

HUBUNGAN KOMUNIKASI DAN KEPASTIAN WAKTU DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS NAMBO TAHUN 2016

Sartini Risky¹

¹STIKES Mandala Waluya Kendari

Abstrak

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Nambo dari 10 pengunjung terdapat 6 pengunjung yang masih menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien terhadap sambutan yang diterima ketika berkunjung, tidak mengucapkan salam, petugas yang kurang ramah, pasien berada di Puskesmas lebih dahulu dari pada petugas. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi dan kepastian waktu dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo Tahun 2016.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian analitik dengan pendekatan “*Cross Sectional Study*”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang berkunjung ke puskesmas Nambo pada bulan januari sampai maret tahun 2016 yang berjumlah 571 pasien. Teknik penarikan sampel pada penelitian ini yaitu teknik *Non probability Sampling* dengan jenis *Accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 72 responden. Uji statistik yang digunakan adalah uji Chi Square dan uji *p*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kuat antara komunikasi dengan kepuasan pasien BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo ($X^2 = 37,540$ dan $p = 0,750$), ada hubungan sedang antara kepastian waktu dengan kepuasan pasien BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo ($X^2 = 5,530$ dan $p = 0,305$)

Disarankan bagi pihak Puskesmas Nambo agar meningkatkan pelayanan kesehatan khususnya dalam berkomunikasi (memberi sambutan dan mengucapkan salam ketika menerima pasien berkunjung), serta memberi kepastian waktu bagi pengunjung (petugas yang tepat waktu).

Kata Kunci : Kepuasan Pasien BPJS, Komunikasi, Kepastian Waktu.

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan adalah bagian tidak terpisahkan dari pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang. Dalam undang-undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan ditetapkan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (UU No. 36 tahun 2009).

Di bidang pelayanan kesehatan Puskesmas, merupakan salah satu institusi pemerintah yang bergerak dibidang penyedia jasa layanan kesehatan kepada masyarakat terdepan dengan memberikan jasa layanan medis. Untuk memberikan sebuah layanan yang baik kepada masyarakat khususnya masyarakat yang ingin mendapatkan jasa pelayanan kesehatan dasar, maka semua elemen pendukung di Puskesmas kita harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan jika tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat karena pada hakekatnya kepuasan terkait dengan peningkatan pelayanan, makin sempurna pelayanan yang diberikan kepada pasien maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Wiyono, 2009).

Komunikasi yang kurang baik dari perawat akan berdampak buruk diantaranya yaitu bisa menimbulkan kesalahpahaman antara perawat dengan pasien maupun dengan keluarganya dan pasien tidak puas. Perawat sering

menggunakan pertanyaan yang hanya membutuhkan jawaban “ya” dan “tidak”, komunikasi yang seperti itu membatasi klien untuk memperluas percakapan atau menyatakan

Kualitas pelayanan yang berada permasalahan mereka sendiri (Mukhrimah, 2007)

Kepuasan pasien yang rendah menggambarkan di bawah standar. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap citra pelayanan kesehatan. Keberhasilan pelayanan kesehatan mutlak ditentukan oleh kinerja petugas kesehatan. Dalam upaya petugas kesehatan pada pasien, evaluasi terhadap mutu pelayanan petugas kesehatan dapat dilakukan dengan menilai berbagai hal yang berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan petugas kesehatan pada pasien, sehingga dapat memuaskan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan (Antik Pujiastuti, 2008).

Pada Tahun 2014 dibentuk badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang No 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Sesuai undang-undang nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba (Buku saku BPJS, 2013).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan

kesehatan PT . Askes indonesia menjadi BPJS kesehatan dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan PT.

Sebagai salah satu pemberi layanan kesehatan yang berada di tingkat kecamatan maka puskesmas Nambo harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien.

Meskipun sudah menunjukkan peningkatan kunjungan, Namun berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Nambo dari 10 pengunjung terdapat 6 pengunjung yang masih menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien terhadap sambutan yang diterima ketika berkunjung, tidak mengucapkan salam, petugas yang kurang ramah, pasien berada di Puskesmas lebih dahulu dari pada petugas. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Hubungan Komunikasi dan Kepastian Waktu Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo Tahun 2016.

Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui hubungan antara Komunikasi dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan Di wilayah kerja puskesmas Nambo Tahun 2016?
- Untuk mengetahui hubungan antara Kepastian Waktu dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di wilayah kerja puskesmas Nambo Tahun 2016?

METODE PENELITIAN

Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian

analitik dengan pendekatan “Cross Sectional Study”. Penelitian Cross Sectional Study merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel dependen dimana pengukuran antara sebab dan efek dalam waktu yang bersamaan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Nambo pada bulan januari sampai maret tahun 2016 yang berjumlah 571 pasien BPJS. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *Non probability Sampling* dengan jenis *Accidental sampling* yaitu cara pengambilan sampel dilakukan dengan kebetulan bertemu saat penelitian berlangsung. (Sugiyono,2010), dengan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 72 jiwa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Kepuasan Pasien BPJS

Pada penelitian ini diperoleh data mengenai kepuasan pasien BPJS Seperti yang terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1

Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo

No	Kepuasan Pasien BPJS	n	%
1	Puas	35	48.6
2	Tidak puas	37	51.4
	Jumlah	72	100

Sumber : Data Primer, diolah bulan juli, 2016

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 72 responden terdapat 35 responden (48.6%) merasa puas terhadap pelayanan dan 37 responden (51.4%) merasa tidak puas dengan pelayanan yang diperoleh di Puskesmas Nambo.

Komunikasi

Dari pengumpulan data pada penelitian tentang kepuasan pasien BPJS diperoleh data komunikasi terlihat pada tabel berikut :

Tabel 2

Distribusi Responden Berdasarkan Komunikasi di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo

No	Komunikasi	n	%
1	Baik	34	47.2
2	Kurang	38	52.8
	Jumlah	72	100

Sumber : Data Primer, diolah bulan juli, 2016

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 72 responden terdapat 34 responden (47.2%) menyatakan komunikasi baik dan 38 responden (52.8%) menyatakan komunikasi kurang.

Kepastian Waktu

Dari pengumpulan data pada penelitian tentang kepuasan pasien BPJS diperoleh data keterlambatan pelayanan terlihat pada tabel berikut :

Tabel 3

Distribusi Responden Berdasarkan Kepastian Waktu di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo

No	Kepastian Waktu	n	%
1	Pasti	30	41.7
2	Tidak Pasti	42	58.3
	Jumlah	72	100

Sumber : Data Primer, diolah bulan juli, 2016

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 72 responden terdapat 30 responden (41.7%) menyatakan pasti

dan 42 responden (58.3%) menyatakan tidak pasti.

Analisis Bivariat

Hubungan Komunikasi dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo Tahun 2016

Distribusi hubungan komunikasi dengan kepuasan pasien BPJS

Rawat Jalan di Wilayah kerja Puskesmas Nambo dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4

Distribusi Hubungan Komunikasi Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo

Komunikasi	Kepuasan Pasien BPJS				Total		X ² Tabel	X ² Hitung
	Puas		Tidak puas					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	3	88.	4	11.	3	47.	3.841	37.540
Kurang	0	2	3	8	4	2		
Jumlah	5	13.	3	86.	3	52.		
		2	8	8	8	8		
Total	3	48.	3	51.	7	10		
	5	6	7	4	2	0		

Sumber : Data Primer, diolah bulan juli, 2016

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 72 responden terdapat 34 responden(47.2%) dengan komunikasi baik dan 38 responden(52.8%) dengan komunikasi kurang. Dari 34 responden(47.2%) dengan komunikasi baik, terdapat 30 responden (88.2%) dengan kepuasan pasien BPJS puas dan 4 responden (11.8%) dengan kepuasan pasien BPJS tidak puas. Dari 38 responden(52.8%) dengan komunikasi kurang, terdapat 5 responden (13.2%) dengan kepuasan pasien BPJS puas dan 33 responden (86.8%) dengan kepuasan pasien BPJS tidak puas.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa X^2 hitung > X^2 tabel ($37.540 > 3.841$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada hubungan antara komunikasi dengan kepuasan

pasien BPJS rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo tahun 2016.

