



## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS JATIBARANG KABUPATEN INDRAMAYU TAHUN 2022**

Cucu Sartiasih, Rossi Suparman, Mamlukah

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan

*cucusartiasih@gmail.com*

### **ABSTRAK**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mencatatkan penurunan jumlah peserta pada 2020 dibandingkan dengan tahun sebelumnya akibat tekanan ekonomi di tengah pandemi Covid-19. Data kunjungan pasien rawat jalan peserta BPJS yang datang ke Puskesmas Jatibarang mengalami penurunan dari 7.313 jiwa (2020) menjadi 7.127 jiwa (2021). Tujuan penelitian menganalisis hubungan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Jatibarang Kabupaten Indramayu. Jenis penelitian ini analitik deskriptif dengan desain *cross sectional* (potong lintang). Populasi penelitian ini berjumlah 7.127 orang dan pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin didapatkan sampel sebanyak 379 responden. Instrumen penelitian ini menggunakan lembar kuesioner tertutup dengan melakukan wawancara. Analisis data meliputi analisis univariat, analisis bivariat (*Rank Spearman*) dan analisis multivariat menggunakan regresi logistik. Disimpulkan terdapat hubungan antara lima variabel dengan kepuasan pasien BPJS meliputi: fasilitas, kualitas layanan, interaksi personal, sikap layanan dan jadwal pelayanan dan variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan yaitu fasilitas kesehatan. Diharapkan untuk meningkatkan kapasitas SDM dalam hal komunikasi, sikap dan etika petugas pelayanan serta aktif mengkomunikasikan keluhan kepada petugas puskesmas setempat agar memperlancar proses pelayanan yang memuaskan.

***Kata kunci : Kepuasan pasien, bpjs kesehatan, pandemi covid-19***

---



## Pendahuluan

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat kepuasan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Semakin baiknya kepuasan tersebut didukung pula oleh baik kualitas pelayanan kesehatan (Pohan, I.S., 2019). Kualitas pelayanan ini menjadi faktor kunci yang membentuk kepuasan konsumen, sehingga pemberi layanan perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam model yang dikembangkan oleh Dabholkar *et all* (Dabholkar, P.A., 1996)

Ketersediaan fasilitas penunjang pada sebuah layanan, menjadi salah satu faktor yang menentukan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, pemberi layanan harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu

sesuai ekspektasi pelanggan (booms, r, C., 2013).

Kemudahan dalam mengakses kesehatan sangat berkaitan dengan ketersediaan fasilitas, sumber daya manusia dan biaya. *World Health Organization (WHO)* memberikan dukungan kepada negara-negara untuk mengembangkan sistem pelayanan dan pembiayaan kesehatan untuk mencapai *Universal Health Coverage (UHC)* yang bertujuan untuk memastikan bahwa semua orang dan masyarakat dapat menggunakan layanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif yang mereka butuhkan dengan kualitas yang baik tanpa adanya masalah kesulitan keuangan (Indrayathi, P, 2016). Dalam usaha mencapai *Universal Health Coverage (UHC)*, banyak negara mengembangkan sistem pelayanan dan pembiayaan kesehatan. Inggris merupakan negara pertama yang memperkenalkan Asuransi Kesehatan Nasional di tahun 1911, sistem kesehatan Inggris kini lebih dikenal dengan istilah *National Health Service (NHS)* yaitu suatu sistem kesehatan yang didanai dan dikelola oleh pemerintah secara nasional yang sebagian besar bersumber dari pajak umum (*tax-funded*) (Indrayathi, P, 2016).



Indonesia merupakan salah satu negara yang berupaya mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC), salah satu upayanya melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Untuk melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Berdasarkan data dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), kunjungan peserta ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) pada tahun 2021 mencapai 147,4 juta (Pratama, 2021).

