

ANALISA HUBUNGAN ANTARA KUNJUNGAN RAWAT JALAN PASIEN KEBIDANAN DAN KUNJUNGAN PONEK DENGAN PENURUNAN ANGKA BOR DI TAHUN 2017 PADA RUMAH SAKIT ANNA MEDIKA BEKASI

Ridwan Meito Tomanyira, R.H Djadjang A, Dicky Dewanto Tjatur Rahardjo

Universitas Respati Indonesia

Email : ridwan_meito@ymail.com

ABSTRAK

Latar belakang: Jumlah BOR ruang rawat inap kebidanan Rumah Sakit Anna Medika mengalami penurunan sehingga berdampak pula pada penurunan angka BOR Rumah Sakit secara keseluruhan mulai dari tahun 2015 hingga tahun 2017. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara kunjungan rawat jalan pasien kebidanan dan kunjungan pasien di PONEK dengan penurunan angka BOR di Tahun 2017 pada Rumah Sakit Anna Medika. **Metode:** Jenis Penelitian yang digunakan adalah analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitiannya adalah staff medis dan paramedis yang bekerja di unit rawat jalan, rawat inap, dan PONEK pada Rumah Sakit Anna Medika. Jumlah populasi 40 orang. Pengukuran kunjungan rawat jalan pasien kebidanan dan kunjungan PONEK yang diadopsi dari penelitian Benson Nababan (2012). Kuesioner ini terdiri dari tujuh indikator dengan 15 item pertanyaan dan satu pertanyaan hasil observasi. **Hasil dan Pembahasan:** Berdasarkan perhitungan statistik dengan menggunakan SPSS, dimana menghasilkan signifikansi $> 0,05$ yang artinya terima H_0 dan tolak H_1 atau dengan kata lain tidak ada hubungan antara kunjungan pasien rawat jalan kebidanan dan kunjungan PONEK dengan penurunan angka BOR di Tahun 2017 pada Rumah Sakit Anna Medika Bekasi. Hal ini sesuai *Harold Koenig HFZ & Kleinsorge IK (1994)*, bahwa faktor proses pelayanan yang mempengaruhi BOR meliputi sikap dokter dalam memberikan pelayanan, sikap petugas dalam memberikan pelayanan, dan komunikasi pelayanan. Dan berdasarkan wawancara yang mendalam bahwasannya terdapat faktor *internal* dan *eksternal* yang berhubungan dengan penurunan angka BOR di tahun 2017 pada Rumah Sakit Anana Medika Bekasi yaitu: *faktor internal* disebabkan oleh performa dari dokter kebidanan dan faktor *eksternal* disebabkan oleh kebijakan BPJS berkenaan pasien *thalassemia* yang direncanakan transfusi darah serta pasien rencana pasang alat *cimino shunt* yang tadinya dapat diklaim rawat inap menjadi rawat jalan. **Simpulan dan Saran:** Antara kunjungan pasien rawat jalan kebidanan dan kunjungan PONEK dengan penurunan Angka BOR ditahun 2017 pada Rumah Sakit Anna Medika Bekasi tidak memberikan hubungan yang signifikan. Sehingga perlu diadakan penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor lain yang mempengaruhi penurunan angka BOR pada Rumah Sakit Anna Medika.

Kata kunci : Pelayan Kebidanan, Mutu, Kepuasan, Pasien Rawat Inap

ABSTRACT

Background: The number of BOR for obstetric inpatient rooms at Anna Medika Hospital has decreased so that it has an impact on the decline in the overall BOR number of hospitals starting from 2015 until 2017. The study aims to determine the relationship between outpatient visits to obstetric patients and patient visits at PONEK with a decrease in the BOR rate in 2017 at Anna Medika Hospital. **Method:** The type of research used is quantitative analytic with cross sectional approach. The research subjects were medical staff and paramedics who worked in the outpatient unit, inpatient care, and PONEK at Anna Medika Hospital. Total population of 40 people. Measurements of outpatient visits to obstetric patients and PONEK visits were adopted from the Benson Nababan (2012) study. This questionnaire consists of seven indicators with 15 item questions and one observation question. **Results and Discussion:** Based on statistical calculations using SPSS,

