



## HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS HAURGEULIS KABUPATEN INDRAMAYU 2022

Taufik Rohman, Dewi Laelatul Badriah, Mamlukah

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan

*taufik.rohman73ss@gmail.com*

### ABSTRAK

Puskesmas di Kabupaten Indramayu yang mengalami penurunan kunjungan pasien dari tahun 2019 hingga tahun 2020 yang mengindikasikan bahwa mutu pelayanan yang belum maksimal dan perlu ditingkatkan lagi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pengguna layanan posyandu di wilayah kerja Puskesmas Margadadi tahun 2021. Menggunakan metode analitik dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel sebanyak 157 responden dengan tehnik *Purposive Sampling*. Analisis data univariat menggunakan deskriptif, bivariat menggunakan *rank spearman* dan *multivariat menggunakan* regresi logistik berganda. Hasil menunjukkan sebagian besar responden berada pada distribusi mutu pelayanan *reliability* baik (50,5%), assurance baik (77,1%), tangible baik (62,9%), empathy baik (57,1%), responsiveness baik (59,4%) dan menyatakan puas (54,7%). Terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan *reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness* dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu 2022 ( $p= 0.000$ ,  $p= 0.000$ ,  $p= 0.000$ ,  $p= 0.000$ ,  $p= 0.000$ ). Mutu pelayanan assurance menjadi faktor dominan untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Adanya peningkatan kualitas layanan secara *assurance dan reliability* guna meningkatkan tingkat kepercayaan pasien serta memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pasien.

***Kata kunci : Bpjs, kepuasan, mutu pelayanan kesehatan, puskesmas, rawat jalan***

#### Pendahuluan

Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu aspek pelayanan kesehatan dan merupakan faktor kunci

dalam mencapai kepuasan pasien. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan setiap masyarakat, maka pemerintah berupaya



mengembangkan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia (Trisna Awalinda, 2019). Mutu layanan perawatan kesehatan berarti menggunakan sumber daya dengan cara yang tepat, efisien dan efektif, menggunakan sumber daya dengan aman dalam batas, memuaskan pelanggan sesuai dengan hal berikut, dan memastikan bahwa kebutuhan masyarakat atau individu untuk perawatan kesehatan memenuhi standar profesional yang sesuai. Standar dan etika yang baik diharapkan (Bustami, 2011).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS adalah badan yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2014. UU No. 24 Tahun 2011 mencakup BPJS dan dibagi menjadi dua bagian yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS bertanggung jawab langsung kepada Presiden. BPJS memiliki kewenangan untuk mengumpulkan donasi, menyalurkan dana, memantau dan memverifikasi kepatuhan peserta dan pemberi kerja. Sistem jaminan kesehatan beroperasi secara rasional atas asas jaminan sosial dan asas keadilan, serta berupa sistem gotong

royong di mana peserta sehat dan peserta sehat membantu peserta miskin dan sakit. (Kemenkes RI, 2019).

Penduduk Indonesia ada sekitar 250 juta jiwa, dari jumlah tersebut saat ini sudah ada 229.514.068 jiwa peserta BPJS di Indonesia. Jika di persentase kan menjadi 82,3 persen dari total penduduk Indonesia sudah menjadi peserta BPJS Jumlah peserta BPJS Kesehatan di Jawa Barat mencapai 24.371.433 atau sekitar 81% dari total penduduk Jawa Barat (Pemda Jawa Barat, 2020).

Pada tahun 2020, angka kepuasan peserta dan fasilitas kesehatan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)-Kartu Indonesia Sehat (KIS) naik dibanding tahun 2019. Untuk angka kepuasan peserta, tahun 2019 memperoleh angka 80,1 persen di tahun 2020 naik menjadi 81,5 persen. Kemudian untuk kepuasan fasilitas kesehatan meningkat dari angka 79,1 persen di tahun 2019 menjadi 81,3 persen di tahun 2020 (Rahma, 2020).

Berdasarkan data dari BPJS Kabupaten Indramayu didapatkan hasil bahwa total Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Kabupaten Indramayu sebanyak 1.046.768 orang, BPJS Pekerja Penerima Upah (PPU) sebanyak 265.784 orang, BPJS Bukan



Pekerja (BP) sebanyak 10.769 orang (BPJS Kabupaten Indramayu, 2021). Dari hasil studi pendahuluan peneliti di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu diperoleh data awal jumlah kunjungan pasien BPJS di Puskesmas Haurgeulis pada tahun 2019 sebanyak 11.754 kunjungan dan pada tahun 2020 turun menjadi 10.591 kunjungan. Kemudian mengenai jumlah kunjungan pasien BPJS pada bulan Maret 2021 sebanyak 1.028. Kemudian pada bulan April 2021 turun menjadi 939 kunjungan (Haurgeulis, 2021). Hal ini bisa disebabkan oleh faktor eksternal maupun internal. Apabila faktor ekstrinsik yaitu penurunan jumlah pasien yang sakit, atau faktor ekstrinsik, maka pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak maksimal sehingga mengakibatkan kepuasan pasien yang lebih rendah dan keengganan untuk berobat (Trisna Awalinda, 2019)

Sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama di wilayah kerjanya, puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu, terjangkau, adil dan merata (Trihono, 2015).

