

Penerapan Strategi Pelayanan Prima pada Pasien BPJS di Puskesmas Cikijing Kab. Majalengka

Implementation Of Excellent Service Strategies For Bpjs Patients At The Cikijing Health Center Kab. Majalengka

Wardana¹, Bima Mandala Putra²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,
Narahubung: Wardana, email : wardana@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:
Diajukan: 30/07/2025
Diterima: 30/07/2025
Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:
Pelayanan Prima, BPJS, Pasien,
Puskesmas

Keywords:
Excellent service, BPJS, patient
satisfaction, Puskesmas

This work is licensed under a
[Creative Commons Attribution 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362
p – ISSN: 2614-6681

A B S T R A K

Pelayanan prima adalah kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien, terutama bagi peserta BPJS di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan strategi pelayanan prima pada pasien BPJS di Puskesmas Cikijing, Kabupaten Majalengka. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam kepada lima pegawai dan lima belas pasien. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tenaga medis serta sikap empati petugas dinilai sangat baik, sedangkan aspek ketepatan waktu pelayanan dan kenyamanan sarana masih perlu diperbaiki, terutama pada jam pelayanan padat. Selain itu, kemudahan prosedur pendaftaran dan kejelasan informasi menjadi nilai tambah yang diapresiasi pasien. Temuan ini juga menegaskan pentingnya inovasi manajemen antrean dan peningkatan fasilitas pendukung untuk memenuhi ekspektasi pasien. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi Puskesmas dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu pelayanan berbasis prinsip pelayanan prima, demi kepuasan dan kepercayaan pasien BPJS.

A B S T R A C T

Excellent service is a key factor in improving patient satisfaction, especially for BPJS participants at primary healthcare facilities. This study aims to analyze the implementation of excellent service strategies for BPJS patients at Puskesmas Cikijing, Majalengka Regency. A descriptive qualitative approach was used, with data collected through observation, documentation, and in-depth interviews with five staff members and fifteen patients. The findings reveal that the competence of medical personnel and the empathetic attitude of staff are highly appreciated by patients. However, aspects such as service punctuality during peak hours and the comfort of facilities still require improvement. In addition, the simplicity of registration procedures and the clarity of service information were recognized as added values by patients. The findings are expected to provide strategic input for the health center in formulating policies to enhance service quality based on the principles of excellent service, ultimately increasing the satisfaction and trust of BPJS patients.

1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan hak dasar setiap warga negara yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam upaya mewujudkan layanan kesehatan yang adil, merata, dan berkualitas, pemerintah Indonesia sejak tahun 2014 telah meluncurkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Program ini menjadi tonggak penting dalam reformasi sistem kesehatan nasional, dengan tujuan memberikan perlindungan kesehatan menyeluruh bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok rentan dan berpenghasilan rendah (BPJS Kesehatan, 2023).

Sebagai bagian dari implementasi JKN, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memegang peran strategis sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertugas memberikan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan kesehatan, tetapi juga sebagai penjaga mutu layanan yang menjadi tolok ukur kepercayaan masyarakat terhadap sistem jaminan sosial nasional. Salah satu Puskesmas yang menjadi fokus dalam konteks ini adalah Puskesmas Cikijing Kabupaten Majalengka, yang memiliki wilayah kerja luas dan melayani jumlah pasien BPJS yang signifikan.

Meski demikian, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima di Puskesmas masih menghadapi sejumlah kendala. Beberapa temuan yang dikemukakan antara lain lamanya waktu tunggu pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana, serta sikap petugas yang dinilai kurang komunikatif dan empatik (Maulida et al., 2022; Valentina & Listyowati, 2023). Keluhan tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan kenyataan pelayanan di lapangan, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan dan kepercayaan peserta BPJS terhadap layanan publik.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wardana dan Lestari Pada Tahun di PT Jamun Medical Indonesian Cabang Majalaya, Bandung, ditemukan bahwa sebagian staf belum mampu menjelaskan dengan baik jenis pelayanan kepada konsumen sehingga komunikasi menjadi kurang efektif. Selain itu, masih terdapat kecenderungan staf membedakan pelayanan kepada konsumen berdasarkan keputusan membeli atau tidak membeli produk. Penelitian tersebut menekankan pentingnya pemahaman produk, komunikasi yang efektif, sikap proaktif, pemanfaatan umpan balik konsumen sebagai bahan evaluasi, serta tanggung jawab sebagai strategi utama untuk mempertahankan loyalitas konsumen (Wardana & Lestari, 2025).