which yields a significance of $p > 0.05$ which means accept H_0 and reject H_1 or in other words there is no relationship between obstetric outpatient visits and PONEK visits with a decrease in the 2017 BOR at Home Anna Medika Hospital Bekasi. This is in accordance with Harold Koenig HFZ & Kleinsorge IK (1994), that service process factors that influence the BOR include the attitude of doctors in providing services, attitudes of officers in providing services, and communication of services. And based on in-depth interviews that there are internal and external factors associated with a decrease in the number of BOR in 2017 at Anana Medika Hospital Bekasi, namely: internal factors caused by the performance of obstetricians and external factors caused by BPJS policies regarding thalassemia patients who are planned for blood transfusions and patients who plan to install a cimino shunt device that can be claimed to be hospitalized before becoming an outpatient. **Conclusions and Suggestions:** Between midwifery outpatient visits and PONEK visits with a decrease in the BOR Rate in 2017 at Anna Medika Hospital Bekasi does not provide a significant relationship. So that there needs to be further research on other factors that affect the decrease in the number of BOR at Anna Medika Hospital.

Keyword : Midwifery Waiter, Quality, Satisfaction, Inpatient

PENDAHULUAN

Latar belakang

Didalam Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Poli rawat jalan Kebidanan dan Kandungan memberikan pertolongan dalam proses pemeriksaan kehamilan, pemeriksaan kelainan kandungan, penyakit *gynekologi* dan kala nifas dengan berbagai faktor pendukung ilmu pengetahuan dan teknologi tinggi. Sejalan dengan hal ini, Rumah Sakit juga ikut berperan dengan penyediaan pelayanan bagi ibu dan bayi baru lahir secara terpadu dalam bentuk Pelayanan Obstetri Neonatal *Emergency* Komprehensif (PONEK).

Mutu layanan Rumah Sakit dapat diketahui antara lain : pemanfaatan tempat tidur, pemanfaatan tenaga, pemanfaatan penunjang medik, dan keuangan. Dan untuk mengetahui pemanfaatan tempat tidur itu sendiri maka ada beberapa indikator - indikator yang mudah kita lihat dan kita ketahui melalui angka *BOR (Bed Occupancy Rate)*, *BTO (Bed Turn Over)*, *ALOS (Average Length Of Stay)*, *TOI (Turn Over Interval)*, (Boy S Sabarguna, 2004).

Berdasarkan laporan tahunan Rumah Sakit Anna Medika 2015, 2016, dan 2017 dimana kunjungan pasien rawat jalan poli kebidanan dan kandungan selama tiga terakhir adalah : tahun 2015 sebanyak 10.501 kunjungan, tahun 2016 sebanyak 9597 kunjungan, dan tahun 2017 sebanyak 9190 kunjungan. Berdasarkan laporan triwulan PONEK maka jumlah kunjungan adalah sebagai berikut : Untuk periode Agustus – Oktober 2016

sebanyak 346 kunjungan diantaranya 290 pasien dirawat dan 46 pasien dirujuk atau pulang, untuk periode Januari – Maret 2017 sebanyak 265 kunjungan diantaranya 220 pasien dirawat dan 42 pasien dirujuk atau pulang, untuk periode April – Juni 2017 sebanyak 317 Kunjungan diantaranya 277 pasien dirawat dan 40 pasien dirujuk atau pulang, untuk periode Juli – September 2017 sebanyak 269 kunjungan diantaranya 245 pasien dirawat dan 24 dirujuk atau pulang (Laporan PONEK RS Anna Medika).

Jumlah total BOR Rumah Sakit Anna Medika Pada tahun 2015 62%, tahun 2016 62% dan pada tahun 2017 54% dengan target rata – rata BOR per tahun 71%. Sedangkan untuk target BOR tahun 2018 yaitu tetap sebesar 71%.Target pertumbuhan pada tahun 2017 sebesar 20% tidak tercapai.

