

Hubungan Budaya Service Excellent Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS PBI

Penulis Pertama* : Novy Kumalasari
Institusi : Universitas Muhammadiyah Kudus
Alamat institusi : Jl. Ganesha Raya No. I Purwosari Kec. Kudus Kabupaten Kudus Jawa Tengah 59316
Asal Negara : Indonesia

Penulis Kedua : Eva Wijayanti
Institusi : Universitas Muhammadiyah Kudus
Alamat institusi : Jl. Ganesha Raya No. I Purwosari Kec. Kudus Kabupaten Kudus Jawa Tengah 59316
Asal Negara : Indonesia

*Email Korespondensi: novykumalasarii@gmail.com

Diterima: 02 Juli 2025 | Direvisi: 07 | Juli 2025 | Disetujui : 22 Juli 2025 | Dipublikasikan : 31 Juli 2025

ABSTRAK

Pelayanan prima (*service excellent*) merupakan pilar penting dalam meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pasien. Pelayanan prima sendiri meliputi fasilitas dan peralatan fisik, kehandalan dalam pelayanan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara penerapan budaya pelayanan prima dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Ruang Dahlia UPT RSUD RAA Soewondo Pati. Metode yang digunakan adalah analitik korelasi dengan pendekatan cross sectional. Sampel sebanyak 49 responden dipilih menggunakan teknik consecutive sampling. Variabel independen adalah budaya *service excellent* perawat, dan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas menunjukkan nilai r hitung $> r$ tabel, dan hasil uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha menunjukkan nilai $\alpha > 0,6$. Analisis data menggunakan uji Spearman Rank menunjukkan nilai korelasi $r = 0,786$ dan $p\text{-value} = 0,000$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan dan kuat antara budaya *service excellent* perawat dan kepuasan pasien. Mayoritas responden menilai bahwa pelayanan prima telah diterapkan dengan baik, khususnya pada aspek empati, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan fasilitas fisik. Hal ini berdampak positif terhadap persepsi pasien terhadap mutu layanan yang diterima. Mayoritas pasien menyatakan puas, terutama dalam hal komunikasi, keramahan, dan kecepatan respon perawat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan budaya *service excellent* dalam praktik keperawatan dapat meningkatkan kepuasan pasien, kepercayaan, dan loyalitas terhadap layanan rumah sakit.

Kata kunci: kepuasan pengguna jaminan kesehatan, mutu layanan keperawatan, *service excellent*

ABSTRACT

Excellent service is an important pillar in improving service quality and patient satisfaction. Excellent service itself includes physical facilities and equipment, reliability in service, responsiveness, assurance and empathy. This study aims to analyze the relationship between the implementation of excellent service culture and the level of patient satisfaction of BPJS Kesehatan Premium Assistance Recipients (PBI) users in the Dahlia Room of the UPT RSUD RAA Soewondo Pati. The method used is correlation analysis with a cross-sectional approach. A sample of 49 respondents was selected using consecutive sampling technique. The independent variable is excellent service culture, and the dependent variable is patient satisfaction. Data collection was carried out using a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The results of the validity test showed a calculated r value $> r$ table, and the results of the reliability test with Cronbach's Alpha showed an α value > 0.6 . Data analysis using the Spearman Rank test showed a correlation value of $r = 0.786$ and $p\text{-value} = 0.000$, which means there is a significant and strong relationship between excellent service culture and patient satisfaction. The majority of respondents assessed that excellent service had been implemented effectively, particularly in terms of empathy, reliability, responsiveness, assurance, and physical facilities. This positively impacted patient perceptions of the quality of service received. The majority of patients expressed satisfaction, particularly with regard to communication, friendliness, and the speed of nurse response. The results of this study indicate that strengthening a culture of service excellence in nursing practice can increase patient

satisfaction, trust, and loyalty to hospital services.