Mutu pelayanan pada Puskesmas menjadi salah satu faktor penting untuk

menciptakan kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas dalam konteks pelayanan di puskesmas, adalah memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya sesuai standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap Puskesmas (Jahid, 2013).

Penelitian ini bertujuan untuk menanalisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien bpjs rawat jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu 2022.

### Metode

Jenis penelitian ini adalah analitik deskriptif dengan desain penelitian korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Puskesmas Haurgeulis Kabupaen Indramayu Tahun 2021 dengan jumlah sampel 157 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan *purposive sampling*. Analisa data menggunakan analisa univariat dengan mempersentasekan setiap variabel, analisa bivariate menggunakan uji *Rank Spearman*,



dan analisa multivariate menggunakan uji regresi logistic.

**Hasil**

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Bebas dan Terikat di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu**

Variabel	Frekuensi	%
1. Reliability		
Baik	86	50.6
Kurang Baik	84	49.4
2. Assurance		
Baik	131	77.1
Kurang Baik	39	22.9
3. Tangible		
Baik	107	62.9
Kurang Baik	63	37.1
4. Empathy		
Baik	97	57.1
Kurang Baik	73	42.9
5. Responsiveness		
Baik	101	59.4
Kurang Baik	69	40.6
6. Kepuasan		
Puas	93	54.7
Kurang Puas	77	45.3
<b>Jumlah</b>	<b>170</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa, distribusi mutu pelayanan berdasarkan kategori reliability sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 86 orang (50,5%). Selanjutnya, berdasarkan kategori assurance, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 131 orang (77,1%). Pada variabel tangible, sebagian besar responden mengatakan baik sebanyak 107 orang

(62,9%). Kemudian pada empathy, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 97 orang (57,1%). Selanjutnya berdasarkan responsiveness, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 101 orang (59,4%) Terakhir, pada variabel kepuasan diketahui bahwa, sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 93 orang (54,7%).

**Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat**

Variabel	Kepuasan				Total	OR	P value	
	Puas		Kurang Puas					
	n	%	n	%				
1. Reliability								
Baik	67	77.9	19	22.1	86	100	0.472	0.000
Kurang Baik	26	31	58	69	84	100		
2. Assurance								



Baik	93	71	38	29	131	100	0.600	0.000
Kurang Baik	0	0	39	100	39	100		
3. Tangible								
Baik	75	70.1	32	29.9	107	100	0.403	0.000
Kurang Baik	18	28.6	45	71.4	63	100		
4. Empathy								
Baik	70	72.2	27	27,8	97	100	0.404	0.000
Kurang Baik	23	31.5	50	68,5	73	100		
5. Responsiveness								
Baik	83	82.2	18	17.8	101	100	0.668	0.000
Kurang Baik	10	14.5	59	85.5	69	100		

Berdasarkan tabel 2 hubungan antara mutu layanan kesehatan reliability didapatkan hasil bahwa dari 86 responden yang menyatakan reliability baik, sebagian besar memiliki tingkat kepuasan puas sebanyak 67 orang (77,9%), hasil analisis bivariat didapatkan p value 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara mutu layanan kesehatan reliability terhadap Kepuasan Pasien Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu. Didapatkan nilai OR 0,472, yang berarti responden yang menyatakan reliabilty baik memiliki potensi untuk puas sebanyak 0,472 kali lebih besar dibanding responden yang menyatakan reliability kurang baik.

Hasil analisis juga menyatakan hubungan antara mutu layanan kesehatan assurance terhadap Kepuasan Pasien Pasien BPJS Rawat Jalan didapatkan hasil bahwa dari 131 responden yang

menyatakan assurance baik, sebagian besar merasa puas sebanyak 93 orang (71%), hasil analisis bivariat didapatkan p value 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara mutu layanan kesehatan assurance terhadap Kepuasan Pasien Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu. Didapatkan juga nilai OR 0,600, yang berarti responden yang menyatakan assurance baik memiliki potensi untuk puas sebanyak 0,600 kali lebih besar dibanding responden yang menyatakan assurance kurang baik.