Berdasarkan uji koefisien Phi diperoleh nilai 0.750 yang menunjukkan Hubungan Komunikasi Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo Tahun 2016 adalah hubungan kuat.

Hubungan Kepastian Waktu dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo Tahun 2016

Distribusi hubungan Kepastian Waktu dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Wilayah kerja Puskesmas Nambo dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 12
Distribusi Hubungan Kepastian Waktu dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo

Kepastian Waktu	Kepuasan Pasien BPJS				Total		X ² Tabel	X ² hitung
	Puas		Tidak puas					
	n	%	n	%	n	%		
Pasti	20	66.7	10	33.3	30	41.7	3.841	5.530
Tidak Pasti	15	35.7	27	64.3	42	58.3		
Total	35	48.6	37	51.4	72	100		

Sumber : Data Primer, diolah bulan juli, 2016

Tabel 12 menunjukkan bahwa dari 72 responden terdapat 30 responden dengan kepastian waktu pasti dan 42 responden dengan kepastian waktu tidak pasti. Dari 30 responden(41.7%) dengan kepastian waktu pasti, terdapat 20 responden (66.7%) dengan kepuasan pasien BPJS puas dan 10 responden (33.3%) dengan kepuasan pasien BPJS tidak puas. Dari 42 responden dengan kepastian waktu tidak pasti, terdapat 15 responden (35.7%) dengan kepuasan pasien BPJS puas dan 27 responden (64.3%) dengan kepuasan pasien BPJS tidak puas.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa X^2 hitung > X^2 tabel (5.530 >

3.841), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada hubungan antara kepastian waktu dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo tahun 2016.

Berdasarkan uji koefisien Phi diperoleh nilai 0.305 yang menunjukkan Hubungan kepastian waktu Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo Tahun 2016 adalah hubungan sedang.

Pembahasan

Hubungan Komunikasi dengan kepuasan pasien BPJS

Komunikasi adalah suatu proses pertukaran ide, perasaan, dan pikiran antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk terjadinya perubahan sikap dan tingkah laku. Ada 2 bentuk komunikasi yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Komunikasi verbal mempunyai karakteristik jelas dan ringkas dan jenis komunikasi yang sering digunakan dalam pelayanan kesehatan seperti pertukaran informasi secara verbal terutama pembicaraan dengan tatap muka. Sedangkan komunikasi non verbal adalah pemindahan pesan tanpa menggunakan kata-kata misalnya ekspresi wajah atau mimik, gerakan tubuh, senyuman, dan isyarat non verbal lainnya (Mukharipah, 2008). Sejalan dengan itu menurut Anas(2005) komunikasi non verbal adalah setiap bentuk perilaku manusia yang langsung dapat diamati oleh orang lain dan yang mengandung informasi tertentu tentang pengirim atau pelakunya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 72 responden terdapat 34 responden dengan komunikasi baik dan

38 responden dengan komunikasi kurang. Banyaknya responden yang menyatakan kurang karena kurangnya perawat memperhatikan isyarat komunikasi verbal dan non verbal sebagai komunikasi terapeutik misalnya tidak memberi salam kepada pasien dan juga tidak tersenyum ketika bertemu dengan pasien. Dari 34 responden dengan komunikasi baik, terdapat 4 responden(11.8%) dengan kepuasan BPJS tidak puas. Hal ini disebabkan karena pasien merasakan komunikasi yang tidak efektif akibat kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya. Terdapat beberapa perawat yang sering berbicara dengan nada suara yang tinggi sehingga responden menginterpretasikan sebagai tanda tidak menghargai atau marah tetapi kenyataannya tidak walaupun komunikasi yang disampaikan perawat baik. Dari 38 responden dengan komunikasi kurang, terdapat 5 responden (13.2%) dengan kepuasan pasien BPJS puas. Hal ini disebabkan karena terdapat beberapa perawat bisa menunjukkan rasa tanggung jawabnya dalam berkomunikasi dengan cara meminta maaf kepada responden ketika dirinya bersikap atau berperilaku menyinggung perasaan klien dan juga perawat dalam berkomunikasi menunjukkan perilaku yang sopan sehingga pasien merasa puas walaupun komunikasi perawat yang diterapkan masih kurang.