Keywords: health insurance user satisfaction, quality of nursing services, excellent service

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan, khususnya bagi pasien pengguna BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI). Pasien BPJS PBI sering menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan tenaga kesehatan, ketepatan waktu pelayanan, dan komunikasi yang kurang optimal, sehingga berdampak pada persepsi mereka terhadap mutu layanan yang diterima dan menurunkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan [1]

Berbagai upaya telah dilakukan oleh rumah sakit dan penyelenggara BPJS untuk meningkatkan mutu pelayanan, antara lain dengan memberikan pelatihan budaya *service excellent* bagi tenaga kesehatan, menyusun dan menerapkan SOP pelayanan, serta melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala [2]. Namun, keluhan tentang ketepatan waktu dan ketersediaan tenaga kesehatan masih sering muncul, sehingga kepuasan pasien belum optimal [3]

Hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Ruang Dahlia RSUD RAA Soewondo Pati dengan melibatkan 10 responden pasien BPJS PBI, menunjukkan bahwa 60% pasien merasa pelayanan sudah cukup baik namun masih ada keluhan terkait ketepatan waktu pelayanan dan komunikasi petugas yang kurang responsif. Sebanyak 40% pasien mengungkapkan harapan agar budaya pelayanan prima, terutama aspek empati dan daya tanggap, dapat lebih ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan mereka [4].

Penelitian pendukung oleh Lestari (2021) menunjukkan bahwa kecepatan, ketepatan, dan kualitas pelayanan merupakan fokus utama dalam pelayanan prima di RSUP Dr. Kariadi Semarang, RSUD Dr. Soetomo Surabaya, dan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Setiap rumah sakit memiliki permasalahan mengenai kecepatan pelayanan, sehingga menjadi prioritas perbaikan bagi rumah sakit untuk mewujudkan pelayanan prima [5]. Penelitian terdahulu termasuk Lestari masih bersifat terbatas dalam menjelaskan secara menyeluruh bagaimana penerapan budaya pelayanan prima (*service excellent*) diterapkan dalam layanan kesehatan, terutama dalam pelayanan terhadap pasien BPJS PBI. Sebagian besar penelitian lebih menekankan pada aspek-aspek teknis tertentu tanpa memperhatikan penerapan nilai-nilai pelayanan yang menyeluruh dan berkelanjutan. Belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji budaya *service excellent* di ruang pelayanan dengan karakteristik khusus seperti Ruang Dahlia di RSUD RAA Soewondo Pati. Selain itu, aspek persepsi pasien terhadap budaya pelayanan prima (*service excellent*) yang melibatkan seluruh tenaga kesehatan, termasuk perawat, dokter, dan tenaga kefarmasian, masih kurang mendapat perhatian mendalam [6].

Penelitian ini menawarkan pendekatan analitik yang mengkaji hubungan budaya *service excellent* secara holistik terhadap kepuasan pasien BPJS PBI. Dengan memusatkan perhatian pada pengalaman pasien yang tergolong dalam kelompok penerima bantuan iuran, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana sikap, perilaku, dan pola pelayanan yang ditunjukkan oleh perawat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan. Penelitian ini sekaligus berupaya mengisi kesenjangan dalam kajian sebelumnya yang cenderung belum menelaah secara khusus pengalaman pasien BPJS PBI, serta memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai peran budaya pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan pada kelompok masyarakat yang rentan secara sosial dan ekonomi [7].

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan budaya *service excellent* perawat dengan kepuasan pasien pengguna BPJS PBI di Ruang Dahlia UPT RSUD RAA Soewondo Pati sebagai dasar rekomendasi peningkatan mutu pelayanan keperawatan dan pelayanan kesehatan secara umum di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik korelasi dan pendekatan *cross sectional* untuk mengetahui hubungan antara budaya *service excellent* perawat dengan kepuasan pasien pengguna BPJS PBI di Ruang Dahlia UPT RSUD RAA Soewondo Pati. Jumlah sampel sebanyak 49 responden, ditentukan dari populasi pasien BPJS PBI yang menjalani rawat inap dan dipilih menggunakan teknik *consecutive sampling*, yaitu teknik non-probabilitas di mana

