

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN

¹Roni Iryadi, SKM, M.Kes

¹Prodi Diploma III Kebidanan Poltekkes Bhakti Pertiwi Husada Cirebon
Jl. Kampung Melati No.6A Kesambi-Cirebon
roniiryadi@gmail.com

Abstrak: Indonesia merupakan salah satu negara yang sudah membuat program jaminan sosial untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhan kesehatannya. Program Jaminan Kesehatan bertujuan untuk memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap rakyat Indonesia agar penduduk Indonesia dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera. Namun survey menemukan 5 dari 10 pasien BPJS mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Jenis penelitian adalah analitik observasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Hasil penelitian adalah adanya hubungan antara *reliability* dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan ($p = 0,029$). Ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan ($p = 0,000$), tidak ada hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan ($p = 0,063$), ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan ($p = 0,044$). Diharapkan penelitian ini menjadi sarana aspirasi dan persepsi bagi RSUD Kabupaten Majalengka, guna peningkatan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Kata Kunci : BPJS, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan

Abstract : *Indonesia is one of the countries that has social security programs to help people meet their health needs. The Health Insurance Program aims to provide comprehensive assurance of health care for all Indonesian people so that the Indonesian population can live healthy, productive and prosperous. But the survey found 5 out of 10 BPJS patients said less satisfied with the services they received. Therefore, that the researchers want to examine this. The type of this research is observational analytical with Cross Sectional approach. The result of this research is there was correlation between reliability and satisfaction ($p = 0.029$). There was correlation between responsiveness and satisfaction ($p = 0.000$), There was no correlation between tangibles and satisfaction ($p = 0.063$), There was correlation between emphaty and satisfaction ($p = 0.044$). This research is expected to be a means of aspiration and perception for general hospitals of Majalengka, in order to improve a better service.*

Keywords : BPJS, Patient Satisfaction, Health Service

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak, baik itu perorangan, keluarga atau kelompok, pemerintah juga masyarakat secara keseluruhan (UU RI No. 36 tahun 2009).

Di Indonesia, rumah sakit sebagai salah satu bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap.

Sebelum tahun 2004 jaminan kesehatan telah dijalankan secara terfragmentasi melalui PT. Askes (Persero), Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) atau Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda). Hal ini menyebabkan biaya kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan menjadi sulit terkendali. Untuk itu pemerintah telah membuat program jaminan kesehatan nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan dan telah diimplementasikan pada 1 Januari 2014. Program Jaminan Kesehatan bertujuan untuk memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap rakyat Indonesia agar penduduk Indonesia dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera. Melalui Jaminan Kesehatan Nasional diharapkan dapat dicapai jaminan kesehatan untuk seluruh penduduk Indonesia pada tahun 2019.

Rumah Sakit Majalengka merupakan satu - satunya rumah sakit umum daerah di Kabupaten majalengka. Adapun jumlah kunjungan peserta BPJS di rumah sakit majalengka pada tahun 2016 sebanyak 25.837 dan pada tahun 2017 sebanyak 27.089 (rekam medik rumah sakit Majalengka).

Jumlah kunjungan pasien BPJS di rumah sakit majalengka yang meningkat menunjukkan adanya kemudahan akses pelayanan kesehatan, namun persoalan yang muncul kemudian adalah jumlah pasien yang banyak menuntut pasien harus mengantri lama di loker pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat. Kejadian ini penulis temui langsung saat melakukan studi pendahuluan pada tanggal 24 Agustus 2018 melalui wawancara dengan pasien BPJS. Mendapatkan hasil bahwa 7 dari 10 mengatakan pelayanan yang diberikan rumah sakit majalengka sudah baik. Dan 5 dari 10 mengatakan harus mengantri lama di loker obat, waktu visite dokter yang tidak sesuai jadwal. Adanya kenaikan jumlah kunjungan pasien menjadi tantangan bagi penyelenggara layanan kesehatan bahwa peningkatan pasien harus tetap memperhatikan kualitas layanan yang di berikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional, rancangan penelitian ini bertujuan mencari hubungan antar variabel yang sifatnya bukan hubungan sebab akibat. Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini adalah *Cross sectional* merupakan rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan (sekali waktu). variabel independen dari penelitian ini adalah kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*). Variabel dependen dari penelitian ini adalah kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang ada di ruang PONEK, nifas, dan perinatologi yang merupakan peserta BPJS dengan data jumlah peserta BPJS pada bulan September sebanyak 112 orang. Cara pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner. Uji hipotesis menggunakan *uji chi-square*.

HASIL PENELITIAN

Hasil Analisa Univariat

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Reliability

Kategori	Frequency	Percent
Baik	44	66.7
Kurang	22	33.3
Cukup	0	0
Total	66	100.0

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden berkategori Baik sebanyak 66,7%.

