

# JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

## Pengaruh Implementasi Teknologi Biometrik, Sikap, dan Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Cross Sectional di Indonesia

### *Effect of biometric technology implementation, attitudes, and outpatient services on patient satisfaction: a Cross-Sectional study in Indonesia*

Teggy Diana Pratiwi\*, Kosasih, Y Ony Djogo, Vip Paramarta, Farida Yuliaty, Fitriana  
Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

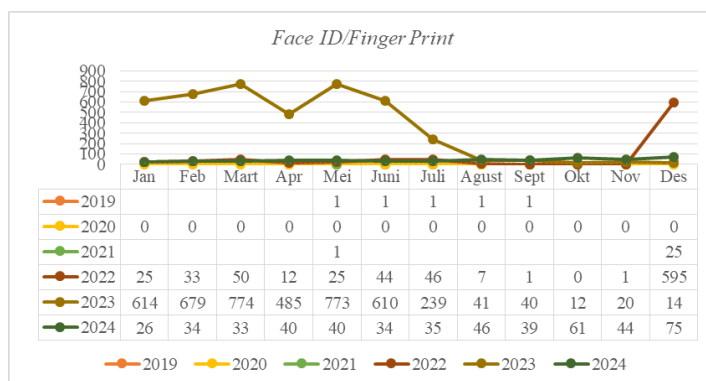
Article Info	ABSTRACT / ABSTRAK
<p><b>Article History</b> Received: 31 Mar 2026 Revised: 18 Apr 2026 Accepted: 26 Apr 2026</p>	<p><i>The application of BPJS biometric technology in Lembang hospital faces the challenge of patient verification, while the attitude and service of outpatient nurses have the potential to affect satisfaction. This study aims to analyze the partial and simultaneous effect of biometric technology (X1), attitude (X2), and nursing services (X3) on patient satisfaction (Y). This study used a descriptive quantitative verification design on 396 outpatients through Slovin formula with purposive sampling technique. The primary data of the questionnaire were tested for validity and reliability and then analyzed by multiple regression and hypothesis testing partially or simultaneously. The results showed that biometric technology was not significant with a GIS value of <math>0.778 &gt; 0.05</math>, attitude had a significant negative effect of <math>0.021 &lt; 0.05</math> and nurse services had a positive effect with a GIS value of <math>0.000 &lt; 0.05</math>, in addition, the entire model had a simultaneous effect. Nurse services proved to be a major factor in patient satisfaction, outperforming technology and attitude. These findings confirm the priority of therapeutic communication training of nurses and the optimization of biometric systems to improve the outpatient experience scientifically proven.</i></p> <p><b>Keywords:</b> <i>Biometric technology, attitude, patient services, patient satisfaction</i></p> <p>Penerapan teknologi biometrik BPJS di RSUD Lembang menghadapi tantangan verifikasi pasien, sementara sikap dan pelayanan perawat rawat jalan berpotensi memengaruhi kepuasan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh parsial dan simultan teknologi biometrik (X1), sikap (X2), dan pelayanan perawat (X3) terhadap kepuasan pasien (Y). Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif verifikatif pada 396 pasien rawat jalan melalui rumus Slovin dengan teknik penentuan sampel <i>purposive sampling</i>. Data primer kuesioner diuji validitas dan reliabilitas selanjutnya dianalisis dengan regresi berganda serta uji hipotesis secara parsial maupun simultan. Hasil menunjukkan teknologi biometrik tidak signifikan dengan nilai Sig <math>0,778 &gt; 0,05</math>, sikap berpengaruh negatif signifikan <math>0,021 &lt; 0,05</math> dan pelayanan perawat berpengaruh positif dengan nilai sig <math>0,000 &lt; 0,05</math>, selain itu keseluruhan model berpengaruh secara simultan. Pelayanan perawat terbukti faktor utama kepuasan pasien, mengungguli teknologi dan sikap. Temuan ini menegaskan prioritas pelatihan komunikasi terapeutik perawat dan optimalisasi sistem biometrik untuk meningkatkan pengalaman pasien rawat jalan terbukti secara ilmiah.</p> <p><b>Kata kunci:</b> Teknologi biometrik, sikap, pelayanan perawat, kepuasan pasien</p>

#### Corresponding Author:

Name : Teggy Diana Pratiwi  
Affiliate : Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia  
Address : Jl. Khp Hasan Mustopa No.68, Sukaluyu, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40124  
Email : pratiwittegy@gmail.com

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi global telah mendorong transformasi sektor kesehatan Indonesia melalui integrasi sistem biometrik BPJS Kesehatan dengan layanan rumah sakit daerah (Susanti et al., 2023). Di RSUD Lembang, implementasi Face ID dan Fingerprint sejak 2019 mengalami kegagalan verifikasi hingga 12% dari 155.031 berkas klaim rawat jalan periode 2019-2024, dipicu oleh data kependudukan tidak sinkron, oleh kondisi biologis pasien seperti kulit halus, wajah berubah atau gangguan server, seperti data yang disajikan sebagai berikut.