Kemudian mengenai hubungan antara mutu layanan kesehatan tangible terhadap Kepuasan Pasien Pasien BPJS Rawat Jalan didapatkan hasil bahwa dari 107 responden yang menyatakan tangible baik, hasil analisis bivariat didapatkan p value 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara mutu layanan kesehatan tangible



terhadap Kepuasan Pasien Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu. Didapatkan juga nilai OR 0,403, yang berarti responden yang menyatakan tangible baik memiliki potensi untuk puas sebanyak 0,403 kali lebih besar dibanding responden yang menyatakan tangible kurang baik.

Selanjutnya hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 97 responden yang menyatakan empathy baik, sebagian besar mengatakan puas sebanyak 70 orang (72,2%) dan sebagian kecilnya menyatakan kurang puas sebanyak 27 orang (27,8%), hasil analisis bivariat didapatkan p value 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara mutu layanan kesehatan empathy terhadap Kepuasan Pasien Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu. Didapatkan juga nilai OR 0,404 yang berarti responden yang menyatakan empathy baik memiliki potensi untuk puas sebanyak 0,404 kali lebih besar dibanding responden yang menyatakan empathy kurang baik.

Kemudian hasil penelitian didapatkan bahwa dari 101 responden yang mengatakan responsiveness baik, hasil analisis bivariat didapatkan p value 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang artinya terdapat

hubungan yang bermakna antara mutu layanan kesehatan *responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu. Pada hasil ini juga didapatkan nilai OR 0,668, yang berarti responden yang menyatakan responsiveness baik memiliki potensi untuk puas sebanyak 0,668 kali lebih besar dibanding responden yang menyatakan responsiveness kurang baik.

### **Pembahasan**

Hubungan antara mutu layanan Kesehatan Reliability terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dari 86 responden yang menyatakan reliability baik, sebagian besar memiliki tingkat kepuasan puas sebanyak 67 orang (77,9%), dan hasil analisis bivariat didapatkan p value 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara mutu layanan kesehatan: reliability terhadap Kepuasan Pasien Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu. Pada hasil ini juga didapatkan nilai OR 0,472, yang berarti responden yang menyatakan reliabilty baik memiliki



potensi untuk puas sebanyak 0,472 kali lebih besar dibanding responden yang menyatakan reliability kurang baik.

Pada prinsipnya reliability tentu perlu seiring sejalan dengan kinerja sesuai harapan pelanggan. Artinya perlu untuk memperhatikan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi (Hasnih, Gunawan, 2016). Hasil penelitian ini didukung oleh Tjong berpendapat bahwa kehandalan atau reliability pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten serta tidak berbelit-belit.

Hubungan antara mutu layanan Kesehatan Assurance terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu

Hasil dari penelitian menunjukan bahwa dari 131 responden yang menyatakan assurance baik, sebagian besar merasa puas sebanyak 93 orang (71%) dan sebagian kecilnya menyatakan kurang puas sebanyak 38 orang (29%). Hasil analisis bivariat didapatkan p value 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara mutu layanan kesehatan *assurance*

terhadap Kepuasan Pasien Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu. Pada hasil ini juga didapatkan nilai OR 0,600, yang berarti responden yang menyatakan assurance baik memiliki potensi untuk puas sebanyak 0,600 kali lebih besar dibanding responden yang menyatakan assurance kurang baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Immas et al. yang menemukan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang, yang menunjukkan semakin baik jaminan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan (Immas, H. A. P., Saryadi, & Dewi, 2013).

Hubungan antara mutu layanan Kesehatan Tangible terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu

Hasil dari penelitian menunjukan bahwa dari 107 responden yang menyatakan tangible baik, sebagian besar menyatakan puas sebanyak 75 orang (70,1%), hasil analisis bivariat didapatkan p value 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara mutu layanan kesehatan tangible terhadap Kepuasan Pasien Pasien BPJS Rawat



Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu. Pada hasil ini juga didapatkan nilai OR 0,403, yang berarti responden yang menyatakan tangible baik memiliki potensi untuk puas sebanyak 0,403 kali lebih besar dibanding responden yang menyatakan tangible kurang baik.