BPJS Kesehatan mencatat bahwa pada akhir 2020, jumlah peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebanyak 222,46 juta orang. Angka itu berkurang sekitar 1,64 juta orang (0,73 %) dibandingkan dengan jumlah peserta pada 2019 sebanyak 224,1 juta orang. Pengurangan jumlah peserta di antaranya terjadi di segmen Penerima Bantuan Iuran (PBI) dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) yang pada 2020 sebanyak 36,16 juta orang, dari 2019 sebanyak 38,8 juta orang (6,8 %). Pengurangan itu tak lepas dari berlakunya Peraturan Presiden Nomor. 64/2020 tentang Jaminan Kesehatan (Pratama, 2021).

Provinsi Jawa Barat memiliki 27 Kabupaten/Kota Madya, dengan jumlah

total Puskesmas pada tahun 2021 sebanyak 1.086. Dari Profil Kesehatan Tahun 2019 dan 2020 Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, ditemukan adanya penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2020 dibandingkan dengan kunjungan pasien tahun 2019 di beberapa Kabupaten/Kotamadya.

Kabupaten Indramayu merupakan salah satu kabupaten di Jawa Barat yang memiliki 31 kecamatan dan memiliki 49 puskesmas. Berdasarkan data kepesertaan BPJS tahun 2020 dan 2021 dari Dinas Kesehatan Kabupaten Indramayu, terdapat penurunan jumlah peserta BPJS yang cukup signifikan dari 1.023.174 Jiwa (2020) menjadi 1.019.664 Jiwa (2021), Peserta BPJS terbanyak adalah Puskesmas Kertasmaya yaitu 37.374 jiwa dan peserta BPJS terendah adalah Puskesmas Babadan yaitu 10.370 Jiwa, Sedangkan peserta BPJS Puskesmas Jatibarang yaitu 33.516 jiwa (SDK, 2021).

Data kunjungan pasien rawat jalan peserta BPJS yang datang ke Puskesmas Jatibarang juga mengalami penurunan dari 7.313 jiwa (2020) menjadi 7.127 jiwa (2021) (Jatibarang, 2021). Berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai Pengaruh Pandemi Covid-19 terhadap pelayanan Kesehatan di puskesmas bahwa jumlah



pasien/pengunjung yang datang ke Puskesmas mengalami penurunan sebesar 40 % dari sebelum Pandemi Covid-19 (Lestari, 2022).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan didapatkan hasil bahwa 6 (60%) orang menyatakan kurang puas dan 4 (40%) orang menyatakan puas terhadap pelayanan yang didapatkan. Pasien yang menjawab kurang puas dikarenakan pelayanan sikap petugas yang kurang ramah dan proses pelayanan yang dianggap lama, sedangkan pasien

## Metode

Jenis penelitian ini adalah analitik deskriptif dengan desain penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang berkunjung ke Puskesmas Jatibarang pada tahun 2021 dengan jumlah

yang menjawab puas dikarenakan lingkungan puskesmas yang baik dan merasa cocok ditangani oleh dokter Puskesmas Jatibarang (Jatibarang, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang berkunjung ke Puskesmas Jatibarang Kabupaten Indramayu Pada Masa Pandemi Covid-19 tahun 2022.

7.127 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan *incidental sampling*. Analisa data menggunakan analisis univariat dengan mempresentasikan setiap variabel, analisa bivariate menggunakan uji *Rank Spearman*, dan analisis multivariate menggunakan uji regresi logistik.

