HJK HOLISTIK JURNAL KESEHATAN
ISSN 1978-3337 (Print)
ISSN 2620-7478 (Online)
DOI: 10.33024
sinta 3 Terakreditasi
Nomor: 79/E/KPT/2023

INFORMASI ARTIKEL
Received: December, 12, 2025
Revised: February, 27, 2026
Available online: March, 03, 2026
at: https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/hjk

Hubungan karakteristik dengan kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional non penerima bantuan iuran

Azmi Zahran Nasira, Grace Ester Caroline Korompis*, Febi Kornela Kolibu

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Grace Ester Caroline Korompis. *Email: gkorompis@unsrat.ac.id

Abstract

Background: Hospitals play a crucial role as providers of advanced healthcare services within the National Health Insurance system and are required to provide quality and safe services to enhance patient satisfaction, particularly for non-contributory recipients who contribute directly through premium payments. Patient satisfaction is an evaluative response to service quality influenced by characteristics such as age, gender, education, and occupation.
Purpose: To analyze the relationship between characteristics and satisfaction among non-contributory National Health Insurance recipients.
Method: This quantitative study used an analytical survey design and a cross-sectional approach. The sample consisted of 106 respondents from non-contributory National Health Insurance recipients at Type B Regional General Hospitals in North Sulawesi Province. The relationship between variables was analyzed using the Chi-Square statistical test. However, for the variables of age and occupation, an alternative Fisher's Exact Test was used because the expected number of patients was less than 5.
Results: This study showed that 58.5% of non-contributory National Health Insurance patients expressed satisfaction with the services they received. No statistically significant associations were found between age (p=0.737), gender (p=0.275), education level (p=0.341), or occupation (p=0.598) and patient satisfaction. Patient satisfaction levels tended to be evenly distributed across all characteristics, suggesting that consistent service quality, effective communication, staff friendliness, and speed of service played a greater role in shaping satisfaction than sociodemographic factors.
Conclusion: There was no significant association between the patient characteristics studied and the satisfaction of National Health Insurance patients who were not premium recipients.
Suggestion: Future researchers can use mixed-methods research to gain more in-depth insight into the experiences and subjective reasons behind patient satisfaction.

Keywords: National Health Insurance; Non-Contributory; Patient Characteristics; Patient Satisfaction.

Pendahuluan: Rumah sakit memegang peran penting sebagai penyedia layanan kesehatan lanjutan dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan diwajibkan memberikan pelayanan bermutu serta aman guna meningkatkan kepuasan pasien, terutama bagi peserta Non Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI) yang berkontribusi langsung melalui pembayaran iuran. Kepuasan pasien merupakan respons evaluatif terhadap kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh karakteristik seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.
Tujuan: Untuk menganalisis hubungan karakteristik dengan kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional non penerima bantuan iuran.

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i12.2037

Metode: Penelitian kuantitatif dengan desain survei analitik dan pendekatan *cross-sectional*. Sampel terdiri dari 106 responden pasien JKN Non-PBI di RSUD Tipe B Provinsi Sulawesi Utara. Hubungan antar variabel dianalisis menggunakan uji statistik *Chi-Square.* Namun, untuk variabel usia dan pekerjaan digunakan uji alternatif *Fisher's Exact Test* karena adanya nilai harapan (*expected count*) kurang dari 5.
Hasil: Penelitian menunjukkan bahwa sebagian pasien JKN Non-PBI, yaitu sebesar 58.5% menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Secara statistik, tidak ditemukan hubungan signifikan antara usia (p=0.737), jenis kelamin (p=0.275), tingkat pendidikan (p=0.341), maupun pekerjaan (p=0.598) dengan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien cendrung merata pada seluruh karakteristik, menunjukkan mutu pelayanan yang konsisten, komunikasi efektif, keramahan petugas, dan kecepatan pelayanan lebih berperan untuk membentuk kepuasan dibandingkan faktor sosiodemografis.
Simpulan: Tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien yang diteliti dengan kepuasan pasien JKN Non-PBI.
Saran: Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian *mixed method* agar dapat menggali informasi secara lebih mendalam mengenai pengalaman dan alasan subjektif di balik kepuasan pasien.

Kata Kunci: Jaminan Kesehatan Nasional; Karakteristik Pasien; Kepuasan Pasien; Non Penerima Bantuan Iuran.

PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program dengan menerapkan mekanisme asuransi kesehatan sosial untuk seluruh penduduk Indonesia maupun warga negara asing yang telah bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. Mereka berhak atas jaminan sosial agar dapat memenuhi kebutuhan dasar, salah satunya kesehatan yang tercantum pada Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem jaminan Sosial Nasional (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2004).