KAJIAN PUSTAKA

Rumah Sakit

Rumah Sakit (hospital) berasal dari bahasa latin yaitu *hospitium* yang artinya tempat dimana tamu diterima. Dilihat dari konsep fungsi rumah sakit yang tradisional yaitu sebagai tempat pengobatan diluar tempat tinggal pasien, maka diasumsikan timbulnya Rumah Sakit diperkirakan sesuai dengan perkembangan peradaban manusia (Aditama, 2002).

Rawat Jalan

Menurut Faste (1998), Pelayanan rawat jalan adalah satu bentuk dari indikator kedokteran yang secara sederhana. Pelayanan kedokteran yang sederhana. Pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam rawat inap (Hospitalization)

Jenis Layanan, Indikator, Standar Rawat Jalan

Jenis Layanan	Indikator	Standar
Rawat jalan	1.Dokter pemberi Pelayanan di	1. 100 % Dokter

	Poliklinik Spesialis	Spesialis
	2.Ketersediaan Pelayanan	2. a.Klinik Anak b.Klinik Penyakit dalam c.Klinik Kebidanan d.Klinik Bedah
	3.Ketersediaan Pelayanan di RS Jiwa	3. a. Anak Remaja b. NAPZA c. Gangguan Psikotik d. Gangguan e. Neurotik f. Mental Retardasi g. Mental Organik h. Usia Lanjut
	4. Jam buka pelayanan	4. 08.00 s/d 13.00 Setiap hari kerja kecuali Jumat : 08.00 - 11.00
	5. Waktu tunggu di rawat jalan	5. ≤ 60 menit
	6. Kepuasan Pelanggan	6. ≥ 90 %
	7. a. Penegakan diagnosis TB melalui pemeriksaan mikroskop TB	7. a. ≥ 60 %
	b.Terlaksananya kegiatan pencatatan dan pelaporan TB di RS	b. ≤ 60 %

Sumber : Permenkes no.129 tahun 2008

Rumah Sakit PONEK 24 Jam

Rumah Sakit PONEK 24 Jam adalah Rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kedaruratan maternal dan neonatal secara komprehensif dan terintegrasi 24 jam. Upaya Pelayanan PONEK adalah :

1. Stabilisasi di UGD dan persiapan untuk pengobatan definitif
2. Penanganan kasus gawat darurat oleh tim PONEK RS di ruang tindakan
3. Penanganan operatif cepat dan tepat meliputi laparotomi, dan sektio saesaria
4. Perawatan intensif ibu dan bayi.
5. Pelayanan Asuhan Ante Natal

Rawat Inap

Definisi Operasional Pelayanan rawat inap adalah pelayanan rumah sakit yang diberikan tirah baring di rumah sakit. Untuk rumah sakit khusus disesuaikan dengan spesifikasi rumah sakit tersebut (kepmenkes no.129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit).

BOR (Bed Occupancy Rate = Angka penggunaan tempat tidur)

BOR adalah prosentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit. Nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60-85% (Depkes RI, 2005).

BAHAN DAN METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan adalah analitik kuantitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk menganalisa faktor yang berhubungan dengan penurunan angka BOR tahun 2017 pada Rumah Sakit Anna Medika. Sedangkan rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasional (cross-sectional) yaitu peneliti melakukan

pengukuran variabel pada waktu yang sama dan dilakukan satu kali saja (Sudigdo, 2011).