## Hasil

**Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden**

No.	Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Fasilitas Puskesmas Sangat Baik	309	81,5
	Baik	70	18,5
2.	Kualitas Layanan Sangat Baik	186	49,1
	Baik	193	50,9
3.	Interaksi Personal Sangat Baik	148	39,1
	Baik	231	60,9



4.	Sikap Layanan		
	Sangat Baik	163	43
	Baik	216	57
	<b>Jumlah</b>	<b>379</b>	<b>100</b>
5.	Jadwal Pelayanan		
	Sangat Baik	131	34,6
	Baik	248	65,4
	<b>Jumlah</b>	<b>379</b>	<b>100</b>
6.	Kepuasan Pasien		
	Sangat Puas	290	76,5
	Puas	89	23,5
	<b>Jumlah</b>	<b>379</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa untuk variabel fasilitas terdapat 309 orang (81,5%) diantaranya menjawab fasilitas puskesmas sangat baik, variabel kualitas layanan terdapat 186 orang (49,1%) menjawab kualitas layanan sangat baik. Lalu untuk variabel interaksi personal didapatkan hasil sebanyak 148 orang (39,1%) menjawab interaksi personal sangat baik. Pada variabel sikap layanan terdapat 163 orang (43%) menjawab sikap layanan sangat baik. Kemudian untuk variabel jadwal pelayanan didapatkan hasil sebanyak 131 orang (34,6%) menjawab sikap layanan sangat baik dan 248 orang (65,4%) menjawab baik.

**Tabel 2 Analisis Bivariat**

No	Variabel	Kepuasan Pasien				Total		Correlation Coefficient	p value
		Sangat Puas		Puas		N	%		
		n	%	n	%				
1	Fasilitas								
	Sangat Baik	258	83,5	51	16,5	309	100	0,346	0,000
	Baik	32	45,7	38	54,3	70	100		
	<b>Jumlah</b>	<b>290</b>	<b>76,5</b>	<b>89</b>	<b>23,5</b>	<b>379</b>	<b>100</b>		
2	Kualitas Layanan								
	Sangat Baik	154	82,8	32	17,2	186	100	0,145	0,005
	Baik	136	70,5	57	29,5	193	100		
	<b>Jumlah</b>	<b>290</b>	<b>76,5</b>	<b>89</b>	<b>23,5</b>	<b>379</b>	<b>100</b>		
3	Interaksi Personal								
	Sangat Baik	136	91,9	12	8,1	148	100	0,290	0,000
	Baik	154	66,7	77	33,3	231	100		
	<b>Jumlah</b>	<b>290</b>	<b>76,5</b>	<b>89</b>	<b>23,5</b>	<b>379</b>	<b>100</b>		
4	Sikap Layanan								
	Sangat Baik	147	90,2	16	9,8	163	100	0,180	0,000
	Baik	143	66,2	73	33,8	216	100		
	<b>Jumlah</b>	<b>290</b>	<b>76,5</b>	<b>89</b>	<b>23,5</b>	<b>379</b>	<b>100</b>		
5	Jadwal Pelayanan								
	Sangat Baik	115	87,8	16	12,2	131	100	0,193	0,000
	Baik	175	70,6	73	29,4	248	100		
	<b>Jumlah</b>	<b>290</b>	<b>76,5</b>	<b>89</b>	<b>23,5</b>	<b>379</b>	<b>100</b>		



Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil uji statistik menggunakan uji Korelasi *Rank Spearman* pada 5 variabel diatas dengan  $\alpha = 0,05$  didapat nilai  $\rho = < 0,05$  atau  $H_0$  gagal ditolak yang artinya terdapat hubungan antara fasilitas, kualitas layanan, interaksi

personal, sikap layanan dan jadwal pelayanan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jatibarang Kabupaten Indramayu tahun 2022.

**Tabel 3 Analisis Multivariat**

Variabel	Koefisien	S.E	Nilai <i>p</i>	OR	95% CI	
					Min	Max
Fasilitas	1,791	0,372	0,000	5,998	2,892	12,437
Kualitas Pelayanan	-0,735	0,373	0,009	0,479	0,231	0,996
Interaksi personal	1,491	0,451	0,000	4,441	1,835	10,750
Sikap layanan	0,601	0,387	0,000	1,824	0,854	3,893
Jadwal pelayanan	0,299	0,370	0,000	1,348	0,653	2,784
<b>Constanta</b>	<b>-7,776</b>	<b>1,476</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>		

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil bahwa variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Wilayah Kerja