seluruh pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi dimasukkan dalam sampel selama periode penelitian berlangsung [8]. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah budaya *service excellent* perawat, yang diukur berdasarkan lima dimensi utama yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Variabel ini dinilai menggunakan kuesioner tertutup sebanyak 25 item dengan skala pengukuran ordinal, menggunakan skor 1–2 untuk masing-masing butir favorable dan unfavorable. Variabel terikat adalah kepuasan pasien, yang diukur menggunakan kuesioner yang terdiri dari 10 item dengan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak puas hingga 5 = sangat puas). Kategori skor kepuasan diklasifikasikan menjadi kepuasan rendah (10–23), cukup (24–37), dan tinggi (38–50). Instrumen telah diuji validitas menggunakan uji Pearson Product Moment pada 10 responden di RS Fastabiq Pati, dengan hasil menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r hitung $>$ r tabel, sehingga dinyatakan valid [9]. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan teknik Cronbach's Alpha, menghasilkan nilai $\alpha > 0,6$ pada kedua kuesioner, yang menunjukkan bahwa instrumen reliabel [10]. Data yang terkumpul dianalisis secara univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan variabel penelitian, serta secara bivariat menggunakan uji Spearman rank dan chi-square untuk mengidentifikasi kekuatan dan signifikansi hubungan antara budaya *service excellent* perawat dan kepuasan pasien secara statistik.

HASIL

1. Karakteristik responden

Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur pada rentang usia 45-54 tahun sebanyak 29 responden (59,2%). Dari tingkat pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan menengah yaitu sebanyak 17 responden (34,7%) dan 15 responden (30,6%) berpendidikan SD sederajat. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan mayoritas responden tidak bekerja yaitu sebanyak 22 responden (44,9%).

Tabel 1 Karakteristik Responden (n=49)

Karakteristik	f	%
Usia		
18-24	12	24,5
25-34	3	6,1
35-44	2	4,1
45-54	29	59,2
≥ 55	3	6,1
Pendidikan Terakhir		
Tidak sekolah	13	26,5
SD sederajat	15	30,6
SLTP sederajat	17	34,7
SLTA sederajat	4	8,2
Pekerjaan		
Tidak bekerja	22	44,9
Buruh	13	26,5
Tani	6	12,2
Wiraswasta	8	16,3
Jumlah	49	100

Sumber : Data Primer, 2025

2. Budaya *Service Excellent* Perawat

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 49 responden, diperoleh data mengenai persepsi pasien

terhadap penerapan budaya *service excellent* di Ruang Dahlia UPT RSUD RAA Soewondo Pati. Mayoritas responden, yaitu sebanyak 37 orang (75,5%), menilai bahwa budaya *service excellent* perawat telah diterapkan dengan baik. Sementara itu, sebanyak 12 responden (24,5%) menyatakan bahwa budaya *service excellent* masih kurang diterapkan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Budaya *Service Excellent* Perawat di Ruang Dahlia UPT RSUD RAA Soewondo Pati

Budaya <i>Service Excellent</i>	Frekuensi	%
Budaya <i>Service Excellent</i> Baik	37	75,5
Budaya <i>Service Excellent</i> Kurang	12	24,5
Jumlah	49	100

Sumber : Data Primer, 2025

3. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Tercatat sebanyak 31 responden (63,3%) menyatakan memiliki kepuasan tinggi, sedangkan 14 responden (28,5%) berada pada kategori kepuasan cukup. Adapun 4 responden (8,2%) melaporkan kepuasan yang kurang terhadap pelayanan yang diterima.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Responden Di Ruang Dahlia UPT RSUD RAA Soewondo Pati

Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
Kepuasan Tinggi	31	63,3
Kepuasan Cukup	14	28,5
Kepuasan Kurang	4	8,2
Jumlah	49	100

Sumber : Data Primer, 2025

4. Analisa Bivariat

Hasil analisa bivariat didapatkan data dari 49 responden, diketahui bahwa seluruh pasien yang menyatakan budaya *service excellent* perawat dalam kategori baik menunjukkan tingkat kepuasan tinggi (83,8%) dan cukup (26,2%), tanpa ada yang mengalami kepuasan kurang. Sebaliknya, pada kelompok pasien yang menyatakan budaya *service excellent* perawat kurang, tidak ada yang memiliki kepuasan tinggi. Sebagian besar dari mereka memiliki tingkat kepuasan cukup (66,7%) dan kurang (33,3%). Analisis statistik menunjukkan nilai koefisien korelasi ($r = 0,786$ dengan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang mengindikasikan adanya hubungan yang kuat dan signifikan secara statistik antara persepsi terhadap budaya *service excellent* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 4. Hubungan Budaya *Service Excellent* Perawat dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS PBI di Ruang Dahlia UPT RSUD RAA Soewondo Pati