Salah satu alasan bukti fisik menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan BPJS kesehatan adalah terpenuhinya segala perlengkapan peralatan, sarana prasarana dan lain-lain. Hal tersebut didukung oleh penelitian Iqbal Muhammad yang menyampaikan bahwa dimensi tangibles dapat di bagi menjadi beberapa kategori diantaranya peralatan dan fasilitas terlihat menarik, dan lain sebagainya (Ahmad, H., Adi, A., Napitupulu, M., & Permayasa, 2021)

Hubungan antara mutu layanan Kesehatan Empathy terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu

Hasil dari penelitian hubungan antara mutu layanan kesehatan empathy terhadap Kepuasan Pasien Pasien BPJS Rawat Jalan didapatkan bahwa dari 97 responden yang menyatakan empathy baik, sebagian besar mengatakan puas

sebanyak 70 orang (72,2%), Hasil analisis bivariat didapatkan p value 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara mutu layanan kesehatan : empathy terhadap Kepuasan Pasien Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu. Pada hasil ini juga didapatkan nilai OR 0,404 yang berarti responden yang menyatakan empathy baik memiliki potensi untuk puas sebanyak 0,404 kali lebih besar dibanding responden yang menyatakan empathy kurang baik.

Menurut penelitian Syamsiah didapatkan hasil mayoritas responden mengatakan puas dengan mutu Empath, hal ini membuktikan bahwa kepedulian, perhatian, memahami kebutuhan pasien dan mudah untuk dihubungi dari petugas dipuskesmas sangat mempengaruhi kepuasan pasien. semakin tinggi mutu empathy maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasiennya (Syamsiah, S., & Nurlela, 2020).

Hubungan antara mutu layanan Kesehatan Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu

Hasil dari penelitian hubungan antara mutu layanan kesehatan



responsiveness terhadap Kepuasan Pasien Pasien BPJS Rawat Jalan didapatkan bahwa dari 101 responden yang mengatakan responsiveness baik, sebagian besar mengatakan puas sebanyak 83 orang (82,2%), hasil analisis bivariat menunjukkan didapatkan nilai OR 0,668, yang berarti responden yang menyatakan responsiveness baik memiliki potensi untuk puas sebanyak 0,668 kali lebih besar dibanding responden yang menyatakan responsiveness kurang baik.

Secara harfiah responsiveness (ketanggapan) dapat diartikan dengan kemauan seseorang dalam membantu serta memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan tetap memperhatikan penyampaian informasi secara jelas (Hasnih, Gunawan, 2016),

#### Hasil Multivariat

Pada hasil analisis multivariat ini dapat terlihat bahwa variabel yang dominan menyebabkan kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu adalah variable assurance karena memiliki nilai OR paling besar yaitu 91.706. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puji yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan

yang bermakna antara mutu assurance dengan kepuasan pasien dengan p value  $0,014 < 0,05$  (Puji Periwati Ilahi, 2016).

#### Kesimpulan

Terdapat hubungan antara mutu layanan kesehatan : reliability , assurance, tangible, empathy, dan responsiveness terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan. Variabel yang dominan menyebabkan kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu adalah variabel Assurance.

#### Saran

Diharapkan puskesmas dapat membuat kebijakan bagi petugas kesehatannya untuk mendapatkan pelatihan secara berkala sesuai dengan bidangnya guna meningkatkan mutu reliability yang diberikan kepada pasien, dan diharapkan peserta BPJS untuk tidak ragu menggunakan layanan kesehatan dengan menggunakan kartu peserta BPJS.

#### Daftar Isi

Ahmad, H., Adi, A., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar', *Jurnal Kesehatan Ilmiah*



- Indonesia*, 6(2), pp. 22–28.
- BPJS Kabupaten aIndramayu (2021) *Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (Iuran)*.
- Bustami (2011) *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: erlangga.
- Hasnih, Gunawan, & H. (2016) ‘Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng’, *Jurnal Mirai Manajemen*, 1.
- Haurgeulis, P. (2021) *Kunjungan Pasien BPJS*. Puskesmas Haurgeulis.
- Immas, H. A. P., Saryadi, & Dewi, R. S. (2013) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang’, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Available at: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/2992>.
- Jahid, H. (2013) *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jamkesmas Pada Ruang Rawat Inap di RS Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara*.
- Kemenkes RI (2019) *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Pedoman Penyelenggaraan*
- Puskesmas Mampu PONED*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Pemda Jawa Barat (2020) *Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Jawa Barat*.
- Puji Periwati Ilahi (2016) *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi*. Jakarta.
- Rahma, A. (2020) *Angka Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Naik di 2020*. Available at: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4477950/angka-kepuasan-peserta-bpjs-kesehatan-naik-di-2020>.
- Syamsiah, S., & Nurlela, S. (2020) ‘Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kapuasan Pasien di Puskesmas Sepatan Kabupaten Tangerang Banten’, *Jurnal Ilmu Dan Budaya: Edisi Khusus Fakultas Ilmu 94 Kesehatan*, 41, 7901–7910.
- Trihono (2015) *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Trisna Awalinda (2019) ‘Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Bailang Kota Manado’, *Jurnal Ilmiah Perawat Manado*, 7(1).