

Halaman Pengesahan Artikel Ilmiah

**Gambaran Pengetahuan dan Sikap Petugas
Serta Persepsi Pasien terhadap Pelayanan
Rawat Jalan Jaminan Kesehatan Nasional
di Puskesmas Kabupaten Kendal
Tahun 2015**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diupload di
Sistim Informasi Tugas Akhir (SIADIN)

Pembimbing



Agus Perry Kusuma, S.KG, M.Kes

Gambaran Pengetahuan dan Sikap Petugas Serta Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kabupaten Kendal Tahun 2015

Muhammad Nur Fathoni *), Agus Perry Kusuma **)

*) Alumni S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan UDINUS

***) Staf Pengajar Fakultas Kesehatan UDINUS

Jalan Nakula I No 5 - 11 Semarang

ABSTRAK

Jaminan Kesehatan Nasional adalah satu bentuk perlindungan sosial dibidang kesehatan untuk menjamin pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan yang layak melalui penerapan system yang terkendali. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pengetahuan dan sikap petugas serta persepsi pasien terhadap pelayanan rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kabupaten Kendal Tahun 2015.

Jenis penelitian ini menggunakan desain penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, dan teknik sampling menggunakan *exidental*. Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan angket dengan instrument berupa kuisisioner. Populasi penelitian ini adalah petugas loket pendaftaran Puskesmas Kabupaten Kendal sebanyak 56 dan 280 pasien Jaminan Kesehatan Nasional yang berkunjung di pendaftaran selama penelitian ini berlangsung.

Dari hasil penelitian menunjukkan diketahui bahwa sebanyak 69,6 % petugas loket mempunyai tingkat pengetahuan yang cukup baik, sebanyak 19,6 % petugas loket mempunyai tingkat pengetahuan yang sangat baik dan sebanyak 10,7 % petugas loket mempunyai tingkat pengetahuan yang kurang baik. Selanjutnya diketahui bahwa sebanyak 67,9 % petugas loket mempunyai sikap sangat mendukung program JKN, sebanyak 23,2 % petugas loket mempunyai sikap yang cukup mendukung program JKN dan sebanyak 8,9 % petugas loket mempunyai sikap yang kurang mendukung program JKN. Dan presentase pasien yang mempunyai persepsi cukup baik pada petugas pelayanan loket sebanyak 54,3%, sebanyak 21,4 % pasien mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap pelayanan loket, dan sebanyak 24,3 % pasien mempunyai persepsi kurang baik terhadap pelayanan loket.

Saran dari peneliti adalah Puskesmas di Kabupaten Kendal perlu melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan di puskesmas khususnya di bagian loket karena sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebanyak 24,3 % pasien mempunyai persepsi kurang baik terhadap pelayanan loket.

Kata Kunci :Jaminan Kesehatan Nasional, Puskesmas, Pengetahuan, sikap petugas, dan persepsi pasien
Kepustakaan : 20 Buah, 1999 - 2014

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.⁽¹⁾ Untuk mewujudkan tujuan tersebut pemerintah telah mengupayakan dengan berbagai program, salah satunya adalah dengan program Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem Jaminan Sosial Nasional pada dasarnya merupakan program negara yang bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.⁽²⁾

Asuransi kesehatan merupakan salah satu bentuk asuransi yang membantu mengurangi risiko akibat sakit. Asuransi sosial merupakan asuransi yang dikelola oleh Pemerintah atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan tujuan memberikan suatu tingkat jaminan tertentu kepada seseorang atau kelompok yang mampu maupun tidak mampu menyediakan jaminan termasuk bagi dirinya.⁽³⁾

Untuk mengatasi hal tersebut, pada tahun 2004 dikeluarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 ini mengamanatkan bahwa program jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk program Jaminan Kesehatan melalui suatu badan penyelenggara jaminan sosial.