Hasil uji statistik dengan uji chi square menunjukkan adanya hubungan dan hasil uji keeratan hubungan diperoleh adanya hubungan kuat. Dengan demikian hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan kuat antara komunikasi dengan kepuasan pasien BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo Tahun 2016. Hal ini

menggambarkan bahwa komunikasi dalam memberikan pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien BPJS. Jika pasien memperoleh komunikasi yang baik dalam pelayanan melebihi harapannya maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan..

Kebutuhan klien akan komunikasi merupakan salah satu unsur parameter tingkat kepuasan pasien yang telah dibuat oleh Depkes RI seperti yang dikutip oleh Nursalam (2001), sebagai berikut perawat memperkenalkan diri, bersikap sopan dan ramah. Menjelaskan peraturan yang ada di Rumah Sakit atau Puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka disarankan kepada tenaga kesehatan di Puskesmas Nambo agar lebih memperhatikan cara berkomunikasi yang baik kepada klien sesuai dengan prosedur. Dimana berkomunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan melebihi harapan pasien maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dan menciptakan kecenderungan perilaku pasien yang menguntungkan Puskesmas.

Hubungan Kepastian waktu dengan kepuasan pasien BPJS

Pada dasarnya manusia ingin kemudahan, begitu juga dengan mencari pelayanan kesehatan, mereka suka pelayanan yang cepat mulai dari pendaftaran sampai pada waktu pulang. Pelayanan yang cepat akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menerima pelayanan tersebut. Lambatnya pelayanan dapat menyebabkan banyaknya keluhan pelanggan, bila hal ini tidak diatasi

dengan baik maka perusahaan akan kehilangan pelanggan (Tjiptono, 2005). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 72 responden terdapat 30 responden dengan kepastian waktu pasti dan 42 responden dengan kepastian waktu tidak pasti. Banyaknya responden yang menyatakan tidak pasti disebabkan karena kurangnya kesiapan tenaga kesehatan dalam menerima pasien disebabkan karena ada beberapa tenaga kesehatan sering terlambat yang menyebabkan pasien lama menunggu. Dari 30 responden dengan kepastian waktu pasti, terdapat 10 responden (33.3%) dengan kepuasan pasien BPJS tidak puas. Hal ini disebabkan karena adanya responden yang menyatakan bahwa petugas tepat waktu dan siap melayani serta bersikap ramah terhadap pasien yang berkunjung di Puskesmas, namun pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di loket pendaftaran yang berada di puskesmas. Dari 42 responden dengan kepastian waktu tidak pasti, terdapat 15 responden (35.7%) dengan kepuasan pasien BPJS puas. Hal ini disebabkan karena petugas kurang siap dalam menerima pasien saat berkunjung disebabkan karena ada beberapa tenaga kesehatan yang sering terlambat namun pasien merasa puas dengan keramahan petugas serta pasien merasa puas dengan bantuan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Hasil uji statistik dengan uji chi square menunjukkan adanya hubungan dan hasil uji keeratan hubungan diperoleh adanya hubungan sedang. Dengan demikian hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan sedang antara kepastian waktu dengan kepuasan pasien BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo Tahun 2016. Hal ini menggambarkan bahwa tingkat

kepuasan pasien BPJS dipengaruhi oleh respon yang diperlihatkan oleh tenaga kesehatan atau dengan kata lain bahwa kualitas suatu pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup terhadap kepuasan pasien yang apabila baik respon yang diberikan akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Novita Kumalasari (2009) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kecepatan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dengan p value = 0,000.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mirah Ayu Putri Trarintya (2011) yang mengatakan bahwa ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Wing Amerta, yang berarti bahwa jika kinerja tenaga kesehatan meningkat maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan pada Wing Amerta.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka disarankan kepada tenaga kesehatan di Puskesmas Nambo agar datang lebih awal di puskesmas sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan dan juga memberikan pelayanan dengan ramah agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Ada hubungan kuat antara komunikasi dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo Tahun 2016.