Program jaminan kesehatan dijalankan secara nasional dan bersifat wajib dengan menggunakan prinsip asuransi sosial, masyarakat secara gotong-royong membayar iuran, yang mampu dan sehat membantu yang lemah dan sakit. JKN memberikan perlindungan kesehatan bagi semua masyarakat termasuk dalam kepesertaan JKN. Berdasarkan Undang-Undang, peserta JKN dibagi menjadi dua yaitu peserta penerima bantuan iuran (PBI) dan bukan penerima bantuan iuran (Non-PBI) (Yoharani, 2022). Data Januari 2025, menunjukkan bahwa peserta Non PBI di seluruh Indonesia berjumlah 105,509.403 orang atau sebesar 37.89%, sedangkan di Sulawesi Utara menunjukkan jumlah peserta Non-PBI sebanyak 1,049.092 orang dengan persentase 40.64%. Angka tersebut menunjukkan bahwa proporsi peserta Non-PBI di Sulawesi Utara sedikit lebih tinggi dibandingkan rata-rata nasional (Dewan Jaminan Sosial Nasional, 2025). Dalam implementasinya, rumah sakit berperan sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat lanjut yang sangat penting dalam sistem JKN. Rumah sakit memberikan pelayanan medis berupa rawat jalan, rawat inap, dan pelayanan gawat darurat kepada peserta JKN di seluruh Indonesia (Soeroso, Widyarto, Hakim, Muchtar, Sihombing, Gunawan, Priharto, & Wibowo, 2019).

Rumah sakit adalah bagian penting dari sistem pelayanan kesehatan yang menyediakan berbagai layanan, seperti gawat darurat, pusat pengembangan ilmu dan teknologi, serta berfungsi sebagai sarana rujukan. Pelayanan mutu rumah sakit harus terus ditingkatkan sesuai dengan harapan para pengguna jasa layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan secara bermutu, aman, tanpa membeda-bedakan, dan efektif dengan memprioritaskan pasien sesuai standar layanan yang berlaku. Melalui kualitas yang bermutu dan sesuai standar tersebut, rumah sakit dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan, sesuai yang tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia pelayanan No 44 tahun 2009 (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2009).

Kepuasan pasien adalah respons evaluatif, afektif atau emosional yang terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pelayanan kesehatan serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut. Memahami kepuasan pasien dilakukan dengan mengidentifikasi harapan, kebutuhan, dan keinginan pasien dengan melihat karakteristik dari masing-masing pasien. Kepuasan

Azmi Zahran Nasira, Grace Ester Caroline Korompis*, Febi Kornela Kolibu

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Grace Ester Caroline Korompis. *Email: gkorompis@unsrat.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i12.2037

pasien tersebut merupakan respons terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan dan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti faktor predisposisi. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh karakteristik pasien yang berhubungan dengan kepuasan pasien antara lain usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan (Purnamasari, 2020; Nusa, Maramis, & Korompis, 2018).

Terdapat banyak faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien, seperti faktor usia. Dalam sebuah penelitian, variabel usia menghasilkan nilai (p=0.000) yang berarti variabel tersebut bermakna signifikan terhadap kepuasan pasien, semakin bertambahnya usia tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat, pasien yang lebih tua umumnya memiliki ekspektasi yang lebih realistis dan mampu beradaptasi dengan kondisi pelayanan, sehingga lebih mudah merasa puas. Sebaliknya, pasien yang lebih muda cenderung menunjukkan ketidakpuasan yang lebih tinggi karena kemungkinan adanya ketidaknyamanan psikologis atau harapan yang lebih tinggi terhadap pelayanan (Rivai, Lestari, & Shaleh 2020).

Tingkat pendidikan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Studi sebelumnya, menemukan bahwa responden yang berpendidikan tinggi sebesar 54.50%, sementara responden dengan pendidikan rendah berjumlah 45.50%. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki latar belakang pendidikan yang memungkinkan mereka untuk lebih memahami prosedur pelayanan dan menyesuaikan harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan (Muzer & Wujoso, 2020). Faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien adalah jenis kelamin. Pada penelitian terdahulu, sebanyak 50.8% responden perempuan menyatakan tidak puas dan 26.8% responden laki-laki juga menyatakan tidak puas (Aulia, Fadhilah, Indah, & Pratiwi, 2022). Hal ini menunjukkan, bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan cenderung lebih banyak menunjukkan ketidakpuasan daripada laki laki. Pada dasarnya kepuasan merupakan keadaan emosional atau perasaan terhadap pelayanan, sehingga perempuan terlihat lebih cemas, emosional, sentimental, dan sensitif, sedangkan laki-laki lebih cuek dan tidak emosional (Araujo, 2022).

Pekerjaan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien (p<0.05) (Suryaningsi, Dulahu, & Maru, 2024). Pekerjaan seseorang turut memengaruhi penghasilannya, sehingga pada pekerjaan penghasilan baik, cenderung akan membuatnya lebih banyak tuntutan dan akan memengaruhi tingkat kepuasannya (Hakim & Suryawati, 2019).

RSUD Tipe B Provinsi Sulawesi Utara merupakan salah satu rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Sulawesi utara yang mulai beroperasi pada tahun 2022 dan berpartisipasi sebagai fasilitas rujukan utama untuk melayani pasien umum maupun peserta JKN, termasuk Non-PBI. Berdasarkan observasi awal di RSUD Tipe B Provinsi Sulawesi Utara dan hasil wawancara dengan pasien, ditemukan bahwa waktu tunggu pelayanan di rumah sakit ini masih tergolong lama, sehingga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

Oleh karena itu, dilakukan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pasien JKN non-BPI dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini berfokus pada pasien JKN Non-PBI karena mereka adalah peserta yang berkontribusi langsung melalui pembayaran iuran, sehingga kepuasan mereka terhadap pelayanan mungkin berbeda dengan peserta PBI yang iurannya dibayar oleh pemerintah.