Badan penyelenggara jaminan sosial telah diatur dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Untuk program Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, implementasinya telah dimulai sejak 1 Januari 2014. Program tersebut selanjutnya disebut sebagai sebagai program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Dari survei awal yang dilakukan di 2 Puskesmas dengan 4 responden di Kabupaten Kendal diketahui bahwa 50% petugas loket masih banyak yang belum memahami tentang program JKN dan masih banyak pasien yang mengeluhkan sikap petugas pelayanan di loket Puskesmas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di Puskesmas Kabupten Kendal Jawa Tengah Tahun 2015. Subyek dalam penelitian ini adalah petugas loket Puskesmas Kendal dan pasien

rawat jalan. Jumlah subyek penelitian sebanyak 56 petugas loket dan 280 pasien rawat jalan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan explanatory research dengan metode penelitian survey.

HASIL

Karakteristik Petugas Loket

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Petugas Loket Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Distribusi Frekuensi	
	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	24	42,9
Perempuan	32	57,1
Total	56	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa sebanyak 57,1 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 42,9 % petugas berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Petugas Loket Menurut Umur

Kelompok Umur	Distribusi Frekuensi	
	Jumlah	Persentase (%)
20 – 29 tahun	5	8,9
30 – 39 tahun	17	30,4
40 – 49 tahun	7	12,5
50 – 59 tahun	15	26,8
60 – 69 tahun	5	8,9
Total	56	100

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa sebanyak 30,4 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal termasuk dalam rentang usia 20 – 29 tahun, sebanyak 26,8 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal termasuk dalam rentang usia 30 - 39 tahun, sebanyak 12,5 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal termasuk dalam rentang usia 40 – 49 tahun, sebanyak 8,9 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal termasuk dalam rentang usia 50 – 59 tahun dan sebanyak 8,9 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal termasuk dalam rentang usia 60 – 69 tahun.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Petugas Loket Menurut Lama Kerja

Lama Kerja	Distribusi Frekuensi	
	Jumlah	Persentase (%)
Baru (<5 tahun)	9	16,1
Sedang (5-10 tahun)	15	26,8
Lama (>10 tahun)	32	57,1
Total	56	100

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa sebanyak 57,1 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal mempunyai masa kerja lama (>10 tahun), sebanyak 26,8 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal mempunyai masa kerja sedang (5-10 tahun), dan sebanyak 16,1 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal mempunyai masa kerja baru (<5 tahun).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Petugas Loket Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Distribusi Frekuensi	
	Jumlah	Persentase (%)

SMA	37	66,1
D3	9	16,1
S1	10	17,9
Total	56	100

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa sebanyak 66,1 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal mempunyai pendidikan terakhir SMA, sebanyak 16,1 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal mempunyai pendidikan terakhir D3, dan sebanyak 17,9 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal mempunyai pendidikan terakhir S1.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Petugas Loket Menurut Pelatihan Tentang JKN

Pelatihan JKN	Distribusi Frekuensi	
	Jumlah	Persentase (%)
Ya	3	5,4
Tidak	53	94,6
Total	56	100

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa hanya 5,4 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal yang pernah mengikuti pelatihan tentang JKN sedangkan sebanyak 94,6 % tidak pernah mengikuti pelatihan tentang JKN.

Karakteristik Pasien

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Pasien Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Distribusi Frekuensi	
	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	174	62,1
Perempuan	106	37,9
Total	280	100

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa sebanyak 62,1 % pasien dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 37,9 % pasien berjenis kelamin perempuan.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Pasien Menurut Umur

Umur	Distribusi Frekuensi	
	Jumlah	Persentase (%)
Muda (<20 tahun)	1	0,4
Dewasa (20-40 tahun)	127	45,4
Tua (40-60 tahun)	133	47,5
Lansia (>60 tahun)	19	6,8
Total	280	100

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa sebanyak 47,5 % pasien dalam penelitian ini termasuk kelompok usia tua (40-60 tahun), sebanyak 45,4 % pasien dalam penelitian ini termasuk kelompok usia dewasa (20-40 tahun), sebanyak 6,8 % pasien dalam penelitian ini termasuk kelompok lanjut usia (>60 tahun), dan sebanyak 0,4 % pasien dalam penelitian ini termasuk kelompok usia muda (<20 tahun).