Gambar 1. Grafik Data Gagal Verifikasi Face Id Pasien Rawat Jalan BPJS Kesehatan Periode 2019-2024

Pandemi COVID-19 (2019-2021) menghentikan sementara verifikasi biometrik, sementara penerapan penuh tahun 2023 justru memunculkan lonjakan kegagalan Januari hingga Juli akibat ketidaklengkapan data Dinas Kependudukan. Transformasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sejak 2014 meningkatkan volume pasien BPJS, namun administrasi klaim pending dan pra-survei kepuasan rendah menunjukkan gap antara inovasi teknologi dan ekspektasi pelayanan humanis (Vergantana et al., 2023).

Penelitian terdahulu menunjukkan studi biometrik fokus efektivitas teknis (Ramdani et al., 2022), penelitian pelayanan perawat menganalisis SERVQUAL terpisah (Wiguna, 2020), sedangkan kepuasan pasien jarang mengintegrasikan ketiga dimensi secara simultan. Belum diketahui kontribusi relatif teknologi biometrik (X1), sikap perawat (X2), dan pelayanan rawat jalan (X3) terhadap kepuasan pasien (Y) di konteks rumah sakit JKN tipe C. Kontradiksi temuan teknologi canggih tidak selalu meningkatkan kepuasan humanis mengharuskan pengujian model regresi berganda untuk mengungkap faktor dominan.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah penting melalui pendekatan kuantitatif yang menggabungkan analisis deskriptif dan verifikatif. Untuk pertama kalinya, pengaruh teknologi biometrik, sikap perawat, dan pelayanan rawat jalan diuji secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien. Pendekatan ini memastikan hasil penelitian dapat digeneralisasikan untuk menggambarkan kondisi sebenarnya di rumah sakit tersebut. Kebaruan penelitian terletak pada pengungkapan tiga temuan yakni sikap perawat, pelayanan perawat, serta teknologi Face ID/Fingerprint terhadap kepuasan. Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh teknologi biometrik (X1), sikap perawat (X2), dan pelayanan rawat jalan (X3) terhadap kepuasan pasien (Y) secara parsial dan simultan di RSUD Lembang, serta mengidentifikasi variabel dominan untuk rekomendasi kebijakan berbasis bukti.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lembang, fasilitas kesehatan milik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang terletak strategis di Jalan Raya Lembang. RSUD Lembang melayani masyarakat setempat melalui berbagai layanan, termasuk rawat jalan berbasis BPJS Kesehatan dengan verifikasi biometrik melalui aplikasi Frista BPJS. Desain penelitian bersifat *cross sectional*, yang memungkinkan pengumpulan dan analisis data secara simultan pada satu titik waktu tertentu. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi aktual teknologi biometrik (X1), sikap perawat (X2), pelayanan perawat rawat jalan (X3), serta kepuasan pasien (Y) secara faktual dan sistematis. Sementara itu, pendekatan verifikatif menguji hipotesis pengaruh variabel independen terhadap dependen berdasarkan data empiris dari kuesioner.

Populasi penelitian mencakup seluruh 38.205 pasien rawat jalan RSUD Lembang pada tahun 2025. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 5%, menghasilkan 396 responden yang representatif. Teknik sampling *non probabilitas purposive* dipilih karena sifatnya yang tepat sasaran, memastikan responden memiliki pengalaman langsung dengan teknologi Frista BPJS dan pelayanan rawat jalan menjadi faktor krusial untuk validitas data. Kriteria inklusi meliputi usia produktif 20-50 tahun, pasien rutin (minimal 2 kunjungan dalam 6 bulan terakhir), berdomisili di Kabupaten Bandung Barat, dan pengguna layanan BPJS. Kriteria eksklusi mencakup pasien rawat inap, pasien kritis, usia ekstrem, kunjungan tunggal, atau non-residen setempat. Pengumpulan data primer dilakukan langsung oleh peneliti melalui kuesioner selama jam poli dalam waktu 2 minggu, dengan target distribusi harian untuk mencapai kuota sampel secara akurat.

