

## Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Dan Citra Puskesmas Dalam Penyelenggaraan Layanan JKN Di Kabupaten Tuban

Sugiyono\*<sup>1</sup>, Ilmiatus Qoyimah<sup>2</sup>, Muhammad Fahrul Arifin<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Keperawatan, IIKNU Tuban

Email: [sugixarraya77@gmail.com](mailto:sugixarraya77@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan citra puskesmas dalam penyelenggaraan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kabupaten Tuban.[1] Studi ini dilatarbelakangi oleh adanya variasi kualitas layanan serta persepsi masyarakat terhadap citra puskesmas, sehingga diperlukan pemahaman empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pembentukan citra lembaga kesehatan.[2] Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *desain cross-sectional*, melibatkan 270 responden dari 16 puskesmas yang dipilih melalui *proportional random sampling*. [3] Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen SERVQUAL, Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ) – Modified, dan Health Care Image Questionnaire (HCIQ) – Modified. Analisis data menggunakan uji Spearman Rho. [4] Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi, kepuasan pasien berada pada kategori puas, dan citra puskesmas berada pada kategori baik.[5] Uji korelasi menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, serta keduanya memiliki hubungan signifikan dengan citra puskesmas. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan dan pada akhirnya memperkuat citra puskesmas. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan konsistensi layanan, penguatan komunikasi tenaga kesehatan, serta penyediaan fasilitas yang lebih representatif.[6] Simpulan penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan faktor kunci yang berkontribusi dalam membentuk citra puskesmas dalam penyelenggaraan layanan JKN di Kabupaten Tuban.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Citra Puskesmas, JKN

### Abstract

*This study aims to analyze the relationship between service quality, patient satisfaction, and the image of public health centers (puskesmas) in the implementation of the National Health Insurance (JKN) program in Tuban Regency. The study is motivated by variations in service quality and public perceptions regarding the institutional image of puskesmas, requiring empirical evidence on factors shaping healthcare image. A quantitative cross-sectional design was employed involving 270 respondents from 16 puskesmas selected through proportional random sampling. Data were collected using the SERVQUAL instrument, the modified Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ), and the modified Health Care Image Questionnaire (HCIQ). Data analysis used the Spearman Rho correlation test. Results show that service quality was rated high, patient satisfaction was in the satisfied category, and the institutional image was categorized as good. The correlation analysis confirmed significant relationships between service quality and patient satisfaction, as well as significant associations of both variables with the image of puskesmas. These findings indicate that improving service quality directly enhances patient satisfaction and subsequently strengthens institutional image. The study recommends consistent service improvement, strengthened provider-patient communication, and enhancement of facility adequacy. The study concludes that service quality and patient satisfaction are key determinants influencing the image of puskesmas in delivering JKN services in Tuban Regency.*

**Keywords:** *Service Quality, Patient Satisfaction, Health Center Image, JKN*

## 1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia menuntut fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk puskesmas, untuk memberikan pelayanan yang bermutu sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.[7] Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mendorong terciptanya kepuasan pasien, namun juga membentuk citra positif lembaga pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik di bidang kesehatan, citra instansi menjadi indikator penting yang mencerminkan kepercayaan pasien serta keberhasilan institusi dalam menyelenggarakan pelayanan yang efektif, responsif, dan berkualitas.[8]

Temuan empiris dari beberapa fasilitas pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berperan penting dalam membentuk citra institusi. Studi di RSUD R. Ali Manshur Jatirogo, misalnya, menggambarkan bahwa meskipun rumah sakit telah melakukan berbagai upaya peningkatan mutu, termasuk peningkatan kompetensi SDM dan penambahan fasilitas pelayanan, hasilnya belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan survei pada Maret 2023, masih ditemukan sejumlah keluhan dari pasien rawat inap maupun rawat jalan terkait pelayanan keperawatan. Keluhan-keluhan ini berdampak pada fluktuasi jumlah kunjungan pasien selama periode 2020–2022, yang pada akhirnya memperburuk citra rumah sakit di tengah masyarakat.[9]

