adalah tempat tidur dari perspektif responden dengan nilai rata-rata 3,14 atau dipersentase 83,33%. Nilai ini menunjukkan bahwa sudah baiknya prasarana ruang perawatan terkait tempat tidur. Tempat tidur dapat langsung dilihat oleh responden saat di dalam ruangan perawatan sehingga sangat mudah untuk langsung diobservasi dan dinilai oleh pasien. Persyaratan jumlah tempat tidur rumah sakit tipe C yaitu 2 kasur pada pasien kelas 1, 4 kasur bagi pasien kelas 2, dan 6 kasur atau lebih pada pasien kelas 3<sup>16</sup>. Hasil parameter terendah adalah pencahayaan dengan nilai rata-rata 6,02 atau persentasenya 67%. Hal ini menunjukkan bahwa

parameter pencahayaan di ruangan cukup baik dari pencahayaan alami maupun pencahayaan buatan. Hal yang perlu dipertimbangkan pada desain ruang perawatan adalah memenuhi kendali sinar matahari karena akan membantu pemulihan pasien<sup>17</sup>.

### Kepuasan Pasien

Tabel 5 menunjukkan kepuasan pasien yang dilakukan di instalasi rawat inap RSD Idaman Kota Banjarbaru mendapatkan nilai rata-rata 70,97 (68,38%) dari 134 responden. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih kurang optimal atau belum memenuhi nilai standar minimum. Menkes Republik Indonesia No.129 Tahun 2008 menyatakan standar nilai minimal kepuasan pasien diinstansi rawat inap  $\geq 90\%$ <sup>2</sup>. Sejalan dengan penelitian Fatimah (2019) yang dilakukan di RSD Idaman Kota Banjarbaru

Tabel 5. Identifikasi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru (n=134)

Variabel	Mean	Median	SD	Min-Max
Kepuasan Pasien	70,97	70,50	11,06	47 - 95

Tabel 6. Gambaran Komponen Parameter Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru (n=134)

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>Mean</b>	<b>Median</b>	<b>SD</b>	<b>Min-Max</b>
<i>Tangibles</i>	7,49 (68,62%)	8	1,39	3 – 10
<i>Reability</i>	18,49 (67,45%)	18,5	3,04	11 – 25
<i>Responsiveness</i>	7,52 (69%)	8	1,34	4 – 10
<i>Assurance</i>	18,73(68,65%)	19	2,95	12 – 25
<i>Empathy</i>	18,73(68,65%)	19	3,22	9 - 25

mendapatkan nilai rata-rata kepuasan pasien 72,00 yang menunjukkan bahwa nilai kepuasan masih rendah atau belum mencapai target<sup>18</sup>.

Tabel 6 menunjukkan parameter tertinggi kepuasan pasien adalah *responsiveness* dengan nilai rata-rata 7,52 (69%). Peneliti berasumsi bahwa perawat diruangan sudah memberikan bantuan kepada pasien secara cepat dan tepat sehingga membuat pasien nyaman selama perawatan berlangsung. Hasil penelitian Bata, Arifin, dan Darmawansyah (2013) nilai *responsiveness* sebesar 94,7% yang dinyatakan baik<sup>19</sup>. Hal ini menunjukkan bahwa perawat bersungguh-sungguh dan bersedia untuk memberi pertolongan kepada pasien yang membutuhkan. Parameter terendah adalah *reliability* dengan nilai rata-rata 18,49 (67,45%). Hasil ini menunjukkan bahwa perawat masih kurang dalam pemberian perawatan secara tepat, kompeten, bisa dipertanggungjawabkan, dan mempunyai kemampuan yang baik. Penelitian Eninurkhayatun, Suryoputro dan Fatmasari (2017) mengatakan nilai rerata rendah pada parameter *reliability*, hal ini disebabkan masih kurang antara lain kehandalan dalam memberikan tindakan saat memeriksa pasien, pemberian informasi kepada pasien tentang cara memelihara kesehatan, dan penjelasan tentang pencegahan masalah kesehatan yang diderita pasien<sup>20</sup>.