Distribusi Responden Berdasarkan Responsiveness

Kategori	Frequency	Percent
Baik	45	68.2
Kurang	21	31.8
Cukup	0	0
Total	66	100.0

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden berkategori Baik sebanyak 68,2%.

Distribusi Responden Berdasarkan Tangibles

Kategori	Frequency	Percent
Baik	42	63,6
Kurang	24	36.4
Cukup	0	0
Total	66	100.0

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden berkategori Baik sebanyak 63,6%.

Distribusi Responden Berdasarkan Emphaty

Kategori	Frequency	Percent
Baik	39	59.1
Kurang	27	40.9
Cukup	0	0
Total	66	100.0

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden berkategori Baik sebanyak 59,1%.

Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan

Kategori	Frequency	Percent
Puas	51	77.3
Tidak Puas	15	22.7
Total	66	100.0

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden berkategori Puas sebanyak 77,3%.

Hasil Analisa Bivariat

Hubungan reliability dengan kepuasan

Reliability	Kepuasan Pasien				<i>p - Value</i>
	Puas		Tidak Puas		
	N	F	N	F	
Baik	38	57,5%	6	9,1%	0,029
Cukup	13	19,7%	9	13,7%	
Jumlah	51	77,2%	15	22,8%	

Berdasarkan tabel silang tersebut terlihat bahwa dari 44 pasien berkategori Baik, 38 orang (57,5%) menyatakan puas dan 6 orang (9,1%) menyatakan tidak puas. Sedangkan dari 22 orang pasien berkategori cukup 13 orang (19,7) menyatakan puas, 9 orang (13,7%) menyatakan tidak puas. Total jawaban puas sebanyak 51 (77,2%), tidak puas sebanyak 15 (22,8%).

Hubungan Responsiveness dengan kepuasan

Responsiveness	Kepuasan Pasien				<i>p - Value</i>
	Puas		Tidak Puas		
	N	F	N	F	
Baik	42	63,6%	3	4,5%	0,000
Cukup	9	13,7%	12	18,2%	
Jumlah	51	77,3%	15	22,7%	

Berdasarkan tabel silang tersebut terlihat bahwa dari 45 pasien berkategori Baik, 42 orang (63,6%) menyatakan puas dan 3 orang (4,5%) menyatakan tidak puas. Sedangkan dari 21 orang pasien berkategori cukup 9 orang (13,7%) menyatakan puas, 12 orang (18,2%) menyatakan tidak puas. Total jawaban puas sebanyak 51 (77,3%), tidak puas sebanyak 15 (12,7%).

Hubungan Tangibles dengan kepuasan

Tangibles	Kepuasan Pasien				<i>p - Value</i>
	Puas		Tidak Puas		
	N	F	N	F	
Baik	36	54,5%	6	9,1%	0,063
Cukup	15	22,7%	9	13,7%	
Jumlah	51	77,2%	15	22,8%	

Berdasarkan tabel silang 5.8 tersebut terlihat bahwa dari 42 pasien berkategori Baik, 36 orang (54,5%) menyatakan puas dan 6 orang (9,1%) menyatakan tidak puas. Sedangkan dari 24 orang pasien berkategori cukup 15 orang (22,7%) menyatakan puas, 9 orang (13,7%) menyatakan tidak puas. Total jawaban puas sebanyak 51 (77,2%), tidak puas sebanyak 15 (22,8%).

Hubungan Emphaty dengan kepuasan

Emphaty	Kepuasan Pasien				<i>P</i> - <i>Value</i>
	Puas		Tidak Puas		
	N	F	N	F	
Baik	34	51,5%	5	7,6%	0,044
Cukup	17	25,8%	10	15,1%	
Jumlah	51	77,3%	15	22,7%	

Berdasarkan tabel silang tersebut terlihat bahwa dari 39 pasien berkategori Baik, 34 orang (51,5%) menyatakan puas dan 5 orang (7,6%) menyatakan tidak puas. Sedangkan dari 27 orang pasien berkategori cukup 17 orang (25,8%) menyatakan puas, 10 orang (15,1%) menyatakan tidak puas. Total jawaban puas sebanyak 51 (77,3%), tidak puas sebanyak 15 (22,7%).

PEMBAHASAN

Analisa Univariat

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa frekuensi berdasarkan *reliability* (kehandalan). Sebagian besar responden yang berkategori baik sebanyak 44 orang 66,7%.

Kategori baik dapat dilihat dari kepintaran tenaga kesehatan karena tenaga kesehatan menangani masalah perawatan dengan tepat, melakukan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan. Selain dapat dilihat dari tenaga kesehatan dapat dilihat juga dari rumah sakit yang memberikan pelayanan yang berkualitas.