Penelitian di rumah sakit tersebut membuktikan secara statistik bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki hubungan signifikan dengan citra rumah sakit. Melalui uji Spearman Rho, diperoleh nilai *p-value* 0,000 ( $< 0,05$ ), baik untuk hubungan antara kualitas pelayanan dengan citra maupun antara kepuasan pasien dengan citra. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan semakin tinggi kepuasan pasien, semakin baik pula citra institusi kesehatan. Kondisi serupa juga terlihat pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. Penelitian lain yang dilakukan di Puskesmas Wire menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memberikan kontribusi penting terhadap tingkat kepuasan pasien peserta JKN. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *cross-sectional*, penelitian tersebut melibatkan 108 responden dan menganalisis data menggunakan uji Spearman. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dengan nilai *p-value* 0,000 ( $< 0,05$ ). Hal ini menandakan bahwa puskesmas tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang dinilai memadai oleh peserta JKN, sehingga mayoritas pasien merasa puas terhadap layanan yang diterima.[10]

Dua temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan dua aspek krusial yang saling berkaitan dan berkontribusi langsung pada pembentukan citra sebuah fasilitas kesehatan, baik rumah sakit maupun puskesmas.[11] Di Kabupaten Tuban, puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan memiliki peran strategis dalam memastikan keberhasilan pelaksanaan Program JKN.[12] Oleh karena itu, penting bagi puskesmas untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien berpengaruh terhadap citra lembaga, terutama dalam konteks meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang cepat, ramah, dan profesional.[13]

Berdasarkan uraian empiris tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan citra puskesmas dalam penyelenggaraan layanan JKN di Kabupaten Tuban. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi peningkatan mutu layanan serta penguatan citra puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang dipercaya oleh masyarakat.[14]

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan citra puskesmas dalam penyelenggaraan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kabupaten Tuban. Seluruh proses penelitian dilakukan pada 16 puskesmas yang menjadi fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah tersebut. Penelitian ini melibatkan 270 responden yang merupakan peserta JKN dan dipilih melalui teknik *proportionate stratified random sampling*, sehingga distribusi sampel mewakili proporsi jumlah pasien pada masing-masing puskesmas. Responden dipilih berdasarkan kriteria inklusi, yaitu terdaftar sebagai peserta JKN, berusia minimal 17 tahun, pernah menerima pelayanan selama periode penelitian, serta mampu mengisi kuesioner secara mandiri.[15]

Data penelitian diperoleh dari dua sumber, yakni data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan menggunakan tiga instrumen terstandarisasi, yaitu Kuesioner SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi—*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*; Kuesioner *Patient Satisfaction Questionnaire* (PSQ) – modified untuk mengukur tingkat kepuasan pasien berdasarkan persepsi terhadap kenyamanan, ketepatan, dan kesesuaian pelayanan dengan harapan; serta Kuesioner *Health Care Image Questionnaire* (HCIQ) – modified untuk menilai citra puskesmas dari aspek reputasi, kepercayaan, dan persepsi umum pasien terhadap profesionalisme layanan. Seluruh instrumen menggunakan skala Likert dan telah melalui uji validitas serta reliabilitas sebelum digunakan pada penelitian utama. Data sekunder diperoleh dari dokumen profil puskesmas, laporan kunjungan pasien, serta data operasional terkait pelaksanaan layanan JKN di Kabupaten Tuban.[16]

Seluruh data yang terkumpul kemudian melalui proses *editing*, *coding*, dan *tabulating* sebelum dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman Rho melalui perangkat lunak SPSS. Uji ini dipilih karena sesuai untuk menganalisis hubungan antarvariabel yang diukur dengan skala ordinal dan tidak memerlukan distribusi data yang normal.[17] Signifikansi hubungan ditentukan berdasarkan perbandingan nilai *p-value* dengan tingkat signifikansi 0,05, sedangkan kekuatan hubungan ditafsirkan melalui nilai koefisien korelasi. Penelitian ini dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian, termasuk persetujuan responden secara sukarela, kerahasiaan data pribadi, serta penggunaan data hanya untuk keperluan akademis.[18]

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1) Hasil Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Puskesmas se-Kabupaten Tuban dinilai cukup baik oleh responden. Rata-rata skor pada lima dimensi SERVQUAL berada pada kategori “tinggi” yang mengindikasikan bahwa pasien JKN menilai layanan sebagai cukup andal, responsif, memberi jaminan keamanan, memiliki empati, serta ditunjang fasilitas fisik yang memadai.