Variabel penelitian terdiri dari tiga independen dan satu dependen, diukur melalui indikator berbasis teori mapan dengan skala Likert 1-5. Teknologi biometrik (X1) dinilai dari kemudahan penggunaan, kecepatan proses, keamanan data, dan efisiensi layanan (TAM, Davis 1989). Sikap perawat (X2) mencakup kesopanan, tanggung jawab, komunikasi, serta disiplin dan profesionalisme (Robbins 2017). Pelayanan perawat (X3) menggunakan dimensi SERVQUAL: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (WHO 2020). Kepuasan pasien (Y) dievaluasi dari kesesuaian harapan, kualitas pelayanan, tenaga kesehatan, fasilitas, waktu tunggu, dan keinginan kembali. Instrumen diuji validitas dengan korelasi Pearson ( $r > 0,30$ ) dan reliabilitas *Cronbach's alpha* ( $>0,70$ ), memastikan akurasi pengukuran sebelum disebar.

Analisis data dilakukan dengan software SPSS versi 21.0. Analisis deskriptif menghitung mean, standar deviasi, dan frekuensi untuk menggambarkan profil variabel. Analisis verifikatif mencakup uji asumsi klasik yang terdiri dari normalitas (Kolmogorov-Smirnov), linearitas, heteroskedastisitas (Glejser), dan multikolinearitas ( $VIF < 10$ ). Pengaruh simultan diuji regresi berganda (F-test), parsial (t-test), dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada  $\alpha=0,05$ . Hasil ini memverifikasi hipotesis pengaruh Teknologi biometric, Sikap perawat dan Pelayanan perawat terhadap Kepuasan pasien secara empiris. Penelitian mematuhi standar etika dengan ethical clearance dari Komite Etik Penelitian Kesehatan RSUD Lembang (No. 045/KEPK/RSUD-LB/IV/2026, 15 April 2026). Setiap responden menerima informed consent tertulis, yang menjelaskan tujuan, prosedur, manfaat, risiko, kerahasiaan data, dan hak mundur tanpa konsekuensi. Data disimpan secara anonim dan aman untuk menjaga privasi.

## HASIL

Penelitian ini menyajikan karakteristik responden dalam bentuk tabel untuk memberikan gambaran umum mengenai latar belakang responden. Data yang diperoleh dari kuesioner merupakan informasi penting yang digunakan sebagai dasar dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Analisis deskriptif karakteristik responden mencakup tiga karakteristik yang memuat informasi terkait profil responden.

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik		n	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	116	31,44
	Perempuan	253	68,56
Usia	<20 tahun	25	6,31
	20-29 tahun	209	52,78
	30-39 tahun	115	29,04
	≥40 tahun	20	5,05

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan Responden penelitian mayoritas berjenis kelamin perempuan yang mendominasi sampel, sementara responden laki-laki menjadi kelompok minoritas. Dominasi perempuan ini konsisten dengan karakteristik umum pasien rawat jalan di fasilitas kesehatan pemerintah, di mana perempuan cenderung lebih aktif mengakses layanan kesehatan rutin. Rentang usia responden didominasi oleh kelompok usia muda produktif, khususnya mereka yang berada pada puncak aktivitas usia 20-29 tahun. Kelompok usia di bawah 20 tahun merupakan proporsi terkecil, mencerminkan bahwa responden penelitian sebagian besar berada pada fase dewasa awal yang aktif berobat secara rutin di poli rawat jalan RSUD Lembang.

### Analisis Deskriptif

Teknologi biometrik Face ID dan Fingerprint di nilai sebagai alat yang mudah digunakan dalam proses registrasi pasien di RSUD Lembang. Mayoritas responden merasa bahwa sistem biometrik membantu mempercepat pendaftaran dan mengurangi waktu tunggu administrasi. Keamanan data pribadi dan akurasi pengenalan identitas juga dipersepsi cukup baik, dengan frekuensi kesalahan verifikasi yang dirasakan jarang terjadi. Meskipun demikian, kecepatan proses pelayanan secara keseluruhan mendapat skor sedikit lebih rendah dibanding kemudahan penggunaan. Sikap perawat terutama pada aspek keramahan saat menyambut pasien, menggunakan sapa-salam-senyum, serta berkomunikasi dengan sopan dan mudah dipahami. Komitmen terhadap privasi dan martabat pasien, tanggung jawab merespons pertanyaan dengan sabar, serta kemampuan profesionalisme juga dipersepsi baik. Adapun penilaian untuk kehadiran tepat waktu dan penjelasan dengan bahasa sederhana cenderung lebih rendah dibanding dimensi lain. Pelayanan perawat yang di nilai positif meliputi penampilan rapi perawat, kebersihan ruang rawat jalan, dan ketersediaan peralatan keperawatan yang layak. Dimensi *reliability* dinilai baik karena perawat dianggap melaksanakan tindakan sesuai prosedur medis dengan minim kesalahan. Dimensi *responsiveness* menonjol pada kecepatan respons perawat terhadap kebutuhan pasien dan kesiapan memberikan bantuan segera. Dimensi *assurance* dinilai melalui informasi pelayanan