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Pasien Menurut Jenis BPJS

Jenis BPJS	Distribusi Frekuensi	
	Jumlah	Persentase (%)
PBI	138	49,3
Non PBI	142	50,7

Total	280	100
-------	-----	-----

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa sebanyak 50,7% pasien dalam penelitian ini termasuk kelompok BPJS Non PBI dan sebanyak 49,3 % pasien termasuk dalam kelompok PBI.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Pasien Menurut Penyuluhan BPJS

Penyuluhan BPJS	Distribusi Frekuensi	
	Jumlah	Persentase (%)
Ya	138	49,3
Tidak	142	50,7
Total	280	100

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa sebanyak 50,7 % pasien dalam penelitian ini tidak pernah mendapatkan penyuluhan tentang BPJS dan sebanyak 49,3 % pasien menyatakan pernah mendapatkan penyuluhan tentang BPJS.

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Pasien Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Distribusi Frekuensi	
	Jumlah	Persentase (%)
SD	54	19,3
SMP	73	26,1
SMA	97	34,6
Akademik	25	8,9
Sarjana	31	11,1
Total	280	100

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa sebanyak 19,3 % pasien mempunyai pendidikan terakhir SD, sebanyak 26,1 pasien mempunyai pendidikan terakhir SMP, sebanyak 34,6 % pasien mempunyai pendidikan terakhir SMA, sebanyak 8,9 % pasien mempunyai pendidikan terakhir Akademik dan sebanyak 11,1 % pasien mempunyai pendidikan terakhir Sarjana.

Tingkat Pengetahuan Petugas Loker

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Petugas Loker Menurut Tingkat Pengetahuan

Tingkat Pengetahuan	Distribusi Frekuensi	
	Jumlah	Persentase (%)
Kurang Baik	6	10,7
Cukup Baik	39	69,6
Sangat Baik	11	19,6
Total	56	100

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa sebanyak 69,6 % petugas loket mempunyai tingkat pengetahuan yang cukup baik, sebanyak 19,6 % petugas loket mempunyai tingkat pengetahuan yang sangat baik dan sebanyak 10,7 % petugas loket mempunyai tingkat pengetahuan yang kurang baik.

Sikap Petugas Loker

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Petugas Loker Menurut Sikap

Sikap	Distribusi Frekuensi	
	Jumlah	Persentase (%)
Kurang Mendukung	5	8,9

Cukup Mendukung	13	23,2
Sangat Mendukung	38	67,9
Total	56	100

Berdasarkan tabel 12 diketahui bahwa sebanyak 67,9 % petugas loket mempunyai sikap sangat mendukung program JKN, sebanyak 23,2 % petugas loket mempunyai sikap yang cukup mendukung program JKN dan sebanyak 8,9 % petugas loket mempunyai sikap yang kurang mendukung program JKN.

Persepsi Pasien tentang Pelayanan

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Pasien Menurut Persepsi Tentang Pelayanan

Persepsi	Distribusi Frekuensi	
	Jumlah	Persentase (%)
Kurang Baik	68	24,3
Cukup Baik	152	54,3
Sangat Baik	60	21,4
Total	280	100,0

Berdasarkan tabel 13 diketahui sebanyak 54,3 % pasien mempunyai persepsi yang cukup baik terhadap pelayanan loket, sebanyak 21,4 % pasien mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap pelayanan loket, dan sebanyak 24,3 % pasien mempunyai persepsi yang kurang baik terhadap pelayanan loket.

PEMBAHASAN

Karakteristik Petugas Loket

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 57,1 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 42,9 % petugas berjenis kelamin laki-laki. Jika dilihat dari karakteristik umur diketahui bahwa petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal sebagian besar termasuk dalam rentang usia 28 – 34 tahun. Semakin dewasa umur seseorang maka akan berpengaruh terhadap pola pemikiran serta perilakunya. Dengan bertambahnya umur seseorang juga akan berpengaruh terhadap tingkat produktivitasnya.