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Anna Medika, Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. Waktu pengumpulan data pada bulan Mei - Juni 2018. Dalam penelitian ini, yang dimaksud populasi adalah staff medis dan paramedis yang bekerja di unit rawat jalan, rawat inap, dan PONEK, pada Rumah Sakit Anna Medika. Jumlah populasi 40 orang

Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive random sampling*. *Purposive random sampling* merupakan tehnik pengambilan sampel dengan memperhatikan pertimbangan-pertimbangan yang dibuat oleh peneliti (Hadi, 2004)

Variabel independen (bebas) dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan Rawat Jalan
 - Dokter pemberi Pelayanan di Poliklinik Spesialis
 - Jam buka pelayanan
 - Standar pelayanan dengan penerapan kriteria 10 T
 - Kepuasan Pelanggan rawat jalan
2. Pelayanan Obstetri Neonatal Komprehensif
 - Manajemen Pelayanan PONEK
 - Kompetensi Petugas PONEK
 - Sarana dan Prasarana PONEK
 - Kepuasan pelanggan

Variabel Dependen

Variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah penurunan angka BOR pada Rumah Sakit Anna Medika.

HASIL PENELITIAN

Analisa Univariat

1 Kunjungan Rawat Jalan

Tabel 5.3.2.1

Pelayanan Rawat Jalan	Jumlah	Prosentase
Kurang	2 orang	5%
Cukup	14 orang	35%
Baik	24 orang	60%
Jumlah	40 orang	100%

Berdasarkan tabel 5.3.2.1 diatas, maka diketahui dari 40 orang responden didapatkan hasil sebagian besar pelayanan rawat jalan baik yaitu 24 orang (60 %), 14 orang pelayanan rawat jalan cukup (35 %), dan dua orang pelayanan rawat jalan kurang (5%).

Kunjungan PONEK

Tabel 5.3.2.2

Pelayanan PONEK	Jumlah	Prosentase
Kurang	2 orang	5%
Cukup	26 orang	65%
Baik	12 orang	30%
Jumlah	40 orang	100%

Berdasarkan tabel 5.3.2.2 diatas, maka diketahui dari 40 orang responden didapatkan hasil sebagian besar pelayanan PONEK cukup yaitu 26 orang (65 %), 12 orang pelayanan PONEK baik (30 %), dan dua orang pelayanan rawat jalan kurang (5%).

5.3.2.3 Pencapaian BOR

Tabel 5.3.2.3

Pencapaian BOR	Jumlah	Prosentase
Ideal	1	2,5%
Tidak Ideal	39	97,5%
Jumlah	40	100%

Berdasarkan tabel 5.3.2.3 diatas, maka diketahui dari 40 orang responden didapatkan hasil sebagian besar menilai pencapaian BOR tidak ideal yaitu 39 (97,5%) dan yang menilai pencapaian BOR ideal yaitu satu orang (2,5%).

Analisa Bivariat

Tabel 5.3.3.1

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kunjungan_Rajal	.187	40	.001	.926	40	.012
Kunjungan_Ponek	.132	40	.079	.938	40	.029
Penurunan_BOR	.538	40	.000	.147	40	.000

Berdasarkan tabel 5.3.3.1 diatas dengan metode *Shapiro-Wilk* memperlihatkan nilai signifikansi < **0,05**. Maka dapat disimpulkan bahwa tolak HO dan terima Ha yang **artinya data tidak terdistribusi dengan normal**. Untuk selanjutnya korelasi menggunakan *Spearmen*

Tabel 5.3.3.2

		Kunjungan_Rajal	Kunjungan_Ponek	Penurunan_BOR
Spearman's rho	Kunjungan_Rajal	1.000	.775**	-.106
			.000	.515
	N	40	40	40
Kunjungan_Ponek	Kunjungan_Ponek	.775**	1.000	-.126
		.000		.439
	N	40	40	40
Penurunan_BOR	Penurunan_BOR	-.106	-.126	1.000
		.515	.439	
	N	40	40	40

Berdasarkan tabel 5.3.3.2 yang memiliki korelasi kunjungan rawat jalan (korelasi sangat rendah ; $r = -0,106$; signifikansi 0,515) dan kunjungan PONEK (korelasi sangat rendah ; $r = -0,126$; signifikansi 0,439) terhadap penurunan BOR. Dengan signifikansi > 0,05 maka terima H0 dan tolak H1 yang artinya tidak ada hubungan antara kunjungan rawat jalan dan kunjungan PONEK dengan penurunan angka BOR.