Permasalahan ini penting untuk dikaji karena pelayanan prima tidak hanya menyangkut dimensi teknis seperti kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dimensi non-teknis seperti empati, sikap petugas, serta kemudahan prosedur pelayanan. Konsep pelayanan prima menjadi semakin relevan ketika dihadapkan pada tuntutan masyarakat modern yang semakin sadar akan hak-haknya sebagai pengguna layanan publik. Implementasi pelayanan prima yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien, mendorong loyalitas peserta BPJS, dan memperkuat citra positif Puskesmas sebagai garda terdepan layanan kesehatan nasional.

Penelitian ini memiliki urgensi sebagai upaya evaluasi dan refleksi atas kualitas pelayanan di Puskesmas Cikijing. Penelitian tidak hanya berfokus pada gambaran umum penerapan pelayanan prima, tetapi juga mengidentifikasi aspek layanan yang dinilai sudah baik serta yang masih perlu diperbaiki berdasarkan persepsi langsung pasien dan tenaga kesehatan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menganalisis secara mendalam penerapan strategi pelayanan prima terhadap pasien BPJS di Puskesmas Cikijing Kabupaten Majalengka; dan
- b. Mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang telah memenuhi harapan pasien serta aspek yang masih menjadi perhatian untuk peningkatan mutu layanan.

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pihak Puskesmas dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan, sekaligus menjadi bahan referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji tema pelayanan publik di sektor kesehatan.

2. Kajian Teori

2.1 Pelayanan Prima

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai upaya pemberian layanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan pengguna layanan (KemenPAN-RB, 2020). Dalam konteks layanan kesehatan, pelayanan prima mencakup dimensi teknis dan non-teknis, mulai dari prosedur pendaftaran yang mudah,

ketepatan waktu pelayanan medis, hingga sikap ramah, empati, dan komunikasi efektif yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan.

Menurut teori Total Quality Service (TQS) yang dikembangkan oleh Tjiptono (2019), pelayanan prima berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan pendekatan yang sistematis dan berkesinambungan. Proses pelayanan tidak hanya dinilai dari hasil akhir (outcome) tetapi juga dari pengalaman pasien selama proses layanan berlangsung (process quality).

2.2 Dimensi SERVQUAL

Salah satu model teoritis yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988). Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama:

- Tangibles: penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan pegawai.
- Reliability: kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
- Responsiveness: kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat.
- Assurance: pengetahuan dan kesopanan pegawai, serta kemampuan untuk menimbulkan rasa percaya.
- Empathy: perhatian pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

Dalam layanan kesehatan, dimensi ini membantu mengevaluasi apakah pelayanan sudah memenuhi standar mutu dan harapan pasien, termasuk pasien BPJS yang menjadi kelompok sasaran penelitian ini.

2.3 Kepuasan Pasien sebagai Tolak Ukur Mutu Pelayanan

Kepuasan pasien merupakan refleksi dari keberhasilan fasilitas kesehatan dalam memenuhi harapan pasien baik dari sisi klinis maupun administratif (Kotler & Keller, 2016). Tingkat kepuasan pasien mempengaruhi loyalitas peserta, citra lembaga kesehatan, serta efektivitas program nasional seperti JKN yang dikelola oleh BPJS Kesehatan (Suryani & Handayani, 2021).

Penelitian sebelumnya oleh Valentina & Listyowati (2023) menemukan bahwa dimensi empati dan responsiveness berperan besar dalam membentuk kepuasan pasien BPJS. Sementara penelitian Maulida et al. (2022) menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama dan kurangnya fasilitas pendukung dapat menjadi penyebab ketidakpuasan pasien, meskipun tenaga medis memiliki kompetensi yang baik.

2.4 Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Puskesmas

Upaya peningkatan pelayanan prima di Puskesmas dapat meliputi: perbaikan alur pendaftaran untuk mengurangi waktu tunggu, pelatihan komunikasi bagi tenaga medis dan petugas front office, peningkatan fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan toilet, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pendaftaran daring dan rekam medis elektronik (Permenkes No. 43 Tahun 2019).

Selain itu, pelayanan prima juga dituntut untuk adaptif terhadap dinamika kebutuhan pasien, seperti kelompok lansia, ibu hamil, dan pasien dengan penyakit kronis. Implementasi kebijakan pelayanan prima memerlukan sinergi antara kebijakan manajemen Puskesmas, perilaku petugas, serta partisipasi aktif masyarakat.