Budaya Service Excellent	Kepuasan Pasien						Total		r Hitung	p value
	Tinggi		Cukup		Kurang					
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Budaya Baik	31	83,8	6	26,2	0	0	37	100	0,786	0,000
Budaya Kurang	0	0	8	66,7	4	33,3	12	100		
Total	31	63,3	14	28,6	4	8,2	49	100		

Sumber : Data Primer, 2025

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara budaya *service excellent* perawat dengan kepuasan pasien pengguna BPJS PBI di Ruang Dahlia RSUD RAA Soewondo Pati. Hal tersebut diperkuat oleh hasil uji statistik yang menunjukkan nilai korelasi yang kuat ($r = 0,786$) dan $p\text{-value} < 0,05$. Artinya, semakin baik penerapan budaya *service excellent* oleh perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Budaya *service excellent* perawat bukan hanya sebatas pemenuhan prosedur operasional, tetapi merupakan refleksi dari komitmen perawat dalam memberikan pelayanan yang berpusat pada pasien secara konsisten dan berkesinambungan. Penerapan nilai-nilai profesionalisme, etika, keramahan, serta kepedulian yang tulus dari perawat memegang peran penting dalam membangun kepercayaan dan rasa nyaman bagi pasien BPJS PBI selama menjalani perawatan [11].

Temuan ini selaras dengan penelitian Purnomo et al. (2023) di Puskesmas Pecangaan Jepara yang menekankan bahwa kualitas layanan kesehatan sangat ditentukan oleh proses interpersonal antara petugas dan pasien, serta konsistensi dalam menjaga kepercayaan pasien selama proses pelayanan berlangsung. Purnomo et al. juga menggarisbawahi bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh aspek ketersediaan layanan sepanjang waktu, kemudahan akses, serta penerimaan layanan yang non-diskriminatif dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan sosial budaya pasien [12]. Dalam pelayanannya, sikap ramah, komunikasi yang terbuka, serta penghormatan pada nilai dan kepercayaan pasien menjadi elemen dasar yang membentuk persepsi positif dan kepuasan pasien. menunjukkan bahwa di luar aspek teknis, praktik budaya *service excellent* yang ditunjukkan melalui nilai-nilai penghormatan terhadap hak pasien, kepekaan terhadap latar belakang dan kebutuhan pasien, serta pembinaan hubungan yang dilandasi kepercayaan dan keterbukaan, berperan sangat penting dalam menciptakan pengalaman perawatan yang memuaskan bagi pasien BPJS.

Penelitian Samosir (2023) mengungkapkan bahwa kepuasan pasien baik peserta BPJS maupun pasien umum sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi dan perhatian yang diberikan tenaga kesehatan dalam pelayanan sehari-hari, khususnya dalam hal komunikasi, edukasi, keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan, serta sikap respek terhadap kebutuhan individu pasien. Samosir menyoroti bahwa faktor tersembunyi dari pelayanan prima yang tidak tercakup dalam indikator dimensi fisik maupun teknis adalah sentuhan personal: contohnya kepatuhan perawat terhadap etika profesi, kemampuan mendengarkan keluhan pasien secara aktif, serta pemberian penjelasan yang mudah dimengerti [13].

Penelitian Samosir menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pasien tidak lepas dari keberhasilan membangun budaya pelayanan prima yang hidup di lingkungan kerja, di mana komunikasi yang bersifat personal, keterbukaan, serta penciptaan suasana emosional yang mendukung menjadi modal utama. Pada penelitian ini, budaya *service excellent* tersebut dijalankan oleh perawat di ruang rawat inap bagi pasien BPJS PBI yang seringkali memerlukan perhatian khusus akibat kondisi medis dan tantangan administratif. Sementara dalam penelitian Samosir, meskipun fokus pada rawat jalan dan membandingkan antara pasien BPJS dan umum, ditemukan bahwa nuansa *service excellent* yang menonjol bukan hanya layanan secara fisik, namun juga kualitas relasi antar-individu serta kelancaran proses komunikasi dan kolaborasi tim kesehatan.