2. Ada hubungan sedang antara kepastian waktu dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo Tahun 2016.

Saran

1. Bagi Puskesmas, diharapkan bagi petugas kesehatan agar meningkatkan pelayanan kesehatan khususnya dalam berkomunikasi (memberi sambutan dan mengucapkan salam ketika menerima pasien berkunjung), serta memberi kepastian waktu bagi pengunjung (petugas yang tepat waktu).
2. Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber rujukan bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjanata P dkk, 2013. *Hubungan tingkat pengetahuan Ibu tentang ISPA dengan kemampuan Ibu merawat Balita ISPA pada Puskesmas bahu kota manado*, E Journal keperawatan (e-kp) Volume 1 Nomor 1 hlm 1.
- Agussalim, 2012. *Hubungan Pengetahuan, Status Imunisasi, Dan Keberadaan Perokok di dalam rumah dengan penyakit ISPA pada Balita di Puskesmas Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar*, Jurnal Ilmiah STIKES U' Budiyah, Vol. I, No. 2 Maret 2012 hal 3.
- Adhayana Lala, 2011. *Analisis univariat*, KTI diterbitkan, Akademi Kebidanan Bakti Husada Mulia, <https://ml.scribd.com/doc/57117569/52/Analisis-Univariat>, Madiun,
- Asfilayli A La Ode, 2010. *STIKES Nani Hasanuddin Makassar Faktor yang berhubungan dengan perawatan ISPA oleh Ibu pada Balita di Wilayah kerja Puskesmas Ambuau Indah Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton (SULTRA)* Volume 3 Nomor 4 2010, ISSN : 2302 – 1721,
- Budiarto Eko, 2002. *Biostatistika untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*, Cetakan I, Jakarta, Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Berg Dale, 2000. *Ilmu Penyakit Dalam*, Cetakan I, Jakarta, Penerbit Hipocrates.
- Budihardja, 2013. *Panduan Kader Posyandu Menuju Keluarga Sadar Gizi*, Cetakan 2 Jakarta. Penerbit Kementrian Kesehatan RI hal 1 – 5.
- DepKes RI, 2009. *Pedoman Pengendalian penyakit Infeksi Saluran Pernapasan Akut*, Dirjen PP & PL, Jakarta.
- Delim Elista Elvi dan Rakhmat A, 2013. *Determinan kejadian Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA) pada Balita di wilayah kerja Puskesmas Salakan Kabupaten Banggai Kepulauan*, Journal of medical surgical nursing Vol.I, No. I, Juni 2014, pp 40 – 47 hal 40.
- Dinas Kesehatan Provinsi SULTRA, *Data Program Pengendalian Penyakit ISPA (P2 ISPA) Provinsi Sulawesi Tenggara tahun 2011- 2014*.

- Demographic and Health survey, *Indonesia And Demographic and health, Statistik Indonesia,agustus 2012-2013.*
- Elyana M dan Candra A, 2013. *Hubungan Frekuensi ISPA dengan status Gizi Balita*, Jurnal Kesehatan dan Gizi Vol.1, No.1.
- Fillakano Rahmayatul, 2013. *Hubungan Lingkungan Dalam Rumah Terhadap ISPA pada Balita di kelurahan Ciputat kota tangerang Selatan*, Skripsi Sarjana diterbitkan, Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Hovesar R.A, dkk, 2012. *Pola Kejadian ISPA pada Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Anak Air Padang*, Jurnal Kesehatan Andalas, 2014; 3(3) <http://jurnal,fkUnaidAc.id>.
- Kementrian Kesehatan, 2015. Rencana Strategis, Pembangunan Kesehatan Periode 2015-2019, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2015-2019, Program Indonesia Sehat, Jakarta.
- Layuk Rerung R ,dkk, 2007. *Epidemiologi FKM Universitas Hasanudin Makassar, Faktor yang berhubungan dengan kejadian ISPA pada Balita di Lembang Batu Sura*, Makassar, 2008
- La Anto, 2014. *Faktor – Faktor Yang berhubungan dengan Kejadian Penyakit ISPA pada Balita Di Wilayah Kerja Puskesmas Usuku Kecamatan Tomia Timur Kabupaten Wakatobi*, Skripsi sarjana tak Diterbitkan, Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIKES Mandala Waluya, Kendari.
- Mukono H, 2008. *pencemaran udara dan pengaruhnya terhadap gangguan saluran pernapasan*, cetakan III. Surabaya Penerbit Erlangga University Press.
- Mandal B.K., 2006. *Penyakit Infeksi Edisi 6* Jakarta ,Penerbit Erlangga, Munir Miftahul, 2010. *Faktor – Faktor yang Melatarbelakangi Kejadian ISPA Pada Balita Usia 1 – 5 Tahun Di PusKesMas Tuban*, STIKES NU Tuban.
- Notoadmodjo Soekidjo, 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan* Cetakan I Jakarta. Penerbit PT Rineka Cipta hal 27 – 30.
- Nuryanto, *Hubungan Status Gizi Terhadap Terjadinya Penyakit Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA) Pada Balita di wilayah Kerja PusKesMas Sosial Palembang*, Jurnal Pembangunan Manusia Vol. 6 No. 2 hal hal 2 – 3, 2012
- Riyanto A, 2009. *Penelitian Kesehatan*, blog spot.com 1200 x 1600, Analisis Multivariat.
- Ratya, DEPKES RI., 2013. *Pedoman dan Program Pemberantasan Penyakit ISPA, untuk Penanggulangan Pneumonia Balita Dalam Pelita VI* Jakarta Dirjen PPM.
- DEPKES RI 2002, *Pemberantasan*,