2.4 Indikator Penelitian

Penelitian ini menggunakan lima indikator utama pelayanan prima yang disesuaikan dengan standar mutu pelayanan kesehatan dan kerangka teori pelayanan prima (Sugiyono, 2022; Permenkes No. 43 Tahun 2019).

Indikator tersebut meliputi:

- Ketepatan waktu pelayanan
Menilai sejauh mana pelayanan diberikan sesuai jadwal, termasuk kecepatan proses pendaftaran dan pemeriksaan. Aspek ini penting untuk mengurangi waktu tunggu pasien, terutama pada jam pelayanan padat.
- Kemudahan prosedur
Mengukur kesederhanaan dan kejelasan alur administrasi, seperti pendaftaran, verifikasi kepesertaan BPJS, hingga pengambilan obat. Prosedur yang mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan pasien.
- Ketersediaan dan kualitas sarana prasarana
Mencakup kenyamanan ruang tunggu, kebersihan toilet, kelayakan ruang pemeriksaan, dan ketersediaan alat medis. Sarana yang baik menciptakan kesan profesional dan meningkatkan kepercayaan pasien.
- Kompetensi tenaga medis

Meliputi kemampuan teknis tenaga medis dalam mendiagnosis, memberi pengobatan, serta keterampilan komunikasi interpersonal untuk menjelaskan kondisi pasien dengan bahasa yang mudah dipahami.

e. Sikap dan empati petugas

Meliputi keramahan, kepedulian, kesabaran, dan kesediaan mendengarkan keluhan pasien. Sikap empatik membangun hubungan positif dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kelima indikator ini dipilih karena secara langsung memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan yang diterima di Puskesmas.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai penerapan strategi pelayanan prima bagi pasien BPJS di Puskesmas Cikijing, Kabupaten Majalengka. Pendekatan ini dipilih karena fokus utama penelitian adalah memahami pengalaman, persepsi, serta praktik pelayanan secara langsung dari perspektif pasien dan petugas kesehatan, bukan sekadar mengukur variabel secara kuantitatif.

Penelitian dilakukan di Puskesmas Cikijing, yang merupakan salah satu pusat layanan kesehatan tingkat pertama dengan jumlah peserta BPJS cukup besar. Lokasi ini dipilih karena tingginya jumlah kunjungan pasien BPJS yang dapat menjadi bahan evaluasi mengenai mutu pelayanan prima yang diberikan.

Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Informan utama terdiri dari lima orang petugas Puskesmas yang terlibat langsung dalam pelayanan, meliputi dokter, perawat, bidan, petugas administrasi, dan petugas farmasi. Selain itu, peneliti juga mewawancarai lima belas pasien BPJS yang sedang atau pernah memanfaatkan layanan di Puskesmas Cikijing dalam tiga bulan terakhir. Pemilihan pasien dilakukan dengan mempertimbangkan keberagaman usia, jenis kelamin, serta jenis layanan yang digunakan, agar memperoleh pandangan yang lebih komprehensif.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan, seperti alur pendaftaran, waktu tunggu pasien, serta interaksi antara petugas dan pasien. Peneliti juga melakukan wawancara semi-terstruktur kepada para informan untuk menggali pengalaman, harapan, serta persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima atau yang mereka berikan. Selain itu, peneliti mengumpulkan dokumen pendukung seperti standar prosedur operasional (SPO), laporan internal Puskesmas, serta data kunjungan pasien BPJS.

Data yang diperoleh berasal dari dua sumber utama, yaitu data primer yang diambil langsung melalui observasi dan wawancara, serta data sekunder berupa dokumen resmi, laporan internal Puskesmas, serta kebijakan pemerintah terkait standar pelayanan publik di sektor kesehatan.

Seluruh data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis Miles dan Huberman (1994) yang terdiri atas tiga tahap: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan untuk menyaring data sesuai fokus penelitian, dilanjutkan dengan penyajian data dalam bentuk narasi dan tabel untuk memudahkan pemahaman, dan terakhir peneliti menarik kesimpulan berdasarkan pola-pola yang muncul dari hasil analisis.

Untuk meningkatkan validitas dan kepercayaan data, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber, yakni membandingkan hasil wawancara, observasi, serta dokumen yang diperoleh. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi sebenarnya terkait penerapan pelayanan prima di Puskesmas Cikijing..

