

PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JKN DAN NON-JKN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI POLI RAWAT JALAN RSUD PROVINSI SULAWESI UTARA

Scarlet Jekqueen Emanuella Asalui^{1*}, Chreisy K.F. Mandagi², Febi Kolibu³

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi^{1,2,3}

*Corresponding Author : scarletasalui@gmail.com

ABSTRAK

Pemerataan mutu pelayanan kesehatan tetap menjadi isu strategis dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), terutama terkait kesenjangan persepsi dan pengalaman pasien dalam menerima layanan di fasilitas kesehatan rujukan. Penelitian ini bertujuan menganalisis perbedaan persepsi kepuasan antara pasien JKN dan non-JKN pada pelayanan rawat jalan, berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yang dikembangkan dalam kerangka SERVQUAL. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif dengan pendekatan potong lintang. Sebanyak 100 responden rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara direkrut melalui teknik purposive sampling, terdiri dari 50 pasien JKN dan 50 pasien non-JKN. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis secara deskriptif untuk mengevaluasi kecenderungan persepsi pada lima dimensi mutu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil menunjukkan bahwa kedua kelompok pasien memiliki persepsi positif terhadap seluruh dimensi kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan relatif konsisten di antara pasien JKN dan non-JKN, dan tidak ditemukan indikasi perbedaan substantif dalam penilaian mutu layanan. Pola ini mengindikasikan bahwa pelayanan rawat jalan diberikan secara konsisten tanpa diskriminasi berdasarkan status keanggotaan jaminan kesehatan. Secara praktis, hasil penelitian memberikan dasar empiris bagi pengambil kebijakan rumah sakit untuk mempertahankan dan menyempurnakan strategi peningkatan mutu layanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

Kata kunci : pasien JKN, persepsi kepuasan, rawat jalan

ABSTRACT

Ensuring equitable quality of healthcare remains a critical challenge within Indonesia's National Health Insurance (JKN) system, particularly concerning potential disparities in patient perceptions and service experiences. This study aims to examine differences in satisfaction perceptions between JKN and non-JKN outpatients, using the five SERVQUAL dimensions as an analytical framework. A descriptive quantitative study with a cross-sectional design was conducted among 100 outpatients at the Provincial General Hospital of North Sulawesi. Respondents were selected through purposive sampling, consisting of 50 JKN and 50 non-JKN patients. Data were gathered using a structured questionnaire and analyzed descriptively to assess perceived service quality across five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that both patient groups reported consistently positive perceptions across all service quality dimensions. No substantial differences were observed in satisfaction levels between JKN and non-JKN patients, suggesting that outpatient services were delivered uniformly and without indication of differential treatment based on insurance status. Practically, the results furnish empirical support for hospital managers to sustain and refine patient-centered quality improvement strategies.

Keywords : JKN patients, perceived satisfaction, outpatient care

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan semua tindakan yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat secara keseluruhan (Depkes RI, 2009). Hal ini tercermin dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yang menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan adalah hak setiap orang untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik bagi individu, kelompok, atau masyarakat secara

keseluruhan. Di Indonesia, upaya untuk memperluas akses layanan kesehatan yang merata diwujudkan melalui implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang dikelola BPJS Kesehatan. Program ini dirancang untuk menghilangkan hambatan finansial dalam memperoleh layanan kesehatan, dapat memudahkan akses layanan yang berdampak pada peningkatan derajat kesehatan. Sejak diluncurkan pada tahun 2014, program ini telah mengalami kemajuan signifikan, dengan cakupan kepesertaan mencapai lebih dari 95% penduduk Indonesia. Capaian ini menandakan bahwa Indonesia telah memasuki era *Universal Health Coverage* (UHC), sebuah pencapaian besar dalam sistem kesehatan nasional (Yakin dkk., 2022).