**Pembahasan**

Hubungan Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Interaksi Personal, Sikap Layanan dan Jadwal Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jatibarang Kabupaten Indramayu. Hal ini dikarenakan dalam penyediaan fasilitas Puskesmas mencakup

UPTD Puskesmas Jatibarang Kabupaten Indramayu tahun 2022 yaitu fasilitas kesehatan dengan nilai  $p = 0,000$  dan OR 5,998 (95% CI : 2,892 - 12,437).

aspek desain dan tata letak, dimana desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan (Hariaji, G. U. and Iriyanto, 2019). Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian (Ridwan, I. and Saftarina, 2015) bahwa pelayanan yang diberikan pada fasilitas kesehatan akan berdampak positif secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien



(Ridwan, I. and Saftarina, 2015) Pada variabel kualitas layanan berdasarkan hasil analisis bivariat menyatakan terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Hal ini dipengaruhi oleh *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan layanan jasa dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, 1985).

Hasil ini sejalan dengan Penelitian Yusra, (2020), bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di RSUD Tanjung Selamat dengan nilai  $p= 0.001$  ( $p < 0.05$ ) (Yusra, 2020).

Pada variabel interaksi sosial berdasarkan hasil analisis bivariat terdapat

hubungan antara interaksi personal dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Hal ini dikarenakan interaksi personal yang terjadi antara pemberi layanan dengan konsumen yaitu hubungan timbal balik, menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam sebuah proses pelayanan, karena dengan interaksi personal yang baik sebuah organisasi pemberi layanan dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap organisasi tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Susanti (2021) yang menyatakan adanya hubungan komunikasi dengan kepuasan pasien dengan dengan nilai signifikan 0,004 di Puskesmas Tiban Baru Kota Batam (Putri, 2020) Pada variabel sikap layanan berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan antara sikap layanan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Hal ini dikarenakan sikap sebagai tingkatan afeksi (perasaan) petugas pada sebuah proses pelayanan merupakan hal yang berkaitan dengan kepekaan pemberi layanan dalam mengatasi keluhan konsumen dan keluarganya (Azwar S., 2016). Hal ini berarti bahwa sikap petugas sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke puskesmas,



karena suatu sikap yang ramah, tenang, tersenyum, kontak mata, mengangguk dan perhatian jika pasien berbicara, sabar dan memperlihatkan mimik wajah yang empati ketika mendengarkan keluhan pasien dapat membuat pasien merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan diberikan oleh tenaga Kesehatan. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Mutiara, 2017), bahwa terdapat hubungan antara sikap dengan kepuasan pelayanan di Puskesmas Lalang Luas dengan studi pada pelayana ibu hamil (Mutiara, 2017).

Pada variabel jadwal pelayanan berdasarkan hasil analisis bivariat terdapat hubungan antara jadwal pelayanan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Hal ini dikarenakan penjadwalan suatu kegiatan akan memberikan kepastian dan jaminan atas pelayanan yang akan diberikan suatu Lembaga. Sehingga jadwal sebagai sesuatu yang menjelaskan dimana dan kapan orang-orang dan sumber daya berada pada suatu waktu akan memberikan kepuasan layanan (Alauddin, 2020). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Megawati, Sari, S. M. and Lita, 2020) bahwa penjadwalan petugas berhubungan dengan tingkat kepuasan studi kasus pada perawat di RSUD RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

engan nilai  $p=0,013$  (Megawati, Sari, S. M. and Lita, 2020).

#### Analisis Multivariat

Dari hasil analisis diperoleh hasil bahwa variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jatibarang Kabupaten Indramayu tahun 2022 yaitu fasilitas kesehatan dengan nilai  $p = 0,000$  dan OR 5,998 (95% CI : 2,892 - 12,437). Hal tersebut membuktikan bahwa hipotesis dalam penelitian ini tidak terbukti karena kualitas layanan tidak menjadi variabel paling dominan melainkan variabel fasilitas kesehatan yang merupakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jatibarang Kabupaten Indramayu tahun 2022.