METODE

Penelitian kuantitatif dengan desain penelitian survei analitik dengan menggunakkan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan peseta JKN Non Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI) dengan mendapatkan pelayanan di RSUD Tipe B Provinsi Suawesi Utara.

Berdasarkan penentuan besar sampel menggunakan rumus Lameshow, maka didapatkan besaran sampel dalam penelitian adalah 96 responden. Peneliti menambahkan 10% untuk menghindari terjadinya sampling error, sehingga jumlah sampel yang diambil yaitu 106 sampel. Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, artinya responden yang dijadikan sampel adalah mereka yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dan bersedia untuk menjadi responden. Kriteria inklusi responden yaitu pasien rawat jalan peserta JKN Non-PBI, usia $\geq$ 17 tahun, pernah berkunjung minimal 2 kali ke RSUD, membawa kartu BPJS atau surat rujukan, bersedia menjadi responden. Semenetara kriteria ekslusi yaitu pasien dalam kondisi gawat

Azmi Zahran Nasira, Grace Ester Caroline Korompis*, Febi Kornela Kolibu

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Grace Ester Caroline Korompis. *Email: gkorompis@unsrat.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i12.2037

darurat, pasien dengan gangguan komunikasi, dan kuisioner tidak diisi dengan lengkap.

Variabel independen dalam penelitian ini mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pasien rawat jalan JKN non-BPI. Pengukuran variabel kepuasan pasien dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang terdiri dari 21 pernyataan, setiap pernyataan dinilai menggunakan Skala Likert 1-5 dengan kriteria sebagai berikut: 5 = Sangat Baik (SB), 4 = Baik (B), 3 = Cukup Baik (CB), 2 = Kurang Baik (KB), dan 1 = Tidak Baik (TB). Setelah total skor dari seluruh pernyataan dihitung, penentuan kriteria kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan nilai *median (cut-off point*) sebesar 86. Dengan demikian, pasien dikategorikan puas jika total skor yang diperoleh ≥86, dan dikategorikan kurang puas jika total skor yang diperoleh <86. Kuesioner sudah teruji validitas dan reliabilitas.

Analisis univariat dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik responden seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan serta menggambarkan dan mendeskripsikan kepuasan pasien JKN Non-PBI. Analisis univariat ini yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel menggunakan uji statistik deskriptif yaitu frekuensi dan persentase. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Analisis bivariat pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *statical program for social science* (SPSS) dengan uji statistik Chi-Square. Terdapat *cell* yang nilai harapannya (*expected count*) <5, maka syarat uji *Chi-Square* tersebut tidak terpenuhi. Oleh sebab itu, variabel yang tidak memenuhi asumsi digunakan uji alternatif yaitu *Fisher's Exact Test.*

HASIL

Tabel Distribusi Karakteristik Responden (N = 106)

Variabel	Hasil	p-*value*
Umur (n/%) (Mean±SD)(Rentang)(Tahun)	(45.46±4.18)(18-68)	**0.737**
18-25	10/9.4	
26-35	21/19.8	
36-45	20/18.9	
46-55	24/22.7	
56-65	21/19.8	
>65	10/9.4	
Jenis Kelamin (n/%)		
Laki-laki	37/34.9	**0.275**
Perempuan	69/65.1	
Pendidikan (n/%)		
Pendidikan Menengah	52/49.1	**0.341**
Perguruan Tinggi	54/50.9	
Pekerjaan (n/%)		
Pekerja Penerima Upah (PPU)	60/56.6	**0.598**
Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)	5/4.7	
Bukan Pekerja (BP)	41/38.7	
Kategori Kepuasan Pasien (n/%)		
Puas	62/58.5	
Kurang Puas	44/41.5	

Azmi Zahran Nasira, Grace Ester Caroline Korompis*, Febi Kornela Kolibu

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Grace Ester Caroline Korompis. *Email: gkorompis@unsrat.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i12.2037

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa kelompok usia terbanyak adalah 46–55 tahun dengan jumlah 24 responden (22.7%). Hasil uji *Chi-Square* (*Fisher's Exact Test*) memperoleh nilai p=0.737. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan pasien. Mayoritas responden adalah perempuan dengan jumlah 69 responden (65.1%) dengan nilai p=0.275. Hal ini menunjukkan tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien. Selanjutnya, pendidikan terbanyak dimiliki oleh tingkat perguruan tinggi dengan jumlah 54 responden (50.9%). Hasil uji *Chi-Square* memperoleh nilai p=0.341, menunjukkan tidak terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Kemudian dari segi pekerjaan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan Pekerja Penerima Upah (PPU) sebanyak 60 responden (56.6%). Tingkat signifikansi α (0.05) memperoleh nilai p=0.598, disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan kategori kepuasan pasien, sebanyak 58.5% menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, kelompok usia terbanyak dalam penelitian ini adalah 46–55 tahun (22.6%), hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia produktif lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan dibandingkan usia muda dan lanjut. Usia berperan penting dalam menentukan kepuasan pasien karena berkaitan dengan kebutuhan serta pengalaman terhadap pelayanan (Latifah, 2025). Pasien dewasa umumnya memiliki ekspektasi yang lebih realistis terhadap mutu layanan, sehingga kepuasannya cenderung stabil (Mastuti, Nurul, & Kusumastuti, 2021).