Mann-Whitney Test / Uji Beda

Tabel 5.3.3.3

	Kunjungan_Rajal	kunjungan_Ponek
Mann-Whitney U	12.000	10.500
Wilcoxon W	13.000	11.500
Z	-.663	-.787
Asymp. Sig. (2-tailed)	.508	.431
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.650 ^b	.550 ^b

Berdasarkan tabel 5.3.3.3 maka dinyatakan bahwa signifikansi kunjungan rawat jalan 0.508 sedangkan kunjungan PONEK 0,431, sehingga H_0 ditolak yang artinya tidak ada perbedaan penurunan angka BOR dengan kunjungan rawat jalan dan kunjungan PONEK

PEMBAHASAN

Kunjungan Rawat Jalan

Indikator – indikator kunjungan rawat jalan seperti Dokter pemberi layanan di poliklinik spesialis, Jam buka Pelayanan, dan Standar pelayanan Antenatal tidak memberikan korelasi terhadap penurunan angka BOR di tahun 2017 pada rumah sakit Anna Medika Bekasi. Hal ini menurut peneliti dimungkinkan oleh karena jenis produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai standar pelayanan rumah sakit kelas C.

Hasil Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Dewi Barus (2016), tentang Analisis Peran Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan BOR (*Bed Occupancy Rate*) di Rumah Sakit Farah Medan Tahun 2016 yang memberikan kesimpulan bahwasannya dalam meningkatkan BOR dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan disegala aspek, baik medis maupun non medis, sehingga meningkatkan kepercayaan pasien dalam memilih rumah sakit sebagai sarana fasilitas kesehatan

Kunjungan PONEK

Indikator – indikator kunjungan PONEK seperti Regulasi rumah sakit mengenai PONEK 24 jam, Upaya Peningkatan Kesiapan Rumah Sakit, Sarana Prasarana Rumah Sakit PONEK, Kepuasan Pelanggan tidak memberikan korelasi terhadap penurunan BOR di tahun 2017 pada Rumah Sakit Anna Medika Bekasi.

Hasil Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Azharatul Jannah (2016),

tentang Analisis Penilaian Efisiensi Penggunaan Tempat Tidur Ruang Rawat Inap RSUD Tipe B di Kota Makassar yang memberikan kesimpulan bahwasannya SPO (Standar Prosedur Operasional) adalah aspek yang penting dalam faktor input. Terkait sarana dan prasarana dalam penelitian ini meliputi struktur organisasi, SPO serta fasilitas fisik seperti tempat tidur dan kondisi lingkungan

Penurunan Angka BOR

Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh bahwa sebagian besar pencapaian BOR pada ruang rawat inap adalah tidak ideal yaitu dengan rata-rata BOR 52 %. Hal ini berdampak kepada mutu layanan dari rumah sakit menjadi kurang baik.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Benson Nababan (2012), tentang Analisis Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan *Bed Occupancy Rate* (BOR) yang memberi kesimpulan bahwasannya semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin ideal pula pencapaian BOR di Rumah Sakit, sebaliknya pelayanan yang kurang baik berpengaruh terhadap pencapaian BOR di Rumah Sakit.

Hubungan Antara Kunjungan Rawat Jalan dan Kunjungan PONEK Dengan Penurunan Angka BOR

Berdasarkan analisis data antara hubungan kunjungan rawat jalan dan kunjungan PONEK dengan penurunan angka BOR di Tahun 2017 pada Rumah Sakit Anna Medika Bekasi yang diperoleh dengan menggunakan uji korelasi *Spearman*, didapatkan hasil Berdasarkan tabel 5.3.3.2 yang memiliki korelasi kunjungan rawat jalan (signifikansi 0,515) dan kunjungan PONEK (signifikansi 0,439) terhadap penurunan BOR. Dengan signifikansi $> 0,05$ maka terima H_0 dan tolak H_1 yang artinya tidak ada hubungan antara kunjungan

rawat jalan dan kunjungan PONEK dengan penurunan angka BOR.