Namun, dalam penerapannya program ini memunculkan isu persepsi kepuasan antara pasien JKN dan pasien non-JKN (umum). Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana layanan kesehatan memenuhi kebutuhan dan harapan individu (Hodapp & Ali, 2020). Beberapa pasien JKN mengeluhkan proses pelayanan yang dirasakan lambat dan rumit, sedangkan pasien non-JKN merasa bahwa layanan yang diterima belum sepadan dengan biaya yang dikeluarkan (Sari & Nugroho, 2021). Adanya isu perbedaan persepsi ini juga telah ditemukan pada penelitian sebelumnya. Pada penelitian Samosir, (2023) di Sumatera Barat menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi kepuasan pasien tergantung pada status kepesertaannya. Meskipun selisihnya kecil akan tetapi perbedaan ini dapat berpengaruh terhadap kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Secara khusus, di wilayah Sulawesi Utara, kepesertaan BPJS Kesehatan telah mencapai 96,26%, sementara sisanya sebesar 3,74% merupakan pasien non-JKN (DJSN, 2025). Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara Manado sebagai salah satu rumah sakit rujukan provinsi, menjadi garda terdepan dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Rumah sakit ini mencatat angka kunjungan yang tinggi dengan total 3.171 kunjungan pasien pada periode September hingga November 2025 sehingga persepsi kepuasan pasien rawat jalan JKN dan non-JKN di rumah sakit tersebut menjadi sangat penting (RSUD Sulut, 2025). Secara garis besar, mayoritas masyarakat sangat mengandalkan pelayanan JKN, sehingga kepuasan pasien menjadi sangat penting. Isu terkait tingkat persepsi kepuasan ini bila tidak segera diatasi, dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap pelayanan kesehatan, khususnya terhadap sistem JKN, sehingga dapat menurunkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, keadaan tersebut juga dapat meningkatkan beban rumah sakit dalam menangani keluhan pasien. Oleh karena itu, sangat diperlukan evaluasi yang menyeluruh terhadap persepsi pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan di rumah sakit (Hidayat dkk, 2021)

Terdapat faktor-faktor yang berpotensi mempengaruhi tingkat persepsi tersebut antara lain kualitas komunikasi tenaga kesehatan, waktu tunggu pelayanan, serta prosedur administrasi yang kurang transparan, yang dapat menimbulkan persepsi negatif dari sebagian pasien (Purnamasari, 2018). Evaluasi terhadap persepsi pasien menjadi instrumen penting untuk menilai sejauh mana pelayanan kesehatan telah diselenggarakan sesuai standar mutu yang diharapkan. Penggunaan model kualitas layanan berbasis lima dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (kepedulian) memberikan landasan teoritis yang kuat untuk mengidentifikasi berbagai aspek layanan yang dapat membentuk kepuasan pasien. Penelitian ini difokuskan pada pasien rawat jalan pengguna JKN dan non-JKN tidak mencakup pasien rawat inap maupun pasien dengan kondisi gawat darurat. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk analisis perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara Manado

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif *cross sectional study*. Lokasi penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara dan

dilaksanakan pada Mei hingga Juni 2025. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien rawat jalan JKN dan non-JKN selama September hingga November 2024 dengan total 3.171 pasien. Sampel yang ditetapkan sebesar 100 pasien yang dibagi secara proporsional menjadi dua kelompok masing-masing 50 pasien JKN dan non-JKN. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* sesuai kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Penelitian menggunakan instrumen kuesioner dan variabel kepuasan pasien yang dianalisis secara univariat untuk memperoleh data sesuai tujuan penelitian.

HASIL

Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	n	%
Laki-Laki	37	37.0
Perempuan	63	63.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel 1, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 63 orang (63,0%), sedangkan laki-laki berjumlah 37 orang (37,0%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak menggunakan layanan rawat jalan dibandingkan laki-laki di fasilitas pelayanan yang diteliti.

Karakteristik Tipe Pasien Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tipe Pasien

Tipe Pasien	n	%
JKN	50	50.0
Non-JKN	50	50.0
Total	100	100.0

Hasil pada tabel 2 memperlihatkan bahwa pasien Non-JKN 50 orang (50,0%), sebanding dengan pasien JKN sebanyak 50 orang (50,0%). Ini menunjukkan adanya distribusi yang seimbang antara kedua tipe pasien.

Karakteristik Usia Responden

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	n	%
17-24 Tahun	33	33.0
25-34 Tahun	32	32.0
35-49 Tahun	19	19.0
50-64 Tahun	13	13.0
>65 Tahun	3	3.0
Total	100	100.0

Dapat dilihat pada tabel 3, responden paling banyak berada pada rentang usia 17–24 tahun sebanyak 33 orang (33,0%), diikuti oleh kelompok usia 25-34 tahun sebanyak 32 orang (32,0%). Sementara itu, kelompok usia yang paling sedikit adalah usia di atas 65 tahun yaitu hanya 3 responden (3,0%).