**Tabel 1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)**

<b>Dimensi Kualitas Pelayanan</b>	<b>Mean</b>	<b>SD</b>	<b>Kategori</b>
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	4.15	0.52	Tinggi
<i>Reliability</i> (Keandalan)	4.21	0.48	Tinggi
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	4.10	0.55	Tinggi
<i>Assurance</i> (Jaminan)	4.24	0.47	Tinggi
<i>Empathy</i> (Empati)	4.18	0.50	Tinggi
Skor Total	4.18	0.50	Tinggi

Tabel 1, menunjukkan hasil deskriptif variabel kualitas pelayanan berdasarkan 270 responden. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memperoleh apresiasi positif dari pasien JKN, sehingga kualitas pelayanan dapat dikategorikan pada tingkat baik.

## 2) Hasil Pengukuran Variabel Kepuasan Pasien

Pengukuran kepuasan pasien menggunakan instrumen **PSQ (Patient Satisfaction Questionnaire) – Modified**, meliputi aspek kenyamanan, prosedur pelayanan, kejelasan informasi, kompetensi tenaga kesehatan, dan kesesuaian pelayanan dengan harapan. Nilai rata-rata menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

**Tabel 2. Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien**

Aspek Kepuasan Pasien	Mean	SD	Kategori
Kenyamanan Pelayanan	4.12	0.51	Puas
Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan	4.08	0.54	Puas
Kejelasan Informasi	4.14	0.49	Puas
Keramahan Tenaga Kesehatan	4.20	0.47	Puas
Kesesuaian Pelayanan dengan Harapan	4.11	0.52	Puas
Skor Total	<b>4.13</b>	<b>0.51</b>	<b>Puas</b>

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien berada pada kategori “puas”, menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima sebagian besar sesuai dengan harapan responden.

## 3) Hasil Pengukuran Variabel Citra Puskesmas

Citra puskesmas diukur menggunakan **Health Care Image Questionnaire (HCIQ) – Modified**, yang meliputi dimensi reputasi, kepercayaan, dan persepsi profesionalitas tenaga kesehatan. Rata-rata skor menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap citra keseluruhan puskesmas.

**Tabel 3. Deskripsi Variabel Citra Puskesmas**

Dimensi Citra Puskesmas	Mean	SD	Kategori
Reputasi Lembaga	4.09	0.53	Baik
Kepercayaan Pasien	4.16	0.50	Baik
Profesionalitas Tenaga Kesehatan	4.18	0.48	Baik
Skor Total	4.14	0.50	Baik

Hasil ini mengindikasikan bahwa citra puskesmas dalam penyelenggaraan layanan JKN berada pada tingkat baik, ditopang oleh persepsi positif pasien terhadap profesionalitas dan keandalan layanan.

Penelitian ini menggunakan uji **korelasi Spearman Rho** karena data bersifat ordinal dan tidak berdistribusi normal. Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antara (1) kualitas pelayanan dengan citra puskesmas, (2) kepuasan pasien dengan citra puskesmas, serta (3) kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara simultan dengan citra puskesmas. Jumlah responden adalah 270 pasien JKN dari 16 puskesmas di Kabupaten Tuban.

#### 4) Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Citra Puskesmas

Hasil uji Spearman Rho hubungan kualitas pelayanan dengan citra puskesmas menunjukkan nilai:

- **p-value = 0.000 (< 0.05)**
- **Koefisien korelasi (r) = 0.512**

Nilai ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif dengan kekuatan korelasi kategori **sedang-kuat** antara kualitas pelayanan dan citra puskesmas. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin positif citra puskesmas di mata pasien JKN.

#### 5) Hubungan Kepuasan Pasien dengan Citra Puskesmas

Hasil uji Spearman Rho hubungan kepuasan pasien dengan citra puskesmas menunjukkan:

- **p-value = 0.000 (< 0.05)**
- **Koefisien korelasi (r) = 0.547**

Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan signifikan dengan kekuatan korelasi **kuat** antara kepuasan pasien dan citra puskesmas. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pasien JKN, semakin baik pula citra puskesmas yang terbentuk.

#### 6) Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien secara Simultan dengan Citra Puskesmas

Analisis lanjutan menggunakan korelasi ganda (diolah secara komposit) menunjukkan:

- **p-value = 0.000 (< 0.05)**
- **Koefisien korelasi simultan = 0.603**

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara bersama-sama memiliki hubungan signifikan dengan citra puskesmas. Kekuatan korelasi berada dalam kategori **kuat**, mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut merupakan faktor penting dalam pembentukan citra institusi kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Tuban.

### PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan citra puskesmas memiliki kaitan yang erat dalam konteks penyelenggaraan layanan JKN. Temuan ini selaras dengan teori SERVQUAL dan teori citra lembaga pelayanan publik yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap institusi kesehatan.[19]

Pertama, hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan citra puskesmas mengisyaratkan bahwa aspek pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan keamanan, empati, dan kondisi fasilitas fisik sangat menentukan penilaian pasien terhadap institusi.[20] Kualitas layanan yang baik meningkatkan kepercayaan, rasa aman, dan kenyamanan pasien, sehingga citra puskesmas terbentuk secara positif. Kondisi ini sejalan dengan konsep bahwa citra lembaga merupakan representasi persepsi publik atas pengalaman langsung selama memperoleh pelayanan.[21]

Kedua, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki korelasi kuat dengan citra puskesmas. Hal ini mengindikasikan bahwa pengalaman positif selama menerima layanan, baik dari aspek kenyamanan, kejelasan informasi, keramahan tenaga kesehatan, maupun kesesuaian pelayanan dengan harapan, menjadi penentu penting pembentukan citra institusi.[22] Ketika pasien merasa puas, mereka cenderung memandang puskesmas sebagai lembaga yang profesional, terpercaya, dan layak direkomendasikan kepada pihak lain.[23]

Ketiga, analisis simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien bekerja secara bersama-sama dalam membentuk citra puskesmas. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun kualitas pelayanan menjadi fondasi utama, kepuasan pasien berperan sebagai mediator dalam memperkuat hubungan tersebut. Pelayanan yang baik belum tentu menghasilkan citra positif apabila tidak diikuti dengan kepuasan pasien, sehingga kedua variabel memiliki kontribusi saling melengkapi.[24]

Hasil penelitian ini juga menguatkan temuan-temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan primer, terutama bagi peserta JKN, berpengaruh langsung terhadap persepsi publik terhadap puskesmas sebagai penyelenggara layanan.[25] Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas layanan, baik dari sisi sumber daya manusia, fasilitas, maupun prosedur pelayanan, menjadi strategi penting bagi puskesmas dalam mempertahankan dan meningkatkan citra di mata masyarakat.[26]

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa citra puskesmas tidak terbentuk secara instan, tetapi merupakan hasil akumulasi pengalaman pasien yang dipengaruhi oleh mutu pelayanan dan tingkat kepuasan.[27] Dalam konteks Kabupaten Tuban, hasil korelasi yang kuat menunjukkan bahwa manajemen puskesmas perlu terus memperkuat dimensi pelayanan dan memastikan bahwa proses pelayanan memenuhi ekspektasi pasien JKN agar citra institusi tetap positif dan berkelanjutan.[28]

#### **4. KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan citra puskesmas dalam penyelenggaraan layanan JKN di Kabupaten Tuban saling berhubungan secara signifikan. Kualitas pelayanan yang dinilai baik oleh responden berkontribusi langsung terhadap meningkatnya kepuasan pasien. Selanjutnya, baik kualitas pelayanan maupun kepuasan pasien sama-sama berpengaruh positif terhadap pembentukan citra puskesmas. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka citra puskesmas sebagai penyelenggara layanan JKN juga akan semakin positif.

#### **5. DAFTAR PUSTAKA**

- [1] D. Darmawan, F. Issalillah, R. K. Khayru, and ..., "BPJS patients satisfaction analysis towards service quality of public health center in Surabaya," *Media Kesehatan*. ..., 2022, [Online]. Available: <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/19773>
- [2] E. D. Chrisnandy, M. S. Hidayat, and ..., "The influence of nursing service quality on JKN patient satisfaction in class III inpatient rooms at RSUD Yogyakarta city," *J. ...*, 2024, [Online]. Available: <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/health/article/view/3808>
- [3] M. Wulandari, T. Hariyanti, and D. R. Ratri, "... AND SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN JKN OUTPATIENT PHARMACY UNIT AT DR. SAIFUL ANWAR HOSPITAL CY SERVICE UNIT OF JKN DR ...," *J. Community Heal.* ..., 2025, [Online]. Available: <https://jochapm.ub.ac.id/index.php/jochapm/article/view/106>
- [4] A. Betan, M. Musiana, and ..., "Description of jkn patient satisfaction with the quality of dental health services in hospitals," 2023, *download.garuda.kemdikbud.go.id*. [Online]. Available: [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3608784&val=31309&title=Description of JKN Patient Satisfaction with the Quality of Dental Health Services in Hospitals](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3608784&val=31309&title=Description%20of%20JKN%20Patient%20Satisfaction%20with%20the%20Quality%20of%20Dental%20Health%20Services%20in%20Hospitals)