Kelompok responden berjenis kelamin perempuan mendominasi sebanyak 69 responden (65.1%). Perempuan cenderung lebih aktif menggunakan layanan kesehatan karena kesadaran dan kepedulian terhadap kondisi tubuh lebih tinggi. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa perempuan lebih mudah merasa puas karena menilai aspek komunikasi dan empati petugas kesehatan (Fanny, Fatimah, & Huda, 2022). Namun, studi lain menyebutkan bahwa perbedaan kepuasan antara laki-laki dan perempuan dapat hilang bila mutu pelayanan bersifat konsisten dan terstandarisasi (Hariani, Wahyudi, & Rawalilah, 2022). Artinya, faktor pelayanan yang setara dapat menyeimbangkan tingkat kepuasan antar gender.

Kelompok responden dengan pendidikan perguruan tinggi sebesar 50.9%. Tingkat pendidikan memengaruhi cara pasien menilai mutu pelayanan karena semakin tinggi pendidikan, semakin kritis dalam mengevaluasi layanan. Pasien berpendidikan tinggi juga lebih memahami hak dan prosedur pelayanan JKN (Hakim & Suryawati, 2019). Penelitian lain menyatakan bahwa semakin tinggi pendidikan pasien, semakin besar tuntutannya terhadap mutu dan kecepatan pelayanan (Sari & Ahmad, 2023). Oleh karena itu, pendidikan berperan penting dalam membentuk persepsi dan harapan terhadap layanan kesehatan.

Variasi pekerjaan memengaruhi perilaku pencarian layanan kesehatan karena berhubungan dengan ketersediaan waktu, tingkat pendapatan, dan kemudahan akses fasilitas kesehatan. Sebagian besar responden adalah PPU (37.7%), sedangkan BP merupakan kelompok paling sedikit (0.9%). Responden PPU cenderung membutuhkan pelayanan yang cepat dan efisien akibat jadwal kerja yang ketat, sebagaimana dijelaskan bahwa pekerja PPU lebih menuntut pelayanan praktis karena keterbatasan waktu (Latifah, 2025). Penelitian lain menunjukkan bahwa pekerjaan tetap dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui kestabilan ekonomi dan kemampuan membayar iuran JKN Non-PBI (Santosa, Gustina, & Rahutami, 2023). Jenis pekerjaan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelayanan melalui faktor ekonomi, waktu pelayanan, dan optimalnya pemanfaatan layanan kesehatan.

Hasil penelitian univariat menunjukkan sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan sebanyak 58.5% pasien. Pada indikator kedisiplinan jadwal pelayanan rawat jalan, proporsi responden yang memberikan penilaian baik, sedangkan penilaian kurang baik sebesar 1.9% dan buruk sebesar 0.9 %. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa poli pelayanan belum memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Sebagian besar pasien JKN Non-PBI menilai kecepatan pelayanan, keramahan tenaga medis, dan kualitas fasilitas sudah sesuai harapan. Faktor karakteristik seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan turut memengaruhi persepsi kepuasan pasien. Penelitian di RSUD Dr. Soebandi Jember menemukan, bahwa pasien JKN Non-PBI berusia produktif dan

Azmi Zahran Nasira, Grace Ester Caroline Korompis*, Febi Kornela Kolibu

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Grace Ester Caroline Korompis. *Email: gkorompis@unsrat.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i12.2037

berpendidikan tinggi memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibanding kelompok lain. Pengalaman berinteraksi dan pemahaman terhadap prosedur JKN berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien (Latifah, 2025).

Selain faktor demografis, kualitas pelayanan yang mencakup kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan kondisi fisik fasilitas sangat menentukan kepuasan pasien. Penelitian di RSUD Sleman menunjukkan bahwa empati dan komunikasi tenaga medis menjadi indikator paling kuat yang memengaruhi kepuasan pasien JKN Non-PBI (Pratama, Hidayat, Marwati, Handayani, & Adnan, 2022). Studi lain di RSUD Dr. Moewardi Surakarta menegaskan bahwa konsistensi pelayanan serta efektivitas sistem antrian dan administrasi meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Saputra, 2018). Dengan demikian, kualitas layanan yang baik mampu menyeimbangkan pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan. Faktor pelayanan menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien JKN Non-PBI dalam penelitian ini, tergolong baik dengan proporsi 58.5% pasien puas. Karakteristik demografis seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan turut berperan, namun mutu pelayanan tetap menjadi faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan kualitas layanan, memperhatikan kebutuhan berdasarkan karakteristik pasien, serta memperkuat komunikasi dan empati tenaga medis. Upaya tersebut akan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan kepercayaan peserta JKN Non-PBI secara berkelanjutan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dari berbagai kelompok usia baik usia muda, dewasa maupun lanjut usia memiliki tingkat kepuasan yang relatif serupa terhadap pelayanan yang diterima. Berdasarkan uji chi-square dengan alternatif *Fisher's Exact Test* diperoleh nilai $p = 0.737$ ($p > 0.05$), sehingga tidak terdapat hubungan yang signifikan antara usia dan kepuasan pasien JKN Non-PBI. Temuan ini mengindikasikan bahwa perbedaan usia tidak menghasilkan perbedaan yang bermakna dalam persepsi kepuasan pasien mengenai mutu layanan yang diterima di rumah sakit.