yang jelas, kompetensi perawat, perasaan aman selama pelayanan, dan kerahasiaan data medis. Dimensi *empathy* juga dipersepsi baik, terutama pada keramahan, empati terhadap keluhan, dan sikap tidak diskriminatif.

Kepuasan tinggi terhadap kesesuaian pelayanan dengan harapan, termasuk proses rawat jalan yang sesuai janji dan pemenuhan kebutuhan pasien oleh perawat. Profesionalisme perawat, keramahan, kecepatan, dan ketepatan pelayanan mendapat penilaian positif, serta rasa nyaman selama proses perawatan juga dipersepsi baik. Aspek fasilitas dan lingkungan, seperti kondisi ruang pelayanan, kebersihan, dan kebebasan dari bau tidak sedap, dinilai memadai, meskipun dengan skor lebih rendah dibanding pelayanan langsung. Sistem pelayanan dinyatakan cukup efektif dalam mengurangi waktu tunggu dan sesuai jadwal, meskipun masih menjadi area yang perlu ditingkatkan. Indikator loyalitas kuat tampak dari keinginan merekomendasikan rumah sakit, berbagi pengalaman positif, dan niat kembali menggunakan layanan.

### Analisis Verifikatif

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Uji ini mengukur signifikansi parsial dari teknologi biometrik (X1), sikap (X2), dan pelayanan perawat (X3) terhadap kepuasan pasien (Y). Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Hipotesis diterima ( $H_a$ ) jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , menunjukkan pengaruh signifikan. Sebaliknya, hipotesis ditolak ( $H_0$ ) jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , mengindikasikan tidak adanya pengaruh signifikan antar variabel.

**Tabel 2.** Hasil Uji T

Variabel	Nilai T Hitung	Nilai T Tabel	Signifikansi
Teknologi Bioemtrik_X1	-282	1,649	0,778
Sikap_X2	-2.316	1,649	0,021
Pelayanan Perawat_X3	11.752	1,649	0,000

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Berdasarkan Tabel 1 menjelaskan variabel teknologi biometrik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai t-hitung lebih kecil dari t-tabel dengan probabilitas lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ , sehingga hipotesis nol tidak dapat ditolak. Variabel sikap perawat menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel dengan probabilitas lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , sehingga hipotesis alternatif diterima. Variabel pelayanan perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai t-hitung jauh lebih besar dari t-tabel dan probabilitas mendekati nol. Dengan demikian, pelayanan perawat merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Lembang.

Selanjutnya Uji F digunakan untuk menilai kelayakan model regresi secara keseluruhan, yaitu menguji pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

**Tabel 3.** Hasil Uji F

Variabel	Nilai F Hitung	Sig.
Teknologi Bioemtrik, Sikap, dan Pelayanan Perawat	46.109	0,000

Sumber: Data Primer (diolah), 2026

Nilai F-hitung menunjukkan bahwa model regresi layak (fit) digunakan untuk analisis lebih lanjut, dengan nilai signifikansi  $< 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel teknologi biometrik ( $X_1$ ), sikap perawat ( $X_2$ ), dan pelayanan perawat ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ). Dengan demikian, hipotesis pengaruh simultan seluruh variabel independen terhadap variabel dependen diterima.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, variabel teknologi biometrik dinilai relatif tinggi, terutama pada aspek pengurangan waktu tunggu administrasi. Namun, persepsi terhadap percepatan proses pelayanan keseluruhan lebih rendah, menunjukkan bahwa face ID dan fingerprint lebih efektif dalam pendaftaran daripada pada alur pelayanan lengkap. Variasi jawaban responden relatif kecil, mengindikasikan bahwa pasien secara umum memandang biometrik mudah digunakan dan memberikan rasa aman terhadap data, meskipun pemanfaatannya dalam mempercepat proses keseluruhan masih perlu dimaksimalkan.