- [5] T. Puspitasari and B. Rachmat, "... Service Quality, Healthcare Facilities, Patient Satisfaction, and the Intention To Migrate BPJS Patients to Other Healthcare Facilities at Wonokusumo Health Center ...," *JBMP (Jurnal Bisnis, Manaj. ...)*, 2025, [Online]. Available: <https://jbmp.umsida.ac.id/index.php/jbmp/article/view/2230>
- [6] A. Z. Ilma and C. Sugiarto, "the Role of Hospital Service Quality in the National Health Insurance/Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Era and the Covid-19 Pandemic," *J. Apl. Manaj.*, 2023, [Online]. Available: <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/2925>
- [7] A. Abdullah, S. D. Siregar, H. Hartono, and ..., "Healthcare service quality and inpatient satisfaction among participants of the National Health Insurance-Contribution Assistance Recipients (JKN-PBI) programme," ... *Kesehat. Prima*, 2025, [Online]. Available: <https://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/bulkesprima/article/view/6701>
- [8] M. Mustainah and M. Nawawi, "The Effect of Health Service Quality on The Satisfaction of National Health Insurance Participants at The Internal Medicine Polyclinic of Undata Hospital, Central ...," ... *Syntax Imp. J. ...*, 2025, [Online]. Available: <http://jurnal.syntaximperatif.co.id/index.php/syntax-imperatif/article/view/567>
- [9] I. Q. Fadhilah, S. Masrochah, S. Lestari, and ..., "Analysis of Patient Satisfaction With The Use of The Jkn Mobile Application At Godong Community Health Center," ... *Eng. ...*, 2024, [Online]. Available: <https://pels.umsida.ac.id/index.php/PELS/article/view/1957>
- [10] H. Hartono, M. Siagian, M. E. Siahaan, and ..., "Patient experiences in primary health care services in the JKN era: A qualitative study," ... *Prima Med. Sains*, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/jpms/article/view/4069>
- [11] T. Puspitasari, "... Service Quality, Health Facilities, Satisfaction, and The Desired Migration of Bpjs Patients to Other Health Facilities at The Wonokusumo Community Health Center," *Int. J. Innov. Think.*, 2025, [Online]. Available: <http://ij-it.com/index.php/ijit/article/view/69>
- [12] M. Nandini, M. Z. Mukarom, and ..., "... berhubungan dengan Kepuasan Pasien: Customer Perception, Service Conditions, and Community Health Center Image Are Associated with Patient Satisfaction," ... *Public Heal. ...*, 2024, [Online]. Available: <https://journals.prosciences.net/index.php/JPHE/article/view/334>
- [13] N. W. Utami, W. Astuti, and B. Supriadi, "The Influence of E-Servqual and Brand Image on Loyalty Mediated by BPJS Customer Trust in Malang Raya," 2025, *jmfef.polteksci.ac.id*. [Online]. Available: <http://jmfef.polteksci.ac.id/index.php/jmfef/article/view/137>
- [14] S. Soraya, T. Syamanta, H. Harahap, and ..., "Impact of the national health insurance program (JKN) on access to public health services: A comprehensive analysis," ... *Ilmu Pendidik. Dan ...*, 2023, [Online]. Available: <https://journals.ristek.or.id/index.php/jiph/article/view/7>
- [15] E. Widiani, I. Kusuma, and ..., "Building BPJS Image, Public Trust and Intention to Use JKN Mobile Services During the Covid Pandemic," *Asian J. ...*, 2022, [Online]. Available: <https://search.proquest.com/openview/615c6e377937407604c92304cda73d2f/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2034124>
- [16] Y. Ruhayat, D. K. Sunjaya, S. Gondodiputro, and ..., "Patient Satisfaction with National Health Insurance and Public Health Center Accreditation: Lessons Learnt from Majalengka Regency, Indonesia," *Althea Med. ...*, 2023, [Online]. Available: <https://journal.fk.unpad.ac.id/index.php/amj/article/view/2743>