Usia bukan merupakan determinan utama kepuasan, sebab aspek lain seperti kualitas pelayanan, sikap tenaga kesehatan, dan pengalaman selama menerima pelayanan lebih dominan memengaruhi penilaian kepuasan. Kesamaan hasil ini menunjukkan bahwa faktor predisposisi seperti usia tidak selalu menggambarkan perbedaan kebutuhan atau harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Mastuti et al., 2021; Salsabilah, Budiyanto, & Irwandi, 2025). Kelompok usia lanjut cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah karena memiliki kebutuhan pelayanan yang lebih kompleks serta sensitivitas yang tinggi terhadap kualitas komunikasi tenaga kesehatan (Puspitasari, Pertiwiwati, & Rizany, 2020). Usia dapat memengaruhi persepsi terhadap pelayanan karena perbedaan kemampuan adaptasi, pengalaman sebelumnya, serta tingkat harapan terhadap layanan kesehatan. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh usia terhadap kepuasan dapat bervariasi antar fasilitas kesehatan, dipengaruhi oleh konteks pelayanan, kualitas interaksi, serta karakteristik populasi yang diteliti (Taufiq, 2022).

Lebih lanjut, faktor pelayanan yang bersifat langsung dirasakan pasien misalnya kecepatan pelayanan, empati petugas, dan pola komunikasi memegang peranan lebih besar dalam membentuk kepuasan (Bernadette & Loisa, 2025). Konsistensi mutu layanan dan kemudahan akses lebih menentukan kepuasan dibandingkan variasi usia pasien. Dengan demikian, selama layanan diberikan secara adil, responsif, dan sesuai prosedur, kelompok umur mana pun berpotensi memberikan penilaian kepuasan yang sama (Prasastin & Rahmah, 2025).

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan kepuasan pasien JKN Non-PBI. Kepuasan lebih dipengaruhi oleh kualitas interaksi pelayanan yang diterima daripada faktor umur. Oleh sebab itu, rumah sakit perlu memastikan bahwa setiap pasien, tanpa memandang usia, mendapatkan pelayanan yang cepat, komunikatif, dan empatik. Pelayanan yang ditingkatkan secara berkelanjutan akan menghasilkan persepsi kepuasan yang lebih merata pada seluruh kelompok usia serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan JKN Non-PBI.

Peneliti berasumsi bahwa konsistensi standar pelayanan di RSUD Tipe B Provinsi Sulawesi Utara merupakan faktor utama yang menyamakan persepsi kepuasan pada seluruh kelompok usia. Seluruh pasien JKN Non-PBI mengikuti alur pelayanan yang relatif seragam, mulai dari pendaftaran hingga

Azmi Zahran Nasira, Grace Ester Caroline Korompis*, Febi Kornela Kolibu

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Grace Ester Caroline Korompis. *Email: gkorompis@unsrat.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i12.2037

pelayanan medis, sehingga kecil kemungkinan munculnya perbedaan perlakuan berdasarkan umur. Selain itu, peneliti juga mengasumsikan bahwa kebutuhan pelayanan dasar seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta kenyamanan fasilitas bersifat universal dan dinilai penting oleh seluruh kelompok usia. Dengan demikian, keseragaman pengalaman layanan ini berpotensi menghasilkan tingkat kepuasan yang tidak jauh berbeda antar kelompok umur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden laki-laki maupun perempuan memiliki tingkat kepuasan yang relatif seimbang terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p = 0.275. Nilai p (0.275) > α (0.05) menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien JKN Non-PBI pada pelayanan rawat jalan. Distribusi kepuasan juga terlihat hampir serupa, di mana sejumlah laki-laki dan perempuan sama-sama menyatakan puas maupun kurang puas. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perbedaan jenis kelamin tidak memunculkan variasi bermakna dalam penilaian pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima.

Mutu pelayanan kesehatan diterapkan secara setara kepada seluruh pasien sehingga gender tidak menjadi faktor penentu kepuasan. Temuan ini menunjukkan bahwa karakteristik biologis seperti jenis kelamin tidak secara langsung memengaruhi persepsi terhadap pelayanan apabila standar mutu tetap terjaga oleh rumah sakit (Santosa et al., 2023).

Perempuan memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan laki-laki karena lebih sensitif terhadap aspek komunikasi dan responsivitas tenaga kesehatan (Maulana, Santoso, & Basuki, 2025). Perempuan cenderung memiliki harapan pelayanan lebih tinggi, sehingga ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan lebih mudah memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Perbedaan hasil ini memperlihatkan bahwa pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan pasien dapat bervariasi antar fasilitas kesehatan dan sangat dipengaruhi oleh budaya, karakteristik populasi, serta pola komunikasi yang diterapkan tenaga kesehatan (Marinda & Adrianto, 2025)

Penelitian sebelumnya juga menekankan pentingnya kualitas pelayanan sebagai faktor utama pembentuk kepuasan. Indikator seperti komunikasi yang efektif, keramahan petugas, dan kecepatan pelayanan berperan besar dalam membentuk kepuasan pasien tanpa membedakan gender (Sulhastiiawati & Amanah, 2024). Pengalaman positif terhadap layanan serta keandalan tenaga kesehatan menjadi aspek yang lebih menentukan dibandingkan karakteristik individu seperti jenis kelamin. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketika pelayanan diberikan dengan profesional dan konsisten, tingkat kepuasan akan cenderung serupa pada pasien laki-laki maupun perempuan (Latifah, 2025).