Menurut *Harold Koening HFZ & Kleinsorge IK (1994)*, faktor – faktor yang mempengaruhi BOR meliputi faktor eksternal dan internal Rumah Sakit. Namun, faktor yang berperan signifikan terhadap BOR adalah faktor internal Rumah Sakit yang meliputi faktor input dan proses pelayanan, sedangkan faktor eksternal rumah sakit adalah kondisi pasien.

Dari wawancara mendalam terungkap adanya kemungkinan faktor – faktor lain yang menjadi sebab terjadinya penurunan angka BOR terutama diruang kebidanan oleh karena faktor *internal* dan *eksternal*. Untuk faktor *internal* dimungkinkan oleh karena performa dari dokter kebidanan itu sendiri dan faktor *eksternal* oleh karena kebijakan BPJS dimana yang tadinya pelayanan pasien dengan rencana pemasangan *cimino shunt* dan *thalassemia* dapat diklaim rawat inap menjadi klaim rawat jalan.

KESIMPULAN

1. Gambaran mengenai pelayanan rawat jalan pasien kebidanan pada Rumah Sakit Anna Medika tahun 2017 adalah dinyatakan baik
2. Gambaran mengenai pelayanan pasien di PONEK pada Rumah Sakit Anna Medika tahun 2017 adalah 26 orang dinyatakan cukup
3. Gambaran pencapaian angka BOR ditahun 2017 pada Rumah Sakit Anna Medika menilai BOR tidak ideal. Hal ini disebabkan oleh :
 - a. Faktor *internal* dimungkinkan oleh karena performa dari dokter kebidanan itu sendiri dan;
 - b. Faktor *eksternal* oleh karena kebijakan BPJS dimana yang tadinya pelayanan pasien dengan rencana pemasangan *cimino shunt* dan *thalassemia* dapat diklaim rawat inap menjadi klaim rawat jalan.
4. Tidak ada Hubungan antara kunjungan rawat jalan pasien kebidanan dengan penurunan angka BOR di Tahun 2017 pada Rumah Sakit Anna Medika.
5. Tidak ada Hubungan antara kunjungan pasien di PONEK dengan penurunan angka BOR di Tahun 2017 pada Rumah Sakit Anna Medika.
6. Tidak ada hubungan antara kunjungan rawat jalan pasien kebidanan dan pelayanan pasien di PONEK secara bersama-sama dengan penurunan angka BOR di tahun 2017 pada Rumah Sakit Anna Medika.

DAFTAR PUSTAKA

Aditama, Yoga Tjandra, Manajemen Administrasi Rumah Sakit, 2002. Jakarta

Alfiati, Yenni Triyani Marwati, Solikhah. Faktor -faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan poli Obsgyn Di RSUD Banjarnegara. Jurnal. 2010. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan : Yogyakarta

Ariadi, Hilal. Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Ditinjau Dari Karakteristik Dan Mutu Pelayanan Dokter di Instalasi Rawat Jalan RSI Sunan Kudus. Tesis, 2005. Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro : Semarang

Aswar. 2005. Pembuatan Fish Nugget dari Ikan Nila Merah (*Oreochromis Sp.*). Skripsi. Teknologi Hasil Perikanan. Fakultas Perikanan Bogor: Institut Pertanian Bogor

Boy S Sabarguna, 2004, Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit, Konsorsium RS Islam, Jawa Tengah.

Barus, Dewi. Analisis Peran Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Bor (Bed Occupancy Rate) Di RS. Sarah Medan. Tesis. 2016. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara : Medan

Depkes RI. 2005. Profil Kesehatan Indonesia, Jakarta. Dep.Kes RI

Depkes,RI. 2008. Profil Kesehatan Indonesia, Jakarta. DepKes RI

Depkes RI.2008. Pedoman penyelenggaraan Pelayanan Obstetri Neonatal Komprehensif (PONEK) 24 Jam Di Rumah Sakit, Jakarta. DepKes RI

Dewi, Shinta Wulandari. Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Obstetri Emergensi Dan Kejadian Kematian Maternal Di RSUD Tugurejo. 2016. Skripsi. Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah : Semarang