Responden dalam penelitian ini merupakan pasien peserta BPJS yang sedang menjalani perawatan di ruang PONEK, Perinatologi, dan ruang nifas. Selain dari pengetahuan pasien dalam menilai *reliability* (kehandalan) tenaga kesehatan tersebut karakteristik responden seperti umur, pendidikan, dan pekerjaan pun sangat berpengaruh karena dengan tiga karakteristik tersebut setiap orang berbeda-beda cara berfikir dalam menilai orang lain.

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa frekuensi berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap). Sebagian besar responden yang berkategori baik sebanyak 45 orang 68,2%.

Kategori baik dapat dilihat dari kecepatan rumah sakit dan tenaga kesehatan karena prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, pelayanan yang tidak berbelit-belit, tenaga kesehatan memahami kebutuhan pasien, tenaga kesehatan menanyakan keluhan pasien.

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa frekuensi berdasarkan *tangibles* (bukti fisik). Sebagian besar responden yang berkategori baik sebanyak 42 orang 63,6%.

Kategori baik dapat dilihat dari sarana prasarana rumah sakit seperti menyiapkan tempat tidur yang telah di siapkan dalam keadaan rapih, bersih, dan siap pakai, kamar mandi rumah sakit bersih dan terawat, rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas.

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan bahwa frekuensi berdasarkan *emphaty* (empati). Sebagian besar responden yang berkategori baik sebanyak 39 orang 59,1%.

Kategori baik dapat dilihat dari sarana sikap tenaga kesehatn dalam melayani pasien seperti memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial, dapat menumbuhkan kepercayaan dalam diri pasien, menunjukkan sikap sopan dan santun.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa frekuensi berdasarkan kepuasan. Sebagian besar responden yang berkategori puas sebanyak 51 orang 77,3%.

Kategori puas dapat dilihat dari responden dalam pengisian lembar kuesioner. Responden sebagian besar menilai baik terhadap pelayanan kesehatan yang ada di RSUD majalengka.

Hubungan *Reliability* (Kehandalan) Dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan tabel terlihat bahwa karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan reliability. Total responden yang puas sebanyak 51 orang (77,2%) dan yang tidak puas sebanyak 15 (22,8%).

Berdasarkan analisis bivariate hubungan antara reliability dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan dengan menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan hasil dimana nilai $p\text{ value} < 0,05 = 0,029 < 0,05$ maka hal tersebut sesuai dengan hipotesis sebelumnya karena menunjukkan bahwa ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan.

Reliability berarti kehandalan yang berhubungan dengan kemampuan penyedia pelayanan sesuai yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Pentingnya dimensi reliability ini telah di jelaskan oleh parasuraman *et al* (1988) sebagai penampilan sebuah penyelenggara jasa saat kontak pertama kali dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan.

Menurut peneliti bahwa kehandalan sangat penting bagi tenaga kesehatan karena tenaga kesehatan hubungan kerjanya dengan nyawa. Selain kehandalan, saat pertama kali kontak bersama pasien pun sangat penting karena untuk membangun rasa percaya dari pasien terhadap tenaga kesehatan. Karakteristik responden pun berpengaruh terhadap kepuasan seperti Umur, Pendidikan, dan pekerjaan. Dalam penelitian ini responden rata-rata berumur 31 tahun, pendidikan rata-rata SMA, dan Pekerjaan rata-rata IRT. Tiga karakteristik tersebut menyebabkan responden menjadi kritis, responden tau hak sebagai peserta BPJS. Hal ini sesuai dengan pendapat parasuraman *et al* (1988) sebagai penampilan sebuah penyelenggara jasa saat kontak pertama kali dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan.

Hubungan Responsiveness Dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan tabel terlihat bahwa karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan responsiveness. Total responden yang puas sebanyak 51 orang (77,3%) dan yang tidak puas sebanyak 15 (22,7%). Berdasarkan analisis bivariate hubungan antara reliability dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan dengan menggunakan

uji *Chi-Square* didapatkan hasil dimana nilai nilai $p\ value < 0,05 = 0,00 < 0,05$ maka hal tersebut sesuai dengan hipotesis sebelumnya karena menunjukkan bahwa ada hubungan antara Responsiveness dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan.

Menurut Zeithmal et. Al (1990 : 118 - 125) Responsiveness yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien.

Menurut peneliti bahwa responsiveness juga sangat penting bagi tenaga kesehatan. Responsiveness berarti daya tanggap yang artinya kesiapan tenaga kesehatan dalam melayani pasien, jika datang pasien tenaga kesehatan tersebut tau mau melakukan apa terhadap pasien tersebut. Dan tenaga kesehatan tersebut melakukannya sesuai dengan SOP atau dengan benar dan tepat. Hal ini sesuai dengan pendapat Menurut Zeithmal et. Al (1990 : 118 - 125) Responsiveness yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien.