Hasil penelitian ini mempertegas bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara jenis kelamin dan kepuasan pasien JKN Non-PBI. Baik laki-laki maupun perempuan menilai pelayanan rumah sakit secara relatif sama karena kepuasan lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang cepat, komunikatif, dan empatik dibandingkan perbedaan gender. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus menjaga standar pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif agar kepuasan merata dapat tercapai pada seluruh kelompok pasien.

Peneliti berasumsi bahwa layanan yang diterima oleh pasien JKN Non-PBI di RSUD Tipe B Provinsi Sulawesi Utara telah diberikan secara konsisten tanpa membedakan gender. Setiap pasien mengikuti prosedur pelayanan yang sama, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga edukasi kesehatan, sehingga pengalaman pelayanan antara laki-laki dan perempuan relatif konsisten. Selain itu, peneliti mengasumsikan bahwa baik laki-laki maupun perempuan memiliki kebutuhan dasar pelayanan yang serupa, seperti keramahan, kejelasan informasi, dan kecepatan pelayanan, sehingga persepsi kepuasan mereka tidak menunjukkan perbedaan bermakna. Dengan demikian, kesetaraan standar pelayanan diduga menjadi faktor utama yang memastikan bahwa perbedaan jenis kelamin tidak menciptakan variasi signifikan dalam tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan tingkat pendidikan tidak menghasilkan variasi yang berarti terhadap tingkat kepuasan pasien JKN Non-PBI. Berdasarkan uji *Chi-Square* diperoleh nilai p = 0.341, dan nilai tersebut (0.341) > α (0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Pada kelompok pendidikan menengah maupun pendidikan tinggi, distribusi responden yang menyatakan puas dan kurang puas tampak relatif seimbang. Temuan ini mengindikasikan bahwa jenjang pendidikan tidak menjadi faktor penentu

Azmi Zahran Nasira, Grace Ester Caroline Korompis*, Febi Kornela Kolibu

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Grace Ester Caroline Korompis. *Email: gkorompis@unsrat.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i12.2037

dalam menilai pelayanan karena standar pelayanan diterapkan secara seragam untuk seluruh pasien.

Hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Non-PBI. Persepsi kepuasan serupa dapat muncul dari berbagai tingkat pendidikan ketika pelayanan diberikan secara profesional. Kesamaan hasil tersebut memperlihatkan bahwa pengalaman langsung pasien terhadap layanan lebih berperan daripada latar belakang pendidikan dalam menentukan kepuasan (Hakim & Suryawati, 2019; Putri & Andini, 2022).

Namun demikian, beberapa penelitian lain melaporkan hasil yang berbeda bahwa pasien dengan pendidikan tinggi cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah karena memiliki ekspektasi yang lebih besar terhadap kualitas layanan, termasuk ketepatan informasi dan profesionalisme petugas. Sebaliknya, Pasien dengan pendidikan rendah lebih mudah merasa puas karena ekspektasinya terhadap layanan kesehatan cenderung lebih sederhana. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh pendidikan terhadap kepuasan dapat bervariasi antar fasilitas kesehatan, tergantung pada kualitas komunikasi, akses informasi, serta kemampuan fasilitas kesehatan dalam memenuhi harapan pasien dengan latar belakang pendidikan yang berbeda (Aribowo, Purwanda, & Rahmi, 2024; Salsabilah et al., 2025).

Berbagai penelitian juga menekankan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar daripada perbedaan pendidikan. Kecepatan layanan, komunikasi yang efektif, serta keramahan petugas lebih menentukan tingkat kepuasan pasien. bahwa baik pasien dengan pendidikan tinggi maupun rendah akan merasa puas jika mereka dilayani dengan baik, cepat, dan sesuai kebutuhan. Dengan demikian, persepsi kepuasan lebih terbentuk dari interaksi langsung pasien dengan petugas daripada tingkat pemahaman yang berbeda akibat variasi pendidikan (Anfal, 2020; Latifah, 2025).

Penelitian ini menegaskan bahwa tingkat pendidikan tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien JKN Non-PBI. Walaupun pendidikan dapat memengaruhi pemahaman pasien mengenai prosedur atau hak layanan, kepuasan tetap lebih banyak ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan secara adil dan profesional. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus memastikan mutu pelayanan yang konsisten bagi seluruh pasien agar tingkat kepuasan dapat tercapai secara merata pada berbagai kelompok pendidikan.

Peneliti berasumsi bahwa keseragaman kualitas pelayanan di RSUD Tipe B Provinsi Sulawesi Utara menjadi faktor utama yang menyamakan persepsi kepuasan pada seluruh kelompok pendidikan. Setiap pasien menerima prosedur pelayanan yang sama, mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan, sehingga pengalaman pelayanan tidak banyak dipengaruhi oleh tingkat pemahaman individu. Peneliti juga mengasumsikan bahwa kebutuhan dasar pelayanan seperti keramahan petugas, kejelasan informasi, dan kecepatan pelayanan dipandang penting oleh semua pasien, baik yang berpendidikan rendah, menengah, maupun tinggi. Oleh sebab itu, keseragaman pengalaman pelayanan diperkirakan berperan dalam menciptakan penilaian kepuasan yang tidak berbeda secara signifikan antar jenjang pendidikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan jenis pekerjaan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien JKN Non-PBI. Berdasarkan uji Chi-Square (*Fisher's Exact Test*) diperoleh nilai p = 0.598, dan nilai tersebut lebih besar dari α (0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien. Keseragaman tingkat kepuasan di antara berbagai kelompok pekerjaan, seperti PPU maupun BP, menunjukkan bahwa pelayanan diterima secara merata oleh seluruh pasien. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan rumah sakit yang menekankan bahwa standar pelayanan minimal harus diberikan secara setara tanpa mempertimbangkan status pekerjaan pasien (Sumantri, Fajrini, Andriyani, Lusida, & Dzikriyati, 2024).