4. Hasil Dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan pelayanan prima di Puskesmas Cikijing Kabupaten Majalengka, khususnya bagi pasien BPJS. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pasien serta tenaga medis dan petugas administrasi. Hasil wawancara kemudian dianalisis untuk memahami persepsi, pengalaman, dan kepuasan pasien terhadap lima indikator utama pelayanan prima: kompetensi tenaga medis, sikap dan empati petugas, ketepatan waktu pelayanan, kondisi sarana dan prasarana, serta kemudahan prosedur.

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas pasien menyampaikan bahwa kompetensi tenaga medis di Puskesmas Cikijing dinilai cukup baik. Dokter dan perawat dianggap mampu memberikan penjelasan medis yang jelas dan mudah dimengerti, meskipun pasien memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Hal ini penting karena pemahaman pasien terhadap diagnosis dan pengobatan menjadi faktor yang meningkatkan rasa percaya dan kepuasan terhadap layanan kesehatan. Pernyataan pasien seperti “dokternya sabar dan selalu menjelaskan sampai saya paham” menjadi contoh konkret bahwa dimensi assurance dalam pelayanan prima sudah relatif tercapai.

Selanjutnya, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa sikap dan empati petugas, baik petugas medis maupun administrasi, dinilai cukup memuaskan. Sebagian besar pasien merasa petugas melayani dengan sopan, ramah, dan bersedia mendengarkan keluhan. Sikap empatik ini memberikan rasa nyaman dan aman, yang berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan. Beberapa pasien menyebutkan bahwa meski pelayanan sedang ramai, petugas tetap berusaha menjaga sikap yang baik dan melayani tanpa membedakan.

Namun demikian, dari wawancara terungkap bahwa ketepatan waktu pelayanan masih menjadi keluhan utama pasien. Terutama saat jam pelayanan puncak, waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan medis dirasakan cukup lama. Beberapa pasien mengungkapkan rasa lelah dan tidak nyaman ketika harus menunggu terlalu lama, meskipun mereka memahami bahwa kondisi tersebut disebabkan oleh tingginya jumlah kunjungan pasien BPJS. Kondisi ini sesuai dengan penelitian Valentina & Listyowati (2023) yang menyebutkan bahwa waktu tunggu adalah salah satu faktor kritis yang memengaruhi kepuasan pasien.

Terkait sarana dan prasarana, sebagian besar pasien menilai bahwa ruang tunggu, toilet, dan fasilitas pendukung lainnya sudah cukup bersih dan tertata. Namun, beberapa pasien masih mengeluhkan keterbatasan kapasitas ruang tunggu ketika kunjungan pasien membludak. Keluhan tersebut menunjukkan bahwa meskipun fasilitas fisik sudah cukup memadai, perlu ada upaya peningkatan agar lebih mampu menampung jumlah pasien yang semakin bertambah.

Aspek terakhir yang muncul dari hasil wawancara adalah kemudahan prosedur pelayanan. Sebagian besar pasien merasa prosedur pendaftaran dan pengambilan obat sudah cukup jelas dan sederhana. Pasien tidak merasa kebingungan karena tersedia papan petunjuk, serta petugas yang selalu siap memberikan arahan. Pernyataan seperti “daftar cukup cepat dan langsung diarahkan” menjadi gambaran positif penerapan prinsip responsiveness dalam pelayanan prima.

Secara keseluruhan, pembahasan dari hasil wawancara ini menunjukkan bahwa Puskesmas Cikijing sudah menerapkan sebagian besar prinsip pelayanan prima dengan baik, khususnya pada aspek kompetensi dan empati petugas serta kemudahan prosedur. Namun demikian, aspek ketepatan waktu pelayanan dan kapasitas sarana prasarana masih menjadi tantangan yang perlu diperbaiki. Peningkatan manajemen antrean, pengaturan jadwal kunjungan, serta perluasan ruang tunggu menjadi saran praktis yang dapat dipertimbangkan pihak Puskesmas demi meningkatkan kepuasan pasien BPJS.

5. Penutup

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Puskesmas Cikijing Kabupaten Majalengka secara umum telah berhasil menerapkan strategi pelayanan prima, yang tercermin pada kompetensi tenaga medis dalam memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien, serta pada sikap empati petugas yang dinilai cukup baik. Kedua aspek tersebut berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien BPJS, sesuai dengan dimensi assurance dan empathy dalam model SERVQUAL.

Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala yang masih perlu mendapat perhatian serius, terutama pada aspek ketepatan waktu pelayanan yang cenderung menurun saat jumlah pasien membludak, serta keterbatasan sarana dan prasarana, khususnya kapasitas ruang tunggu. Faktor-faktor tersebut dapat berdampak negatif terhadap persepsi pasien dan menurunkan kualitas pelayanan yang dirasakan.

Sehubungan dengan temuan tersebut, peneliti merekomendasikan agar Puskesmas Cikijing melakukan inovasi dalam manajemen antrean, seperti penerapan sistem pendaftaran daring atau nomor antrean elektronik, untuk mengurangi waktu tunggu pasien, terutama pada jam pelayanan padat. Selain itu, peningkatan dan perbaikan sarana prasarana pendukung, seperti penambahan ruang tunggu dan fasilitas kenyamanan lainnya,

diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di tingkat pertama.

6. Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak Puskesmas Cikijing Kabupaten Majalengka yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian, serta kepada seluruh tenaga medis dan pasien yang telah bersedia menjadi informan dan berbagi pengalaman berharga.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik atas arahan, saran, dan motivasi yang sangat membantu dalam penyusunan artikel ini. Penulis juga berterima kasih kepada rekan-rekan sejawat di lingkungan Universitas Teknologi Digital atas diskusi dan masukan konstruktif selama proses penelitian berlangsung.

Tak lupa, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada keluarga tercinta atas doa, dukungan moral, dan kesabaran yang menjadi sumber semangat dalam menyelesaikan penelitian ini. Akhirnya, penulis juga berterima kasih kepada semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan baik langsung maupun tidak langsung hingga artikel ini dapat tersusun dengan baik.

7. Referensi

- BPJS Kesehatan. (2023). Laporan Kinerja BPJS Kesehatan Tahun 2023. BPJS Kesehatan. https://www.bpjs.kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/Laporan_Kinerja_BPJS_Kesehatan_2023.pdf (diakses pada 28 Juni 2025).
- Fajar, M., & Purwanda, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap minat berkunjung ulang ke Klinik Agoes Koesoemah. *Jurnal Study and Management Research*, 18(2), 60–67.
- Haqiqi, F. K., & Purwanda, E. (2023). Analisis mutu pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 53–64.
- Harefa, E. B., & Hulu, F. (2022). The effect of service quality on patient satisfaction at UPTD Public Health Centre Gunungsitoli. *Jurnal Ekonomi*, 11(3), 358–363. <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/681> (diakses pada 3 Juli 2025).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Pedoman pelayanan publik di bidang kesehatan. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/184108/permenkes-no-4-tahun-2020> (diakses pada 4 Mei 2025).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/278224/uu-no-17-tahun-2023> (diakses pada 22 Juni 2025).
- Maulida, N., Arifin, Z., & Wahyuni, S. (2022). Analisis tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 67–75.
- Marliyani, T., Wulandari, N. D., & Sukmana, H. (2022). Evaluasi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan persepsi pasien BPJS. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(1), 23–35.
- Nuraini, P., & Wardana. (2024). Analisis kualitas pelayanan medis terhadap pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Lembang. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(4), 2402–2408. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2612> (diakses pada 15 Mei 2025).
- Nurmawati, A., & Pramesti, D. (2022). Harapan dan realitas: Studi kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan Puskesmas. *Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Kesehatan*, 4(1), 44–53.
- Paganini, Y., Limisran, R., & Yulianto, D. (2021). Waktu tunggu dan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas perkotaan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nusantara*, 9(3), 80–88.
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh penerapan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 7(1), 30–44.
- Ritonga, W. (2020). *Pelayanan prima*. Jakarta: PT Muara Karya.
- Suryani, D., & Handayani, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan peserta JKN di FKTP. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 6(2), 112–121.
- Syah, N. K. W., & Sulistiyani. (2018). *Pelayanan publik dan pelayanan prima*. Surabaya: Kresna Bina Insan Prima.

Valentina, D., & Listyowati, L. (2023). Evaluasi kualitas pelayanan Puskesmas menggunakan SERVQUAL dan IPA. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 13(1), 15–28.

Wardana, & Lestari, D. L. (2025). Strategi penerapan pelayanan prima pada Jamun Medical Indonesian. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 12(2), 1687–1701. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v12i2.3993>