Sedangkan jika dilihat dari masa kerjanya diketahui bahwa sebanyak 57,1 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal mempunyai masa kerja lama (>10 tahun), sebanyak 26,8 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal mempunyai masa kerja sedang (5-10 tahun), dan sebanyak 16,1 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal mempunyai masa kerja baru (<5 tahun). Sebanyak 66,1% petugas Loket Puskesmas Kabupaten Kendal mempunyai pendidikan akhir SMA, sisanya ada yang pendidkan akhir D3 dan S1. semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin baik sikap dan perilaku sehingga dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan.

Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa hanya 5,4 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal yang pernah mengikuti pelatihan tentang JKN sedangkan sebanyak 94,6 % tidak pernah mengikuti pelatihan tentang JKN. Hal ini memperbanyak peluang kinerja petugas puskesmas yang tidak berkompeten.

Karakteristik Pasien

Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah diklasifikasikan berdasarkan usia, peserta BPJS PBI atau NON PBI dan pendidikan responden. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pasien di Puskesmas Kabupaten Kendal sebagian besar tergolong pada usia tua dan dewasa. Menurut Suprana (2009), tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah usia Konsumen yang usianya lebih tua memiliki kecenderungan lebih mudah puas dari pada konsumen yang lebih muda.

Jika dilihat dari kepesertaannya diketahui bahwa sebanyak 50,7% pasien di Puskesmas Kabupaten Kendal termasuk kelompok BPJS Non PBI dan sebanyak 49,3 % pasien termasuk dalam kelompok BPJS PBI. Banyaknya pasien BPJS Non PBI menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat tinggi tentang pentingnya jaminan kesehatan.

Tingkat Pengetahuan Petugas Loker

Pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap suatu obyek tertentu.⁽⁴⁾ Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 69,6 % petugas loket mempunyai tingkat pengetahuan yang cukup baik, sebanyak 19,6 % petugas loket mempunyai tingkat pengetahuan yang sangat baik dan sebanyak 10,7 % petugas loket mempunyai tingkat pengetahuan yang kurang baik.

Menurut Lawrence Green, faktor predisposisi adalah suatu keadaan yang dapat mempermudah dalam mempengaruhi individu untuk berperilaku yang salah satunya terwujud dalam pengetahuan. Notoadmojo (2002) yang menyatakan pengetahuan tercakup dalam dominan kognitif mempunyai 6 tingkatan dimana salah satu tingkatannya adalah memahami artinya sebagai suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang obyek yang diketahui.⁽⁵⁾

Sikap Petugas Loker

Notoatmodjo (2003) berpendapat bahwa sikap merupakan reaksi yang masih tertutup, tidak dapat dilihat langsung. Sikap hanya dapat ditafsirkan pada perilaku yang nampak.⁽⁴⁾ Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 67,9 % petugas loket mempunyai sikap sangat mendukung program JKN, sebanyak 23,2 % petugas loket mempunyai sikap yang cukup mendukung program JKN dan sebanyak 8,9 % petugas loket mempunyai sikap yang kurang mendukung program JKN.

Hasil tersebut diatas menunjukkan bahwa adanya keyakinan dalam diri petugas loket untuk mendukung program JKN. Hasil tersebut sesuai dengan pendapat Notoadmojo (2003) yang menyatakan bahwa salah satu komponen sikap adalah kepercayaan atau keyakinan, ide dan konsep terhadap obyek,

artinya bagaimana keyakinan dan pendapat atau pemikiran seseorang terhadap objek.⁽⁴⁾

Hasil tersebut juga sejalan dengan pendapat Azwar (2009), bahwa sikap mempunyai arah, artinya sikap terpilah pada dua arah kesetujuan yaitu apakah setuju atau tidak setuju, apakah mendukung atau tidak mendukung, apakah memihak atau tidak memihak terhadap sesuatu atau seseorang sebagai objek. Orang yang setuju, mendukung atau memihak terhadap suatu objek sikap berarti memiliki sikap yang arahnya positif sebaliknya mereka yang tidak setuju atau tidak mendukung dikatakan sebagai memiliki sikap yang arahnya negatif⁽⁶⁾.