Evelina, Tri Y dan Ruslina AR. Pengaruh Kinerja Layanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit. Jurnal, 2016. Politeknik Negeri Malang : Malang

Hermanto, Dadang, Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD dr. H. Soemarno Sastroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. Tesis, 2010. Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro : Semarang

Jannah, Azharatul Jannah, Analisa Penilaian Efisiensi Penggunaan Tempat Tidur Ruang Rawat Inap RSUD dr. M. Soewandhie. Jurnal, 2014 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga; Surabaya

Kaligis, Virginia R, Joice M. M. Sondakh, John J. E. Wantania. Data Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK) Di RSUP Prof.Dr.R.D. Kandou Periode Januari 2014 – Juni 2105.Jurnal. 2016. Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi : Manado.

Komisi Akreditasi Rumah Sakit, 2018. Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1

Lestari, Novi Ria dan Ratna Dwi Wulandari, Penyebab Bed Tun Over (BTO) di Instalasi Rawat Inap RSUD Tipe B di Kota Makasar Tahun 2016. Skripsi., 2016. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin : Makasar

Lestari, Yuli Karya. Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Rujukan Berjenjang Kasus Kegawatdarutan Maternal Dan Neonatal Pada Program Jampersal Di Puskesmas Kencong Tahun 2012. Skripsi. 2012. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember : Jember

Nanda, Mescha Ferzica. Manajemen Rumah Sakit Dan Manajemen Pelayanan Rawat Inap. Tesis, 2014. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas : Padang

Nababan, Benson. Analisis Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Bed Occupancy Rate (BOR) Di Rumah Sakit Umum Daerah Sukamura Kalimantan Tengah. 2012. Magister Sains Universitas Terbuka : Jakarta

Permatasari, Elva M, Indahwaty Sidin, Alimin Maidin. Implementasi Kebijakan Pelayanan Obstetri Neonatal Emergency Komprehensif Rsup Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar. Jurnal. 2013. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin : Makasar

Prawiroharjo, S., Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal. 4, ed. 1. 2003, Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.

Pratiwi,Dwi Ajeng. Gambaran Alur Pelayanan Poli Klinik Anak Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Sumber Waras Jakarta Barat. Jurnal, 2014. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul : Jakarta

Republik Indonesia, 1987. Keputusan Menteri Kesehatan No.66 / Menkes / II /1987 tentang Pola Tarif Rumah Sakit Umum Pemerintah, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta

Republik Indonesia, 2008. Keputusan Menteri Kesehatan no.129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta

Republik Indonesia, 2009. Undang – Undang no. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Sekretariat Negara, Jakarta

Republik Indonesia, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta

Rumah Sakit Anna Medika, 2017. Laporan Tahun 2017, Bekasi, Jawa Barat

Rumah Sakit Anna Medika. 2017. Laporan PONEK 2017, Bekasi. Jawa Barat

Saleh, Fajrin, Noer Bahry Noor, Rini Anggraeni. Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Ponek Di Rsud Haji Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. 2013. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin : Makasar

Sidiq Rapitos, Reka Afrina. Kajian Efisiensi Pelayanan Rumah Sakit. 2017. Poltekes Kemenkes Aceh : Aceh

Supriyanto (2002). Strategi Pemasaran Jasa Pelayanan Kesehatan, Surabaya

Suryawati, Chriswardani, Dharminto, dan Zahroh Shaluhiah. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah. Jurnal, 2006. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro : Semarang

Susanto, Heru. Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Bed Ocupancy Rate (BOR) Rumah Sakit Roemani Semarang. 1999. Magister Manajemen Universitas Diponegoro : Semarang

Susilawati, Diah, Analisa Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam AsySyifaa Bandar Jaya Lampung Tengah. Laporan Residensi, 2016. Administrasi Rumah Sakit Universitas Respati Indonesia : Jakarta

Yuliani, Umi. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD dr. Sayidiman Magetan, Skripsi, 2015. Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah : Surakarta