Variabel sikap perawat berada pada kategori cukup baik, dengan keramahan dan kesopanan sebagai aspek yang paling diapresiasi. Sebaliknya, penjelasan menggunakan bahasa yang mudah dipahami menjadi titik terendah, mengindikasikan bahwa keramahan ekspresif belum sepenuhnya diikuti oleh komunikasi medis yang efektif. Persepsi terhadap keramahan, tanggung jawab, dan profesionalisme secara keseluruhan positif, sehingga ruang perbaikan utama terletak pada kualitas dialog dan empati komunikatif perawat. Variabel pelayanan perawat menunjukkan kategori baik, dengan kejelasan informasi pelayanan sebagai aspek tertinggi. Penilaian seragam juga ditemukan pada kesesuaian prosedur medis dan kebersihan ruang rawat jalan, meskipun ketersediaan dan kondisi peralatan menjadi area yang perlu ditingkatkan. Variasi jawaban responden relatif kecil, merefleksikan persepsi yang konsisten terhadap kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, kepuasan pasien berada pada kategori baik, dengan profesionalisme perawat sebagai aspek yang paling diapresiasi. Efektivitas sistem pelayanan dalam mengurangi waktu tunggu menjadi penilaian terendah, meskipun mean antaritem berdekatan dan standar deviasi rendah, menunjukkan konsistensi dan homogenitas penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan.

Pengujian regresi menunjukkan bahwa teknologi biometrik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Lembang, sehingga  $H_1$  ditolak. Meskipun biometrik efektif mengurangi waktu tunggu administrasi dan meningkatkan keamanan data, efeknya belum terasa langsung pada kepuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien lebih peka terhadap aspek interaksi manusia dan kualitas pelayanan langsung dibandingkan pada kemudahan identifikasi teknis. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa teknologi informasi pelayanan publik memiliki potensi meningkatkan efisiensi, namun efeknya bergantung pada kualitas implementasi dan integrasi dengan proses pelayanan (Susanti et al., 2023; Vergantana, 2023). Sebaliknya, sikap perawat berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga  $H_2$  diterima. Koefisien regresi negatif mengindikasikan hubungan terbalik antara skor sikap yang diukur dan tingkat kepuasan, yang kemungkinan mencerminkan kesenjangan antara sikap ramah yang terlihat dan kualitas komunikasi, empati, serta respons terhadap kebutuhan pasien. Temuan ini sejalan dengan teori Donabedian dan literatur bahwa perilaku tenaga kesehatan memengaruhi kualitas pelayanan rawat jalan, sehingga peningkatan kepuasan memerlukan optimalisasi interaksi interpersonal dan empati

(Setyaningrum et al., 2024; Ismaniar, 2022). Variabel pelayanan perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga  $H_3$  diterima sepenuhnya. Koefisien beta tertinggi menegaskan bahwa pelayanan perawat merupakan faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan pasien rawat jalan, sesuai dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan manajemen mutu layanan kesehatan memiliki kontribusi langsung terhadap kepuasan pasien (Savira et al., 2024; M. Ayub, 2024).

Secara simultan, teknologi biometrik, sikap perawat, dan pelayanan perawat membentuk pengalaman holistik yang memengaruhi kepuasan pasien. Keterpaduan antara kemudahan teknologi, interaksi humanis, dan profesionalisme keperawatan menjadi kunci efektivitas pelayanan rumah sakit (Sukarna, 2011). Kepuasan muncul dari perbandingan harapan dan kinerja aktual, yang melibatkan teknologi ( $X_1$ ), interaksi manusia ( $X_2$ ), dan mutu pelayanan ( $X_3$ ), sehingga integrasi ketiganya penting dalam peningkatan kualitas dan kinerja organisasi kesehatan (Sugiyono, 2022).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Lembang secara umum berada pada kategori baik, dengan pelayanan perawat sebagai variabel paling dominan dan berpengaruh positif signifikan. Teknologi biometrik dinilai efisien dalam proses administrasi dan keamanan identitas, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya, sikap perawat menunjukkan pengaruh negatif signifikan, mengindikasikan bahwa keramahan formal tanpa dukungan komunikasi dan empati yang memadai justru berkorelasi dengan penurunan kepuasan. Temuan ini menegaskan bahwa dalam konteks kepuasan pasien rawat jalan, kualitas pelayanan memiliki peran lebih menentukan dibandingkan implementasi teknologi biometrik semata.