Persepsi Pasien tentang Pelayanan Loker

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 54,3 % pasien mempunyai persepsi yang cukup baik terhadap pelayanan loket, sebanyak 21,4 % pasien mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap pelayanan loket, dan sebanyak 24,3 % pasien mempunyai persepsi yang kurang baik terhadap pelayanan loket.

Hasil tersebut diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien mempunyai persepsi yang cukup baik terhadap pelayanan loket berdasarkan pengalaman pasien saat di puskesmas. Hasil ini sesuai dengan pendapat M Thoha (2000) bahwa persepsi merupakan suatu proses dimana individu melakukan pengorganisasian terhadap stimulus yang diterima kemudian diinterpretasikan, sehingga seseorang dapat menyadari dan mengerti tentang apa yang diterima dan hal ini dipengaruhi pula oleh pengalaman, yang ada pada diri bersangkutan.⁽⁷⁾

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut :

1. diketahui bahwa sebanyak 57,1 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 42,9 % petugas berjenis kelamin laki-laki. Dan sebanyak 30,4 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal termasuk dalam rentang usia 20 – 29 tahun, sebanyak 26,8 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal termasuk dalam rentang usia 30 - 39 tahun, sebanyak 12,5 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal termasuk dalam rentang usia 40 – 49 tahun, sebanyak 8,9 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal termasuk dalam rentang usia 50 – 59 tahun dan sebanyak 8,9 % petugas loket di Puskesmas Kabupaten Kendal termasuk dalam rentang usia 60 – 69 tahun.
2. Sebanyak 69,6 % petugas loket mempunyai tingkat pengetahuan yang cukup baik, sebanyak 19,6 % petugas loket mempunyai tingkat pengetahuan yang sangat baik dan sebanyak 10,7 % petugas loket mempunyai tingkat pengetahuan yang kurang baik.

3. Sebanyak 67,9 % petugas loket mempunyai sikap sangat mendukung program JKN, sebanyak 23,2 % petugas loket mempunyai sikap yang cukup mendukung program JKN dan sebanyak 8,9 % petugas loket mempunyai sikap yang kurang mendukung program JKN.
4. Sebanyak 54,3 % pasien mempunyai persepsi yang cukup baik terhadap pelayanan loket, sebanyak 21,4 % pasien mempunyai persepsi yang sangat baik terhadap pelayanan loket, dan sebanyak 24,3 % pasien mempunyai persepsi yang kurang baik terhadap pelayanan loket.

SARAN

1. Bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Kendal
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Semarang disarankan untuk meningkatkan sosialisasi mengenai program JKN karena dari hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar petugas loket belum pernah mengikuti pelatihan JKN.
2. Bagi Puskesmas
Puskesmas di Kabupaten Kendal perlu melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan di puskesmas khususnya di bagian loket karena sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Persentase pasien yang mempunyai persepsi kurang baik terhadap pelayanan lebih besar dari pada petugas yang mempunyai sikap kurang mendukung program JKN

DAFTAR PUSTAKA

1. *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta : Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063, 2009.
2. Thabrany, H. *Introduksi Asuransi Kesehatan*. Jakarta : IDI, 2001.
3. Hermanto, Ajeng Silvira. *Kesiapan Pekerja Sektor Informal (Sopir Truk Kontainer) Dalam Membayar Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Kota Semarang TAHUN 2014 (Skripsi)*. Semarang : Universitas Dian Nuswantoro, 2014.
4. Notoatmojo. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta, 2003.
5. Notoatmodjo, Soekidjo. *Metode Penelitian Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta, 2002.
6. Azwar, S. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Jakarta : Pustaka Pelajar, 2009.
7. Thoha, M. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2000.