Dari segi karakteristik responden, mayoritas berusia 45–54 tahun (59,2%), tidak bekerja (44,9%), dan berpendidikan menengah (34,7%). Penelitian Warseno (2019) menyebutkan bahwa usia dan tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kemampuan menerima dan memahami informasi, yang berdampak pada persepsi terhadap pelayanan yang diterima [14]. Kurniasari & Karina (2020) juga menambahkan bahwa ibu rumah tangga yang memiliki waktu lebih banyak di rumah berperan penting dalam memperhatikan kebutuhan anggota keluarga, termasuk persepsi terhadap pelayanan kesehatan [15].

Kontribusi penelitian ini terhadap pengembangan ilmu keperawatan terletak pada bukti empiris bahwa penguatan budaya *service excellent* secara menyeluruh mampu meningkatkan kepuasan pasien, khususnya pada kelompok pengguna BPJS PBI yang tergolong rentan secara sosial-ekonomi. Penelitian ini juga memperluas pemahaman tentang pentingnya faktor-faktor non-teknis dalam pelayanan, seperti pendekatan empatik, komunikasi yang personal, dan sikap respek terhadap pasien sebagai manusia seutuhnya. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi landasan awal dalam

perumusan kebijakan internal rumah sakit untuk meningkatkan mutu layanan melalui pembinaan budaya organisasi pelayanan yang holistik dan berkelanjutan [16]

Dengan demikian, temuan ini dapat menjadi dasar pengembangan strategi pelayanan keperawatan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pasien serta menjadi referensi bagi rumah sakit lain dalam meningkatkan mutu pelayanan BPJS PBI [17].

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara penerapan budaya *service excellent* oleh perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS PBI di Ruang Dahlia RSUD RAA Soewondo Pati. Nilai korelasi yang tinggi ($r = 0,786$; $p < 0,05$) menunjukkan bahwa semakin optimal budaya pelayanan prima diterapkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Temuan ini menjawab tujuan utama penelitian, yaitu untuk menganalisis hubungan antara budaya *service excellent* perawat dengan kepuasan pasien, dan secara empiris mendukung teori bahwa pelayanan yang berorientasi pada nilai-nilai profesionalisme, kepedulian, komunikasi efektif, dan komitmen terhadap kebutuhan pasien sangat menentukan kualitas persepsi dan loyalitas pasien terhadap layanan keperawatan. Penelitian ini berkontribusi dalam memperkuat konsep *service excellent* sebagai dimensi budaya organisasi pelayanan keperawatan, yang tidak hanya mencakup aspek teknis tetapi juga relasi interpersonal dan nilai-nilai kemanusiaan dalam praktik keperawatan. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya pelayanan yang disesuaikan dengan karakteristik sosial dan psikologis pasien, terutama kelompok rentan seperti peserta BPJS PBI.

Penelitian ini memiliki beberapa batasan, yaitu sampel yang terbatas pada satu ruang perawatan sehingga hasilnya belum bisa digeneralisasi ke seluruh rumah sakit atau wilayah lain. Selain itu, data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner kuantitatif tanpa pendalaman kualitatif yang dapat menggali persepsi pasien secara lebih mendalam. Oleh karena itu, peluang riset lanjutan terbuka untuk melakukan penelitian dengan cakupan sampel lebih luas, melibatkan berbagai unit pelayanan, serta menggunakan metode campuran (*mixed methods*) agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS PBI.

DAFTAR PUSTAKA

1. Djafar IW, Amalia L. Perceptions of recipients of health insurance contribution assistance (BPJS PBI) on health service satisfaction at Toto Utara Public Health Center. *Journal Health & Science: Gorontalo Journal Health and Science Community*. 2023. Available from: <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/gojhes/article/view/20596> [exaly.com+9EJurnal UNG+9journal.larpainstitute.com+9](https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/gojhes/article/view/20596)
2. Astuti AW, Stella S, Sarwili I. Efektivitas Pelatihan Service Excellent Terhadap Kinerja Perawat RS Bina Husada Cibinong Bogor Tahun 2022. *Journal of Management Nursing*. 2022;1(3):97–102. <https://oaj.scipro-foundation.co.id/index.php/jmn/article/view/41>
3. Suhenda A. Kepuasan Pasien BPJS PBI terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMiki)*. 2021;9(1):72. doi:10.33560/jmiki.v9i1.304 <https://jmiki.apfirmik.or.id/jmiki/article/view/68>
4. Salim A, Sari PPS, Yuliana AS. Hubungan penerapan pelayanan prima (*service excellent*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 2024;5(4):10422–10428. doi:10.31004/jkt.v5i4.34439 <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/34439>
5. Lestari H. Pelayanan prima pada rumah sakit umum milik pemerintah di Jawa (studi di RSUP Dr. Kariadi Semarang, RSUD Dr. Soetomo Surabaya dan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung). *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 2021;3(1):55–72. doi:10.14710/dialogue.v3i1.11545 <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/11545>