#### Kesimpulan

Sebagian besar kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang ada di wilayah kerja UPTD Puskesmas Jatibarang berada pada kategori sangat puas. Terdapat hubungan antara fasilitas, kualitas layanan, interaksi personal, sikap layanan dan jadwal





pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di wilayah kerja UPTS Puskesmas Jatibarang Tahun 2022.

### Saran

Diharapkan meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan, fasilitas kesehatan, interaksi personal, jadwal pelayanan dan sikap petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Jatibarang.

### Daftar Pustaka

- Alauddin, M. et al. (2020) “The assessment of perceived service quality dimensions of hotel industry in Bangladesh”, *Journal of multidisciplinary academic tourism*, (5(2)), pp. 105–114.
- Azwar S. (2016) *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- booms, r, C., L. b. H. (2013) ‘The marketing aspects of service quality.’, *American Marketing*.
- Dabholkar, P.A., D. I. T. and J. O. R. (1996) “A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation.”, *Journal of the Academy of*

*Marketing Science.*, (24(1)), p. 3016.

- Hariaji, G. U. and Iriyanto, S. (2019) (2019) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Warung Kopi Srintil Di Temanggung)’’, *Value Added: Majalah Ekonomi dan Bisnis*, (15(2)). doi: 10.7362/VAEB.v15.is2.53h5.
- Indrayathi, P, A. (2016) ‘Bahan Ajar Pembiayaan Kesehatan di Berbagai Negara (Study Kasus di Inggris, Amerika Serikat, Thailand, dan Taiwan).’, *Denpasar: Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran Universitas Udayana*.
- Jatibarang, P. (2021) ‘Profil Puskesmas Jatibarang.’
- Lestari, D. P. (2022) ‘Inovasi Pelayanan Kesehatan Program Kelas Ibu Hamil Terpadu (Lasbudu) dalam Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu di Puskesmas Kembaran II, Kabupaten Banyumas.’
- Megawati, Sari, S. M. and Lita, L. (2020) “Hubungan implementasi manajemen penjadwalan dinas



- dengan kinerja perawat”’, *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, (3(2)), pp. 72–80. doi: doi: 10.8976/JKMK.9i7f.98u24.9.
- Mutiara, V. S. (2017) “‘Hubungan Sikap Petugas Dan Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan ANC”’,’ *Jurnal Kesehatan Al-Irsyad*, (1(1)), pp. 39–45. doi: doi: 10.8325/JK1I.2r3d.3i8726.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985) “‘A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”’,’ *Journal of Marketing*, (49(4)), p. 41. doi: doi: 10.2307/1251430.
- Pohan, I.S., P. (ed) (2019) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Pratama, W. P. (2021) “‘Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Merosot 1,64 Juta Orang, Kenapa Ya?. (Online)”.’
- Putri, D. E. et al. (2020) “‘Minat Kunjungan Ulang Pasien yang Ditinjau dari Aspek Persepsi dan Kepercayaan pada Klinik Vita Medistra Pematangsiantar”’, *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, (8(1)), pp. 41–46. doi: doi: 10.7874/jibiz.9i91.816.
- Ridwan, I. and Saftarina, F. (2015) “‘Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien”’, *Jurnal Majority*, (4(9)), pp. 20–26.
- SDK, S. P. dan J. K. B. (2021) ‘Kepesertaan BPJS Puskesmas Jatibarang.’, *Dinas Kesehatan Kabupaten Indramayu*.
- Susanti, I. H. (2021) “‘Hubungan Kepuasan Pasien dengan Tingkat Attendance Pasien di Rawat Jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas”’, *Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*.
- Yusra, Y. (2020) “‘Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS”’, *Jurnal SAGO Gizi dan Kesehatan*, (1(2)), p. 201. doi: doi: 10.30867/gikes.v1i2.416.