### **Hubungan Prasarana Ruang Perawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSD Idaman Kota Banjarbaru**

Tabel 7 menunjukkan bahwa ada hubungan prasarana ruang perawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSD Idaman Kota Banjarbaru dengan kekuatan

sedang. Penelitian ini menunjukkan arah positif sehingga bermakna bahwa semakin tinggi nilai prasarana ruang perawatan maka semakin tinggi juga nilai kepuasan pasien. Begitu juga sebaliknya jika nilai prasarana ruang perawatan rendah maka kepuasan pasien akan rendah juga.

Penelitian ini selaras dengan penelitian Basri dan Leoganda (2016) yang menunjukkan nilai kemaknaan p sebesar 0,034 yang berarti ada hubungan antara fasilitas atau prasarana di ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang cempaka rumah Sakit Ibnu Sina Gresik<sup>9</sup>. Derajat korelasi hubungan (*r*) dalam penelitian ini sebesar 0,426 menandakan hubungan yang kuat dimana ada hubungan yang signifikan antara fasilitas ruang rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS<sup>9</sup>. Sejalan dengan penelitian Astuti (2016) responden memberikan nilai sebesar 78,8% yang menyatakan fasilitas sudah sesuai standar dan merasa sangat puas selama pasien dirawat<sup>1</sup>. Uji statistik yang digunakan berupa *fisher's exact test* dengan hasil *p value* = 0,000 yang menyatakan bahwa kedua variabel dalam penelitian Astuti (2016) berhubungan dengan signifikan yang bertempat di RS PKU Muhammadiyah Gamping<sup>1</sup>. Hal ini diperkuat dengan penelitian Sismiyaniti (2017) mengenai pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien dengan hasil nilai *p value*= 0,000 maka hipotesis dapat diterima yang dilakukan di RSKIA Ummi Khasanah Bantul<sup>7</sup>. Nilai koefisien regresi fasilitas adalah 0,320 yang menyatakan bahwa hubungan positif dan ke arah yang sama sehingga jika semakin baik fasilitasnya maka semakin tinggi pula kepuasan pasien<sup>7</sup>. Prasarana merupakan hal yang perlu ditingkatkan untuk mencapai target nilai kepuasan pasien sehingga memudahkan pasien, terpenuhinya kebutuhan

Tabel 7. Hubungan Prasarana Ruang Perawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru (n=134)

Komponen Variabel	P value	r
Prasarana Ruang Perawatan	0,000	0,370
Kepuasan Pasien		

dasar pasien, dan membuat pasien merasa nyaman<sup>7</sup>.

### KETERBATASAN

Selama pelaksanaan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Keterbatasan dari penelitian ini yaitu saat proses pengumpulan data ada beberapa pasien yang menolak untuk menjadi responden pada penelitian ini. Saat bersama responden untuk meminta data, peneliti sering kesusahan karena terkadang lingkungan rawat inap kurang tenang, pasien yang sedang istirahat atau tidur, dan jika keluarga pasien sedang berkunjung. Serta tidak dilakukannya analisis variabel *confounding* dan bias seleksi karena pengambilan sampel menggunakan teknik *Non Probability Sampling*.

### ETIKA PENELITIAN

Ada beberapa etika penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu lembar persetujuan responden, *Anonimity*, *Confidentiality*, *Otonomy*, *Beneficience*, dan *ethical clearence* yang dilakukan di Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat dan didapatkan *ethical clearence* dengan No. 606/KEPK-FKUNLAM/EC/XII/2019.

### KONFLIK KEPENTINGAN

Penelitian ini tidak terdapat konflik kepentingan dengan pihak manapun.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih RSD Idaman Kota Banjarbaru penulis ucapkan karena sudah bersedia dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di instalasi rawat inapnya.