Karakteristik Pekerjaan Responden**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	n	%
Pelajar/Mahasiswa	23	23.0
PNS	7	7.0
Swasta	21	21.0
TNI/Polri	4	4.0
Wiraswasta	20	20.0
Tidak Bekerja	25	25.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa responden terbanyak tidak bekerja (25,0%), yang dapat mencakup ibu rumah tangga, pencari kerja, atau pensiun. Sedangkan PNS dan TNI/Polri merupakan kategori pekerjaan yang paling sedikit 7.0% dan 4%. Kelompok lain seperti pelajar/mahasiswa, swasta, dan wiraswasta memiliki jumlah yang relatif seimbang.

Gambaran Kepuasan Pasien JKN dan Non-JKN**Tabel 5. Distribusi Kategori Kepuasan Responden**

Kepuasan Responden	Pasien JKN		Pasien Non-JKN	
	n	%	n	%
Puas	44	88.0	42	84.0
Tidak Puas	6	12.0	8	16.0
Total	50	100.0	50	100.0

Didapati dalam penelitian ini bahwa responden dengan kepesertaan JKN menyatakan lebih puas terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah dengan jumlah 44 responden (88%) dibandingkan dengan responden pasien non-JKN sebanyak 42 responden (84%). Hal ini menunjukkan bahwa baik pasien JKN maupun non-JKN secara umum memiliki persepsi puas terhadap pelayanan yang diberikan di RSUD Provinsi Sulawesi Utara.

PEMBAHASAN**Karakteristik Responden**

Untuk menghasilkan analisis yang relevan, penelitian ini melibatkan 100 responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara, dengan distribusi seimbang antara 50 pasien peserta JKN dan 50 pasien non-JKN. Komposisi ini memungkinkan peneliti untuk melakukan perbandingan yang lebih terkontrol terhadap persepsi dan tingkat kepuasan masing-masing kelompok. Dari aspek demografis, mayoritas responden berada pada usia produktif dan didominasi oleh perempuan, suatu karakteristik yang berpotensi memengaruhi orientasi, ekspektasi, serta preferensi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Pertimbangan ini penting karena persepsi terhadap mutu pelayanan sering kali dibentuk oleh pengalaman sosial dan kebutuhan individual yang berbeda antar kelompok usia maupun gender. Hasil ini menunjukkan distribusi yang seimbang antara dua kelompok peserta, yang memberikan landasan kuat untuk membandingkan persepsi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden berasal dari kelompok usia produktif dan didominasi oleh perempuan. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Samosir (2023) yang menunjukkan bahwa pasien perempuan cenderung lebih aktif dalam mengakses layanan rawat jalan dibanding laki-laki, yang kemungkinan disebabkan oleh peran perempuan dalam

keluarga sebagai pengambil keputusan kesehatan. Dari sisi pekerjaan, sebagian besar responden tidak memiliki pekerjaan formal, baik dari kelompok JKN maupun non-JKN. Hal ini dapat mempengaruhi waktu yang lebih fleksibel untuk mengakses pelayanan kesehatan. Sementara itu, distribusi tipe pasien antara peserta JKN dan non-JKN relatif seimbang, memungkinkan perbandingan yang objektif terhadap persepsi kepuasan layanan.

Persepsi Tingkat Kepuasan Pasien JKN terhadap Pelayanan Rawat Jalan

Persepsi pasien JKN terhadap dimensi *tangibles* menunjukkan kecenderungan puas dan konsisten. Sebanyak 90% responden menilai ruang tunggu dan ruang periksa bersih serta nyaman, dan 86% menilai penampilan petugas rapi. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek fisik layanan telah dikelola dengan baik. Hal ini penting karena bukti fisik sering menjadi kesan pertama yang membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Menurut Parasuraman (1988), aspek *tangible* berperan besar dalam menciptakan kepercayaan awal pasien sebelum merasakan aspek pelayanan lainnya. Pada dimensi *reliability*, Sebanyak 70% responden puas dengan jam operasional, 72% puas dengan prosedur yang tidak berbelit, dan 74% puas terhadap ketersediaan obat. Angka ini relatif baik, namun masih menunjukkan bahwa sekitar 25–30% pasien merasa pelayanan belum sepenuhnya andal. Ketersediaan obat khususnya sering menjadi masalah dalam pelayanan JKN. Hal ini sejalan dengan penelitian Purnamasari (2018) yang menemukan bahwa pasien JKN kerap mengeluhkan obat tidak tersedia di apotek rumah sakit sehingga harus membeli di luar dengan biaya pribadi. Persepsi ini terbentuk dari pengalaman mereka terhadap sistem rujukan, pengisian data, hingga penegakan diagnosa yang dinilai sistematis.