Temuan ini konsisten dengan penelitian yang menyatakan bahwa pekerjaan tidak menjadi prediktor utama kepuasan pasien JKN. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa penilaian kepuasan lebih banyak ditentukan oleh pengalaman langsung pasien terhadap pelayanan, seperti profesionalisme tenaga kesehatan, keramahan, dan responsivitas petugas. Selain itu, dimensi mutu layanan termasuk kecepatan, efektivitas komunikasi, dan ketelitian petugas lebih dominan dalam membentuk kepuasan pasien dibandingkan karakteristik sosiodemografis seperti pekerjaan (Yoharani, 2022; Sumarni & Sudiro, 2019).

Namun, beberapa penelitian lain menunjukkan bahwa jenis pekerjaan dapat memengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan,

Azmi Zahran Nasira, Grace Ester Caroline Korompis*, Febi Kornela Kolibu

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Grace Ester Caroline Korompis. *Email: gkorompis@unsrat.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i12.2037

di mana kelompok pekerja formal cenderung memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap ketepatan waktu dan kejelasan informasi dibandingkan pekerja informal. Pasien dengan pekerjaan yang memiliki beban kerja tinggi, seperti pegawai swasta atau wiraswasta, lebih kritis terhadap waktu tunggu dan efisiensi layanan, sehingga tingkat kepuasan mereka cenderung lebih rendah. Temuan ini mengindikasikan bahwa di beberapa fasilitas kesehatan, perbedaan pekerjaan dapat menghasilkan variasi kepuasan akibat perbedaan kebutuhan, pola aktivitas, serta ekspektasi terhadap pelayanan yang diterima (Laeliyah & Subekti, 2017).

Penelitian lain juga mendukung hasil ini dengan menunjukkan bahwa variasi pekerjaan tidak menciptakan perbedaan yang berarti dalam persepsi pasien terhadap kenyamanan, keterjangkauan, maupun kesinambungan pelayanan. Sejalan dengan itu, keberhasilan layanan dalam memberikan kepuasan lebih banyak dipengaruhi oleh ketepatan prosedur, kemampuan fasilitas dalam memenuhi kebutuhan pasien, serta kualitas interaksi tenaga kesehatan (Salsabilah et al., 2025). Aspek pelayanan yang efektif, cepat, dan akurat tetap menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien di berbagai kelompok pekerjaan.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa pekerjaan tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien JKN Non-PBI. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara menyeluruh dan merata tanpa membedakan status pekerjaan pasien. Fokus pada profesionalisme petugas, perbaikan alur pelayanan, serta konsistensi mutu layanan akan mendukung tercapainya kepuasan yang merata dan berkelanjutan bagi seluruh kelompok masyarakat.

Peneliti berasumsi bahwa kesetaraan standar pelayanan di RSUD Tipe B Provinsi Sulawesi Utara menjadi faktor utama yang menyamakan persepsi kepuasan antar kelompok pekerjaan. Seluruh pasien, baik pekerja formal seperti PPU maupun pekerja informal seperti BP, mengikuti alur pelayanan yang sama dan mendapatkan akses yang setara terhadap tenaga kesehatan, fasilitas, serta informasi. Peneliti juga berasumsi bahwa sebagian besar indikator pelayanan yang dinilai pasien seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, dan ketepatan prosedur bersifat universal, sehingga tidak dipengaruhi oleh jenis pekerjaan. Dengan demikian, keseragaman pengalaman pelayanan dan konsistensi mutu layanan menjadi faktor yang membuat tidak munculnya perbedaan kepuasan antar kelompok pekerjaan.

SIMPULAN

Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien yang diteliti dengan kepuasan pasien JKN Non-PBI. Kepuasan lebih dipengaruhi dengan kualitas interaksi pelayanan yang diterima. Rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan yang responsif, komunikatif, adil dan empatik agar kepuasan pasien tetap tinggi.

SARAN

Pihak rumah sakit agar dapat mempertahankan dan meningkatkan berbagai aspek kualitas layanan kesehatan, salah satunya pelayanan rawat jalan. Tenaga kesehatan perlu meningkatkan perhatian dan komunikasi secara khusus (bersifat baik, terbuka, dan komunikatif) kepada pasien dan keluarganya untuk membangun rasa percaya dan meningkatkan kepuasan pasien. Sementara itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian *mixed method* agar dapat menggali informasi secara lebih mendalam mengenai pengalaman dan alasan subjektif di balik kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Anfal, A. L. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1-19.

Araujo, E. B. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29-39.

Aribowo, K., Purwanda, E., & Rahmi, A. S. (2024). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 5(01), 58-68.