### PENUTUP

Simpulan pada hasil penelitian terkait hubungan prasarana ruang perawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSD Idaman Kota Banjarbaru, yaitu terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai *p value* = 0,000 ke arah positif, nilai rata-rata prasarana ruang perawatan berdasarkan persepsi pasien sebesar 69,87 (72,53%) dengan nilai tertinggi 88 dan nilai terendah 55, dan nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSD Idaman Kota Banjarbaru sebesar 70,97 (68,38%) dengan nilai tertinggi 95 dan nilai terendah 47.

Saran penelitian sebaiknya rumah sakit meningkatkan hal-hal selain prasarana ruang perawatan agar kepuasan pasien dapat mencapai target 90% sesuai standar nilai minimum kepuasan pasien. Serta perawat dapat meningkatkan pengetahuan hingga komunikasi kepada pasien saat proses perawatan berlangsung di dalam ruangan.

### REFERENSI

1. Astuti E. Hubungan Mutu dan Fasilitas Pelayanan di Ruang Perawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kelas III di Rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping. *Naskah Publikasi*. 2013.
2. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008.; *Diakses*: <http://bprs.kemkes.go.id>
3. Rajkumari B, Nula P. Patient's satisfaction with care in a government health facility in North East India: A cross-sectional study. *Journal of*

- Medical Society*. 2017;31(2):94-98.
4. Rahman S, Mulyani Y, Rizany I. Penjadwalan Dinas Perawat berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Ulin Banjarmasin. *Dunia Keperawatan*. 2018;6(1):41.
  5. Rosalia KJ, Purnawa NK. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 2018;7(5):2442-2469.
  6. Gabriel OO, Amali A, O AP. Section : Preventive and Social Medicine Assessing the Level of Clients ' Satisfaction on Outpatient and Inpatient Health Care Services , in a Tertiary Institution in North Central Nigeria Section : Preventive and Social Medicine. *International Journal of Contemporary Medical Research*. 2018;5(3):6-10.
  7. Sismiyati A. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. *Naskah Publikasi*. 2017.
  8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/per/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit.; 2010. *Diakses* : <https://kebijakankesehatanindonesia.net>
  9. Basri AH, Leoganda DF. Hubungan Fasilitas Ruang Rawat Inap dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (The Relationship Between in Ward Facilities with the Level of BPJS Patient Satisfaction). *Journals Ners Community*. 2016;07(01):47-54.
  10. Irmayani. Hubungan Fasilitas Ruang Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Setio Husodo Kisaran. *Kestra-News*. 2017;7(1).
  11. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Profil Kesehatan Indonesia 2009. *Diakses* : <https://pusdatin.kemkes.go.id>
  12. Kementerian Kesehatan RI Tahun 2013 tentang Gambaran Kesehatan Lanjut Usia di Indonesia Buletin Jendela. *Diakses*: <https://pusdatin.kemkes.go.id>
  13. Badan Pusat Statistik 2018. *Diakses*: <https://www.bps.go.id-2018>
  14. Oroh ME, Pondaag L. Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan Manado. *Naskah Publikasi*. 2018.
  15. Hidayati AN, Suryawati C, Sriatmi A. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center ( SEC ) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2014;2(1):9-14.
  16. Kementerian Kesehatan RI Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik Dan Sarana Kesehatan Direktorat Bina Upaya Kesehatan Tahun 2012 Tentang Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap. *Diakses*: <https://www.kemkes.go.id>
  17. Dalke H, Paul J, David L. *Lighting And Colour For Hospital Design*.; 2004. *Diakses*: <https://eprints.kingston.ac.uk/id/eprint/1112/>
  18. Fatimah N. Hubungan Pemenuhan Kebutuhan Dasar Manusia dengan Kepuasan Pasien di RSD Idaman Kota Banjarbaru: Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat. *Naskah Publikasi*. 2016.
  19. Bata Y, Arifin M, Darmawansyah. Hubungan Kualitas Pelanggan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses

- Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. *Naskah Publikasi*. 2013.
20. Eninurkhayatun B, Suryoputro A, Fatmasari EY. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *J Kesehatan Masyarakat*. 2017;5(4):33-42.