- Penanggulangan Infeksi Saluran Pernapasan Pada Balita*, [Http://Respiratory.Maranatha.edu/1841/3/04/0171](http://Respiratory.Maranatha.edu/1841/3/04/0171).
- Rahmin Rizka, 2011. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Suspek Pneumonia Pada Balita Di Wilayah Kota Payakumbuh*, Skripsi diterbitkan, Fakultas kedokteran Universitas Andalas, Padang, 2011.
- Puskesmas Perumnas, 2015. *Buku Laporan Bulanan Puskesmas Perumnas Tahun 2015*.
- Sambonanga, 2014. *Hubungan Imunisasi dasar lengkap dengan penyakit ISPA berulang Pada Balita di PusKesMas Ranotama Weru Kota Manado*, ejournal. [unsrat.ac.id/index.php/jkp/article View File/5170/4686](http://unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/5170/4686).
- Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mandala Waluya. 2015. *Pedoman Penyusunan Skripsi*, edisi III, Kendari.
- Sudarmoko Dwi Arif. 2011. *Mengenal, Mencegah, Mengobati gangguan kesehatan pada Balita*. Cetakan I Yogyakarta Penerbit Titano.
- Supariasa Nyoman, 2002. *Penilaian Status Gizi*, Cetakan I Jakarta. Penerbit Kedokteran EGC.
- Suryono, 2011. *Metodologi Penelitian Kesehatan bagi pemula*, cetakan ke 4 Yogyakarta, penerbit Mitra Cendikia Press.
- Susworo, 1989. *Infeksi Saluran Pernapasan (Gambaran Klinis, Radiologis serta cara penatalaksanaanya)*, Cetakan 2, Jakarta, Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Supariyanto, 2011. *Konsep Pengetahuan, Weblog Materi Kuliah Stikes Program Studi S1 Keperawatan, D3 Keperawatan dan D3 Kebidanan*.
- Triana H, 2012. *Hubungan ASI Eksklusif Dengan Kejadian ISPA Balita*. Artikel, [respiratoryusu.ac.id/bitstream/123456789/34055/4/chapter % 201 pdf](http://respiratoryusu.ac.id/bitstream/123456789/34055/4/chapter%201.pdf).
- Tritoho, 2013. *Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan, Riset Kesehatan Dasar*, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta ,
- Usin J, 1999. *Pernapasan untuk Kesehatan (Revolusi dalam pernapasan dan Revolusi dalam pengobatan)*, Cetakan 2, Jakarta, Penerbit PT Alex Media Komputindo.
- Winarni dkk, 2009. *Hubungan antara Perilaku merokok orang tua dan anggota keluarga yang tinggal dalam satu rumah dengan kejadian ISPA pada Balita di wilayah kerja PusKesMas Sampor II Kabupaten Kebumen*, Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan, Volume 6, No. I, Februari 2010 hal 16, hal 19.
- WHO, 2007. *Pedoman dan Pengendalian ISPA yang cenderung meningkat menjadi Epidemi dan Pandemi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Who/cds/Epr/2007.6.