- [17] P. Aminingsih, A. Khatibi, and S. M. Azam, "Service Quality and Patient Satisfaction on the Social Health Insurance (BPJS) At Public & Private Hospitals in Jakarta Indonesia.," *Spec. Educ.*, 2022, [Online]. Available: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authype=crawler&jrnl=13925369&AN=159790105&h=oZDuxS9BCpZNGYP26kf%2B4ckUVMiHtk2r1cKqG9Y0ri3RxyddwraQ4fBMffyxuQJ%2BTCeFkBKHYNdzt6VbheenRw%3D%3D&crl=c>
- [18] M. Wartiningih, H. T. H. Silitonga, I. Ritunga, M. C. Prayogo, and ..., "Patient Satisfaction Improvement by Comprehensive Holistic Services at Public Health Centre X Surabaya," 2022. [Online]. Available: <https://repository.unar.ac.id/jspui/bitstream/123456789/3845/1/164-173.pdf>
- [19] I. Efendy, M. Nyorong, A. Amirah, and ..., "... health insurance (JKN) mobile application use towards satisfaction of participants of the health social security implementing agency (BPJS) in Madani hospital ...," 2022, *pdfs.semanticscholar.org*. [Online]. Available: <https://pdfs.semanticscholar.org/2e1b/4e7afbc45000d9b7c36a121412660ad520a4.pdf>
- [20] A. Z. Mawaddah and A. W. Hidayat, "Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RS. Cikarang Medika Berdasarkan Mutu Pelayanan dan Citra," *Indones. J. Heal. ...*, 2024, [Online]. Available: <https://journal.ymci.my.id/index.php/ijhri/article/view/2>
- [21] M. L. Nur, N. Nuraini, and R. S. Nasution, "The Effect of Health Service Quality on Patient Satisfaction of BPJS Outpatient Installation at Prima Inti Medika Hospital, Dewantara District, North Aceh," *PROMOTOR*, 2025, [Online]. Available: <https://ejournal2.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR/article/view/1026>
- [22] C. Khairunisa and Y. Meilani, "The Influence of Brand Image, Perceived Service Quality, Perceived Value, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at Clinic a Tangerang," *Eduvest-Journal Univers. ...*, 2025, [Online]. Available: <http://eduvest.greenvest.co.id/index.php/edv/article/view/50302>
- [23] I. S. P. Lubis, "The Influence of Service Quality on Outpatient Satisfaction of National Health Insurance Participants Who Are Not Beneficiaries of Contribution Assistance at Sultan ...," *J. Aafiyah Heal. Res.*, 2025, [Online]. Available: <https://mail.pasca-umi.ac.id/index.php/jahr/article/view/1885>
- [24] N. Nurmasyanty, E. Elfindri, and J. Yunita, "Patient satisfaction analysis of BPJS at the balai makam community health center in bathin solapan subdistrict, bengkalis reGENCY," *Sci. Midwifery*, 2023, [Online]. Available: <http://www.midwifery.iocspublisher.org/index.php/midwifery/article/view/1338>
- [25] S. Karuniaekawati and M. Edris, "The Effect of Pandawa Service Quality and Switching Cost on Loyalty of National Health Insurance Participants," 2024, *knepublishing.com*. [Online]. Available: <https://knepublishing.com/index.php/KnE-Social/article/download/16349/26095>
- [26] P. S. Harahap, P. A. Siregar, and ..., "Determinants of patient satisfaction in health center services in Indonesia," *Sci. Midwifery*, 2025, [Online]. Available: <http://www.midwifery.iocspublisher.org/index.php/midwifery/article/view/1855>
- [27] L. K. Hartanti and F. Antonio, "The effect of service quality dimensions on hemodialysis patient satisfaction in Indonesia," 2022, *e-journal.unair.ac.id*. [Online]. Available: <https://e-journal.unair.ac.id/JAKI/article/download/28554/22487>
- [28] A. Noviyani, *The influence of hospital service quality on national health insurance patients' perceived value, satisfaction, and revisit intention across gender and age group in ...* digital.car.chula.ac.th, 2024. [Online]. Available: <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/74054>