Dimensi *responsiveness* ini memperlihatkan kelemahan utama. Hanya 44% pasien yang puas dengan waktu tunggu <60 menit, artinya lebih dari separuh pasien merasa waktu tunggu terlalu lama. Padahal, PMK No. 3 Tahun 2020 menetapkan standar waktu tunggu rawat jalan maksimal 60 menit. Akan tetapi, pasien tetap menilai positif aspek komunikasi, 84% puas karena diberi kesempatan bertanya, dan 78% menilai petugas tanggap membantu. Ini menunjukkan bahwa meskipun lambat dari sisi teknis, pelayanan masih dianggap responsif dari sisi sikap petugas., meskipun disertai ekspektasi yang kompleks. Pada dimensi *assurance*, sebanyak 82%–86% pasien puas pada kesopanan petugas, kejelasan informasi, dan penjagaan privasi. Artinya pasien JKN merasa aman dan percaya dengan profesionalitas tenaga kesehatan. Menurut Akthar dkk. (2023), *assurance* menjadi faktor penting karena pasien berada dalam kondisi rentan sehingga membutuhkan keyakinan bahwa mereka ditangani oleh tenaga medis yang kompeten. Kepercayaan ini bukan hanya ditujukan pada individu petugas, melainkan juga pada sistem rumah sakit secara keseluruhan. Tingkat persepsi yang tinggi ini menjadi bukti bahwa kehadiran regulasi pelayanan berbasis JKN yang ketat dan terukur tidak menghilangkan unsur kemanusiaan dalam proses interaksi.

Dimensi *empathy*, sebanyak 84% responden menyatakan puas karena dilayani tanpa diskriminasi. Hal ini membuktikan bahwa meskipun JKN sering dikaitkan dengan birokrasi panjang, pasien tetap merasakan perhatian personal dari petugas. Hasil ini konsisten dengan Sari & Nugroho (2021) yang menemukan bahwa empati tenaga kesehatan menjadi faktor penentu utama kepuasan pasien, terutama pada kelompok ekonomi menengah ke bawah yang lebih banyak bergantung pada JKN. Ini memperlihatkan bahwa meskipun pasien JKN dilayani dalam sistem yang padat dan administratif, mereka tetap merasakan adanya perhatian personal dari tenaga kesehatan. Ini tercermin dari cara petugas menyapa, mendengarkan keluhan, dan menyesuaikan pendekatan komunikasi terhadap latar belakang pasien.

Pada penelitian tentang *Service Experience* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna *Mobile JKN* di RSUD Hajjah Andi Depu ditemukan hasil bahwa seluruh dimensi *service experience* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan *product experience* sebagai faktor paling dominan. Studi ini menegaskan bahwa pengalaman layanan melalui *Mobile JKN*

memiliki membentuk tingkat kepuasan pasien rawat jalan (Nurfitriani & Niartiningsih, 2025). Menurut *Expectation–Confirmation Theory* (ECT), kepuasan pasien muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Jika pelayanan lebih baik dari harapan, pasien merasa puas, tetapi jika lebih buruk, terjadi *disconfirmation* yang menyebabkan ketidakpuasan. Teori ini menegaskan bahwa perbandingan antara harapan dan pengalaman pelayanan menentukan tingkat kepuasan pasien (Oliver, 1980)

Persepsi Tingkat Kepuasan Pasien Non-JKN

Persepsi pasien Non-JKN terhadap dimensi *tangibles* menunjukkan apresiasi yang relatif tinggi terhadap kondisi fisik rumah sakit. Kepuasan pasien Non-JKN pada aspek fisik mencapai 100%. Seluruh responden menilai ruang tunggu bersih, petugas berpenampilan rapi, dan papan petunjuk jelas. Tingginya kepuasan ini menunjukkan bahwa pasien Non-JKN memiliki ekspektasi tinggi terhadap fasilitas, dan rumah sakit mampu memenuhinya. Mereka merasakan bahwa rumah sakit telah menyajikan fasilitas yang bersih, terawat, dan memadai untuk mendukung proses pengobatan, meskipun dalam beberapa hal terdapat keinginan terhadap peningkatan kualitas estetika atau kenyamanan ruang tunggu.