Bagi RSUD Lembang, disarankan untuk memperkuat pelatihan komunikasi terapeutik dan empati perawat sebagai prioritas utama, karena pelayanan perawat terbukti menjadi faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan. Sistem biometrik tetap perlu dievaluasi secara berkala agar efektif dalam mempercepat registrasi dan mendukung efisiensi, sesuai dengan bukti bahwa biometrik meningkatkan keamanan dan validasi data, tetapi tidak serta-merta menjamin peningkatan kepuasan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain seperti waktu tunggu, alur, dan *waiting list* dengan pendekatan *mixed methods* sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dameyanti, Amelia; Haninan Salma Diana; Neng Inggri Fitriya; Puspa Madya Nurhuda; Veny Oktaviany; Yulia Luginasari; Nunung Siti Sukaesih. 2025. "BHAMADA." 16(1): 1-12.
- Darmawangsa, IGAIL, and I G Sanica. 2021. "Penggunaan Digitalisasi Program Bpjs Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0." *Bali Health Journal* 5(2): 95. <http://ejournal.unbi.ac.id/index.php/BHJ/article/view/189>.
- Ismaniar. 2022. "Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review." *ProNers | Jurnal Penelitian Keperawatan FK Untan*, 7.
- M. Ayub. 2024. "Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Era Jaminan Kesehatan Nasional." *Jurnal Kesehatan Tambusai* Vol. 4 No.

- Maimun, Nur; Jihan Natassa; Henny Maria Ulfa; Salsabillah. 2024. "Al-Tamimi Kesmas Menunjang Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit BPJS, Patient Claims, SPO PENDAHULUAN Pada Awal Tahun 2014, Pemerintah Indonesia Memulai Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dengan Mengacu Pada Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) No." 13: 39-47.
- Marpaung, Y N M, and I Irwansyah. 2021. "Aplikasi Kesehatan Digital Sebagai Konstruksi Sosial Teknologi Media Baru." *Jurnal Komunikasi dan Kajian* 5: 243-58.
- Rahmadani, Olivia. 2025. "Manajemen Pemasaran: Tinjauan Konsep Dan Aplikasinya Dalam Era Digital." 4(01): 7-13.
- Ramdani, Muhammad Husnul, Gede Pasek, Suta Wijaya, and Ramaditia Dwiyanaputra. 2022. "Optimalisasi Pengenalan Wajah Berbasis Linear Discriminant Analysis Dan K-Nearest Neighbor Menggunakan Particle Swarm Optimization (Optimization of Face Recognition Based on Linear Discriminant Analysis and K-Nearest Neighbor Using Particle Swarm Optimiz." 4(1): 40-51. <http://jtika.if.unram.ac.id/index.php/JTIKA/>.
- Sekaran, Uma, and Roger Bougie. 2017. "Research Methods for Business: A Skill-Building Approach." *Leadership & Organization Development Journal* 34(7): 700-701.
- Savira, Alifa et al. 2024. "Pandangan Terhadap Keragaman Budaya Indonesia Di Negara Lain." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1(6): 380-85. <https://doi.org/10.62017/merdeka>.
- Setyaningrum dkk. 2024. "Constructing Brand Image and Product Quality in the Tea Industry: A Strategy to Increase Customer Loyalty through Customer Satisfaction." *Jurnal Teknik Pertanian Lampung (Journal of Agricultural Engineering)* Vol. 13 No. Stephen P. Robbins, S. P. 2017. "Organizational Behavior." In Pearson Education.
- Susanti, Heni et al. 2023. "Penerapan Sistem Informasi Kesehatan (Siketan) Berbasis Teknologi Digital Untuk Meningkatkan Keakuratan Laporan Bulanan Angka Penyakit Puskesmas Benteng." *I-Com: Indonesian Community Journal* 3(3): 1286-93.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. CV. Mandar Maju.
- Vergantana, I. Wayan Septa Malam, Ni Komang Sri Agustini, and Luh Gede Intan Prabayanthi Para. 2023. "Analisis Sistem Informasi Rekam Medis Virtual Claim Dengan Framework COBIT 5 Pada Rumah Sakit Ari Canti." *Journal of Information Systems for Public Health* VIII: 32-37.
- Wiguna, Ary Syahputra. 2020. "Tinjauan Penyebab Unclaimed Berkas Pasien BPJS Pada Rawat Jalan." *Jurnal ilmiah perekam dan informasi kesehatan imelda* 5(1): 72-79.