6. Audina F, Juharni J, Afrizal AF. Evaluasi program BPJS Kesehatan di Puskesmas Mattiro Deceng Kabupaten Pinrang. *Publician: Journal of Public Service, Public Policy, and Administration*. 2023;2(1):26–31. doi:10.56326/jp.v2i1.2188 <https://journal.unibos.ac.id/jp/article/view/2188>
7. Nursalam. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (Edisi ke-4). Jakarta: Salemba Medika; 2020. Available from: <https://leksikabookstore.com/product-detail/eBook-Metodologi-Penelitian-Ilmu-Keperawatan-Pendekatan-Praktis-Edisi-ke-4-Nursalam-jmiki.aptirmik.or.id>
8. Notoatmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2018. Available from: https://repository.dinus.ac.id/docs/ajar/Metodologi-Penelitian-Kesehatan_SC.pdf
bajangjournal.com+1jmiki.aptirmik.or.id+1
9. Wahyuni S, Siswati, Fannya PF, Rumana NA. Kepuasan pasien BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Koja. *JIRK: Jurnal Inovasi Riset dan Knowledge*. 2022;2(3):643–650. doi:10.53625/jirk.v2i3.3119
<https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/3119>
10. Handayani T, Zaman C, Ekawati D, et al. Analysis of BPJS patient satisfaction with the quality of health services in 2024. *Cendekia Medika: Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*. 2024;9(2) https://jurnal.stikesalmaarif.ac.id/index.php/cendekia_medika/article/view/369
11. Arikunto S. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta; 2019. Available from: <https://irigasi.info/wp-content/uploads/2021/03/PROSEDUR-PENELITIAN-17-Mar-2021-14-11-12.pdf>
jmiki.aptirmik.or.id
12. Istiqamah NF, Slasabila NG, Andira RA. Health Journal "Love That Renews", vol.11, No.2. *Health Journal "Love That Renews"*. 2023. Accessed 19 Jul 2025. Available from: <https://jurnal.ustb.ac.id/index.php/jks/article/view/171/175>
13. Purnomo M, Hartinah D, Suwanto T. Pengaruh layanan terhadap kepuasan pasien BPJS Puskesmas Pecangaan Jepara. 2023. <https://ejr.umku.ac.id/index.php/ijp/article/view/2025>
14. Amalia M, Tulit CBI, Nursapriani N. Persepsi kepuasan pasien BPJS Kesehatan dan dimensi kualitas pelayanan rumah sakit umum daerah. *Journal of Pharmaceutical and Health Research*. 2023;4(1):129–133. doi:10.47065/jharma.v4i1.3028 <https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/jharma/article/view/3028>
15. Warseno M, Aryanti TD. Level of knowledge of head family has relationship with home health status. *Jurnal Kesehatan Madani Medika*. 2019;10(1):8–12
<https://www.jurnalmadanimedika.ac.id/JMM/article/download/55/34>
16. Kurniasari L, Karina S. Hubungan status pekerjaan ibu dengan pencapaian perkembangan motorik pada anak usia 5-7 tahun. *Jurnal Dunia Kesmas*. 2020;8(4). doi:10.33024/jdk.v8i4.2272
<https://ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/duniakesmas/article/view/226-232>
17. Barus M, Novitarum L, Sianipar DS. Hubungan service excellent perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Sahabat Keperawatan*. 2023;5(1):166–175. doi:10.32938/jsk.v5i01.4029
<https://jurnal.unimor.ac.id/JSK/article/view/4029>