Dimensi *reliability* memperoleh persepsi yang cukup tinggi dari pasien Non-JKN, terutama karena mereka merasa bahwa pelayanan yang diberikan berjalan sesuai janji, cepat, dan akurat. Didapati sebanyak 92% puas dengan jam operasional, 88% puas dengan prosedur yang tidak berbelit, dan 86% puas dengan ketersediaan obat. Angka ini lebih tinggi daripada pasien JKN, mengindikasikan bahwa prosedur administrasi yang lebih sederhana pada pasien Non-JKN memberikan pengalaman pelayanan yang lebih lancar. Mereka mengamati bahwa waktu tunggu lebih terkendali, koordinasi antar unit lebih lancar, serta pelayanan medis diberikan secara efisien. Persepsi terhadap dimensi *responsiveness* meskipun lebih tinggi dibanding pasien JKN (44%), angka ini tetap menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan masalah bersama di RSUD Sulut. Namun, aspek lain seperti kesempatan bertanya (98%) dan kesiapan petugas (96%) mendapat penilaian sangat tinggi, yang memperlihatkan bahwa komunikasi menjadi kekuatan pelayanan. Pasien merasa dilayani secara ramah, dan terbuka terhadap pertanyaan atau permintaan informasi.

Dimensi *assurance* juga memperoleh persepsi yang kuat dari pasien Non-JKN. hampir seluruh responden (96%) merasa privasi terjaga, 92% puas dengan kejelasan informasi, dan 100% menilai petugas sopan dan ramah. Tingkat kepuasan ini sedikit lebih tinggi daripada JKN, mungkin karena pasien Non-JKN memiliki interaksi yang lebih personal dengan tenaga medis. Mereka merasa yakin dan aman dalam menjalani perawatan karena tenaga kesehatan menunjukkan penguasaan ilmu, kepercayaan diri dalam mengambil keputusan, serta sikap yang profesional selama berinteraksi. Aspek ini dinilai sangat penting, terutama karena pasien Non-JKN cenderung lebih aktif dalam mengambil keputusan medis dan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas individual petugas kesehatan.

Persepsi terhadap dimensi *empathy* dalam kelompok pasien Non-JKN menunjukkan bahwa mereka merasa sangat dihargai secara personal oleh tenaga kesehatan. Seluruh pasien Non-JKN (100%) menilai pelayanan tanpa diskriminasi. Hal ini membuktikan bahwa RSUD Sulut mampu memberikan perlakuan yang adil terlepas dari status kepesertaan. Pasien merasakan bahwa petugas memberikan perhatian khusus, menggunakan pendekatan komunikasi yang hangat, serta memperlakukan mereka sebagai individu, bukan sekadar sebagai nomor antrian. Tingkat persepsi yang tinggi terhadap empati ini membuktikan bahwa rumah sakit mampu mempertahankan sisi kemanusiaan pelayanan, terutama kepada pasien yang tidak berada dalam sistem pelayanan massal seperti JKN.

Pasien non-JKN umumnya datang dengan harapan terhadap layanan yang bersifat personal dan fleksibel, dan ketika harapan ini terpenuhi, mereka merespons dengan persepsi yang positif terhadap mutu layanan. Penelitian komparatif di RSUD Kota Kendari menunjukkan bahwa