Azmi Zahran Nasira, Grace Ester Caroline Korompis*, Febi Kornela Kolibu

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Grace Ester Caroline Korompis. *Email: gkorompis@unsrat.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i12.2037

Aulia, G., Fadhilah, H., Indah, F. P. S., & Pratiwi, R. D. (2022). Determinants Of Patient Characteristics With Satisfaction Level Of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services In Pharmaceutical Installations Of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Health And Medical Journal*, 4(2), 70-75.

Bernadette, K., & Loisa, R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD KRMT Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(1), 1-12.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2004). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Sekretariat Negara. Diakses dari: https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/peraturan/09012015_101126_uu_40_04_jamnas.pdf

Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2025). Perkembangan Jumlah PBI dan Non PBI. Diakses dari: https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/pbinonpbi/

Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, M. I. N. (2022, Juni). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X. *In Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (Pp. 506-512).

Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157-162.

Hariani, B., Wahyudi, A., & Rawalilah, H. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lahat Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 5(2), 447-367.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Diakses dari: https://farmalkes.kemkes.go.id/unduh/uu-44-2009/

Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102-112.

Latifah, D. S. (2025). *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rumah Sakit Kabupaten Lampung Utara* (Doctoral Dissertation, Universitas Lampung).

Marinda, I., & Adrianto, R. (2025). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kudungga. *Jurnal kesehatan komunitas (Journal of community health)*, 11(2), 262-271.

Mastuti, S., Nurul, F., & Kusumastuti, K. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Bpjs Pbi Dan Pasien Bpjs Non Pbi Yang Dirawat Di Kelas Iii Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gombong. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 17(2), 171-177.

Maulana, M. D., Santoso, W., & Basuki, D. (2025). *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Mawaddah Medika* (Doctoral Dissertation, Perpustakaan Bina Sehat Ppni).

Muzer, A., & Wujoso, H. H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasienrawat Inap Di Rumah Sakit Parudr. Ario Wirawan Salatiga* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Nusa, M., Maramis, F. R., & Korompis, G. E. (2018). Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat Dengan Kepuasan Jasa Pelayanan Di Puskesmas Kombos Kota Manado. *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 7(5).

Prasastin, O.V., & Rahmah, A.S.N. (2025). *Buku Ajar: Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan I*. Widina Media Utama: Jawa Barat.

Azmi Zahran Nasira, Grace Ester Caroline Korompis*, Febi Kornela Kolibu

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Grace Ester Caroline Korompis. *Email: gkorompis@unsrat.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i12.2037

Pratama, Y. Y., Hidayat, M. S., Marwati, T. A., Handayani, L., & Adnan, M. L. (2022). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN Subsidi dan Pasien JKN Non Subsidi Dimensi Reliability dan Responsiveness: Studi Kasus Pada Rumah Sakit Rajawali Citra. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 53-62.

Purnamasari, W. (2020). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas antang kota Makassar. *Skripsi.* Universitas Hasanuddin.

Puspitasari, A. D., Pertiwiwati, E., & Rizany, I. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dengan Pasien BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 8(1), 93-100.

Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), 38-47.

Salsabilah, J., Budiyanto, A. B., & Irwandi, I. (2025). Hubungan Faktor Sosiodemografis dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Fakfak. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(6), 1533-1541.

Santosa, A., Gustina, E., & Rahutami, S. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Maarif Baturaja*, 8(2), 175-188.

Saputra, R. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Bagi Pengguna Bpjs* (Studikomparasi Antara Bpjs Pbi Dan Non Pbi Di Rumah sakit umum Daerah Ahmad Dadi TjokrodipoTeluk Betung Utara Bandar Lampung).

Sari, K., & Ahmad, H. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(5), 982-988.

Soeroso, S., Widyarto, D., Hakim, L., Muchtar, O., Sihombing, F., Gunawan, S., Priharto, K., & Wibowo, B. D. (2019). *Buku Putih Refleksi Perjalanan 5 Tahun JKN.* Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia: Jakarta.

Sulhastiiawati, A., & Amanah, I. (2024). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Blud Uptd Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka. *Mega Buana Journal of Public Health,* 3(2), 58-74.

Sumantri, A., Fajrini, F., Andriyani, A., Lusida, N., & Dzikriyati, N. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan Pada Rumah Sakit Islam Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Mutu Syariah. *Sulolipu: Media Komunikasi Sivitas Akademika Dan Masyarakat*, 24(1), 133–142.

Sumarni, T., & Sudiro, S. (2019). Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(2), 151-156.

Suryaningsi, D., Dulahu, W. Y., & Maru, A. F. A. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan Dan Pekerjaan Di Puskemas Paleleh Kabupaten Buol: *Jurnal Keperawatan Sumba (JKS),* 2(2), 70-78.

Taufiq, T. (2022). *Pengaruh Karakteristik Demografi Masyarakat Kota Parepare Terhadap Bauran Pemasaran Poliklinik Eksekutif Rs. Dr. Hasri Ainun Habibie* (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).

Yoharani, M. (2022). *Determinan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kelompok PBI di Kota Jambi Tahun 2021* (Doctoral dissertation, Kedokteran dan Ilmu Kesehatan).

Azmi Zahran Nasira, Grace Ester Caroline Korompis*, Febi Kornela Kolibu

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Grace Ester Caroline Korompis. *Email: gkorompis@unsrat.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i12.2037