Hubungan tangibles Dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan tabel terlihat bahwa karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan tangibles. Total responden yang puas sebanyak 51 orang (77,2%) dan yang tidak puas sebanyak 15 (22,8%).

Berdasarkan analisis bivariante hubungan antara reliability dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan dengan menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan hasil dimana nilai nilai $p\ value < 0,05 = 0,063 > 0,05$ maka hal tersebut tidak sesuai dengan hipotesis sebelumnya karena menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara tangibles dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan.

Menurut parasuraman *et al* (1988) tangibles atau bukti fisik dapat dilihat secara langsung dari penyedia pelayanan sehingga sesuai dengan konsep model *service qualiti*.

Menurut peneliti bahwa tangibles penting bagi semua pelayanan kesehatan. Karena hal tersebut mencerminkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.. Hal ini sesuai dengan pendapat parasuraman *et al* (1988) tangibles atau bukti fisik dapat dilihat secara langsung dari penyedia pelayanan sehingga sesuai dengan konsep model *service qualiti*.

Hubungan emphaty Dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan tabel terlihat bahwa karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan emphaty. Total responden yang puas sebanyak 51 orang (77,3%) dan yang tidak puas sebanyak 15 (22,7%).

Berdasarkan analisis bivariate hubungan antara reliability dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan dengan menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan hasil dimana nilai $p\ value < 0,05 = 0,044 < 0,05$ maka hal tersebut sesuai dengan hipotesis sebelumnya karena menunjukkan bahwa ada hubungan antara Emphaty dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan.

Menurut yuni triwardani (2017) emphaty sering diartikan dengan rasa empati yang merupakan sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh serta rasa peduli penyedia pelayanan kepada pelanggan.

Menurut peneliti bahwa emphaty sangat penting bagi tenaga kesehatan, karena dengan empati mencerminkan sifat tenaga kesehatan tersebut. Dengan empati tenaga kesehatan bisa membangun rasa percaya, peduli, nyaman dengan pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat yuni triwardani (2017) emphaty sering diartikan dengan rasa empati yang merupakan sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh serta rasa peduli penyedia pelayanan kepada pelanggan.

SIMPULAN

1. Gambaran Reliability (kehandalan) dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sebagian besar berkategori baik sebanyak 44 orang 66,7%.
2. Gambaran Responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sebagian besar berkategori baik sebanyak 45 orang 68,2%.
3. Gambaran tangibles (bukti fisik) dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sebagian besar berkategori baik sebanyak 42 orang 63,6%.
4. Gambaran emphaty (empati) dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sebagian besar berkategori baik sebanyak 39 orang 59,1%.
5. Gambaran responden berdasarkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sebagian besar berkategori puas sebanyak 51 orang 77,3%.
6. Ada hubungan antara reliability dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Majalengka ($p = 0,029$).
7. Ada hubungan antara Responsiveness dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Majalengka ($p = 0,000$).
8. Tidak ada hubungan antara tangibles dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Majalengka. ($p = 0,063$).
9. Ada hubungan antara Emphaty dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Majalengka ($p = 0,044$).

SARAN

1. Bagi Responden

Penelitian ini memberikan kesempatan kepada responden dalam ikut berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik. Diharapkan seluruh pasien, khususnya peserta BPJS mendapat pelayanan medis yang adil dan merata.

2. Bagi Pihak Rumah Sakit

Diharapkan penelitian ini menjadi sarana aspirasi dan presepsi bagi rumah sakit. Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di RSUD Majalengka. Untuk semua Pegawai di RSUD Majalengka lebih meningkatkan Senyum, Sapa, Salam, Sopan, santunya. Diharapkan lebih meningkatkan kebersihan di Semua wilayah khususnya d kamar mandi.

3. Bagi Peneliti

Meneliti kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit dengan menggunakan desain penelitian lain yang lebih dapat menunjukkan hubungan sebab akibat. Meneliti faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

4. Bagi Instansi Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan peserta BPJS dan dapat dijadikan literatur di pepustakaan Poltekes Bhakti Pertiwi Husada Cirebon.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS. 2018 Peserta BPJS di Indonesia. [online]. Tersedia di : <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/jumlahPeserta>.
- Dewi, W. 2011. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Prilaku Manusia*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- NN. 2017. Peserta BPJS di Jawa Barat. [online]. Tersedia di: <http://www.jabarprov.go.id/index.php/news/26236/2017/12/04/Jumlah-Peserta-BPJS-Kesehatan-di-Jabar-Capai-22-Juta>.
- RSUD Majalengka. 2018. *Rekam Medik RSUD Majalengka*.
- Triwardani Yuni. 2017. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan BPJS pada pelayanan di Puskesmas Pamulang*. [online]. Tersedia di: <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/35713/1/YUNI%20RIWARDANI-FKIK.pdf>.