pasien non-JKN (umum) cenderung memiliki tingkat kepuasan yang sedikit lebih tinggi dibanding pasien JKN pada beberapa dimensi mutu pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness*, dll). Namun secara keseluruhan, kedua kelompok masih banyak yang merasa puas terhadap pelayanan (Zumria dkk., 2020)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang persepsi tingkat kepuasan pasien JKN dan Non-JKN terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara, dapat disimpulkan sebagai berikut tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *tangibles* tergolong tinggi, menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan tampilan pelayanan dinilai baik oleh pasien JKN maupun non-JKN, pada dimensi *reliability*, pasien JKN dan non-JKN merasa puas karena pelayanan medis diberikan konsisten dan sesuai prosedur yang diharapkan, dimensi *responsiveness* memperoleh tingkat kepuasan tinggi, karena kedua tipe pasien menilai petugas cukup cepat dan tanggap dalam merespons kebutuhan selama proses pelayanan, namun sebagian pasien merasa waktu tunggu masih cukup lama, tingkat kepuasan pasien JKN dan non-JKN terhadap dimensi *assurance* juga tinggi, tercermin dari rasa aman dan percaya terhadap kemampuan serta sikap profesional tenaga kesehatan, terhadap dimensi *empathy*, pasien JKN dan non-JKN menunjukkan kepuasan tinggi karena merasa dihargai secara personal dan diperlakukan secara manusiawi dalam layanan yang diberikan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing dan penguji atas bimbingan, arahan, dan masukan yang konstruktif selama penelitian ini. Apresiasi juga ditujukan kepada Dekan dan civitas akademika Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi atas dukungan dan izin yang diberikan. Ucapan terimakasih khusus disampaikan kepada manajemen RSUD Provinsi Sulawesi Utara dan para pasien yang bersedia menjadi responden. Terakhir, penulis menghargai dukungan moral dan material dari orang tua, keluarga, serta semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akthar, N., Nayak, S. and Pai, Y.P. (2023). *Determinants of patient satisfaction in Asia: Evidence from systematic review of literature*. Clinical Epidemiology and Global Health, 23, p.101393. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.cegh.2023.101393> (Accessed: 27 Februari 2025).
- Depkes RI. 2009. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Departemen Republik Indonesia
- Depkes RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta : Kementerian Kesehatan Indonesia
- DJSN. (2025). *Laporan Statistik Kepesertaan BPJS Kesehatan Wilayah Sulawesi Utara*. Dewan Jaminan Sosial Nasional. Available at: <https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/pbinonpbi/> (Accessed: 25 November 2024).
- Hidayati, M.M., Sifatu, W.O., Maddinsyah, M.M., Sunarsi, S. and Jasmani, S.E.M.M. (2021). *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Cipta Media Nusantara. Available at: <https://www.ciptamedianusantara.com> (Accessed: 25 November 2024).
- Hodapp, J. and Ali, S. (2020). 'Bringing It All Together: A Review of the Challenges in Measuring Children's Satisfaction as a Key Component of Acute Pain Management', Children, 7(11), p.243. doi: 10.3390/children7110243. Available at:

- https://www.researchgate.net/publication/272014625_Patient_Satisfaction_Measurement (Accessed: 27 Februari 2025).
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2023). *Pemerintah menyediakan program perlindungan bagi seluruh pekerja Indonesia melalui BPJS Ketenagakerjaan*. Jakarta: Kementerian Sosial Republik Indonesia. Available at: <https://www.kemsos.go.id> (Accessed: 25 November 2024).
- Nurfitriani, N. H., & Niartiningsih, A. (2025). Service Experience terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Mobile JKN di RSUD Hajjah Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar. *Journal of Midwifery and Nursing Studies*, 7(1)
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. Available at: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), pp.12–40. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/225083802> (Accessed: 9 July 2025).
- Samosir, D.M. (2023). *Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Umum di Puskesmas Pembantu Panyabungan I Kabupaten Mandailing Natal*. Universitas Jambi. Available at: <https://repository.unja.ac.id/58707/7/.pdf> (Accessed: 25 November 2024).
- Sari, N.M. and Nugroho, H. (2021). Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan JKN di Indonesia. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(3), pp.200–210. Available at: <https://jurnal-ilmukesehatan.or.id/ji-kes/vol8/iss3/200-210> (Accessed: 25 November 2024).
- Sari, R.A. and Prabowo, H. (2023). Analisis Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Akses Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(2), pp.145–156. Available at: <https://ejournal.agribisnis.uho.ac.id/index.php/JIA/article/view/903> (Accessed: 25 November 2024).
- Yakin, M.N.F. and Atzmardina. (2022). *Analisis Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah Tegal*. *Tarumanagara Medical Journal*, 4(1), pp.148–154. Available at: <https://ojs.uho.ac.id/index.php/jakk-uho/article/download/47199/19789> (Accessed: 25 November 2024).
- Zumria, N., Narmi, & Tahiruddin. (2020). *Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUD Kota Kendari*. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 01(01)