

Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Terhadap Komunikasi Dokter Di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara

Sheila Jenifer Mewengkang^{1*}, Grace E. C. Korompis¹, Adisti A. Rumayar¹

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

*Email: sheilamewengkang121@student.unsrat.ac.id

ABSTRACT

Based on DJSN data as of December 2024, BPJS Health coverage has reached 98.76%, with North Sulawesi specifically achieving 96.26% participation. This high enrollment rate demands hospitals to provide optimal healthcare services. Patient satisfaction is a key indicator in evaluating hospital service quality, particularly in the aspect of doctor-patient communication. This study aims to identify the differences in satisfaction levels between BPJS and non-BPJS patients regarding doctor communication at the North Sulawesi Provincial General Hospital. A quantitative approach with a comparative analytical design was used. A total of 100 outpatient respondents (50 BPJS patients and 50 non-BPJS patients) were selected using accidental sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Mann-Whitney U Test. Results showed that most BPJS patients were satisfied with doctor communication (68%), while most non-BPJS patients were less satisfied (56%). However, statistical analysis yielded a p-value of 0.111 (>0.05), indicating no significant difference in satisfaction levels between BPJS and non-BPJS patients regarding doctor communication. The study concludes that patient satisfaction with doctor communication is not significantly influenced by their insurance status. Therefore, hospitals are encouraged to maintain and enhance the quality of doctor communication equally for all patients, regardless of their insurance type.

Keywords: Patient satisfaction, doctor communication, BPJS, non-BPJS, hospital

ABSTRAK

Berdasarkan data DJSN per Desember 2024 jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan telah mencapai 98,76%. Secara khusus di Sulawesi Utara, kepesertaan BPJS Kesehatan telah mencapai 96,26%. Adanya angka kepesertaan yang sangat besar tersebut, semakin menuntut seluruh pihak rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit, termasuk dalam aspek komunikasi antara dokter dan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non-BPJS terhadap komunikasi dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik komparatif. Sampel sebanyak 100 pasien rawat jalan (50 pasien BPJS dan 50 pasien non-BPJS) dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Mann Whitney U Test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS merasa puas terhadap komunikasi dokter (68%), sementara sebagian besar pasien non-BPJS merasa kurang puas (56%). Namun, hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,111 (>0,05)$, yang berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS terhadap komunikasi dokter. Penelitian ini menyimpulkan bahwa status kepesertaan (BPJS atau non-BPJS) tidak memengaruhi secara signifikan kepuasan pasien terhadap komunikasi dokter. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan tetap menjaga dan meningkatkan kualitas komunikasi dokter secara merata kepada semua pasien tanpa membedakan jenis kepesertaan.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, komunikasi dokter, BPJS, non-BPJS, rumah sakit

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah sakit merujuk pada fasilitas kesehatan pelayanan medis dan perawatan yang lebih kompleks dibandingkan dengan pusat kesehatan primer (Kemenkes RI, 2025). Di Indonesia, sistem pelayanan kesehatan bisa didapatkan dengan pembayaran mandiri dan secara gratis dengan program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Kepesertaan pada program ini juga sering disebut sebagai pasien BPJS dan yang melakukan pembayaran secara mandiri paling sering disebut pasien non-BPJS Kesehatan. Hal ini karena Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai badan penyelenggara program ini (Ramadhani dkk, 2024).

Seiring berjalannya waktu, kepesertaan pada program BPJS Kesehatan ini terus mengalami peningkatan. Berdasarkan data (DJSN) per Desember 2024 jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan telah mencapai 98,76% atau sebesar 278,096,343 jiwa dan yang masih belum terdata sebagai peserta mencapai 1,24% atau sebesar 3,502,417 jiwa (DJSN, 2025). Secara khusus di Sulawesi Utara, kepesertaan BPJS Kesehatan telah mencapai 96,26% atau sebesar 2,600,721 jiwa dan non peserta mencapai 3,74% atau sebesar 101,069 jiwa (DJSN, 2025).

Adanya angka kepesertaan BPJS Kesehatan yang sangat besar tersebut, semakin menuntut seluruh pemberian pelayanan kesehatan yang maksimal. Hal demikian juga berlaku bagi masyarakat yang memilih untuk tidak menggunakan program BPJS Kesehatan untuk memperoleh pelayanan guna memberikan kepuasan yang maksimal pada pasien. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan loyalitas pada pasien sehingga menimbulkan perasaan puas sekaligus inti dari pemasaran yang berpusat pada pasien adalah kepuasan. Ketika perasaan yang timbul saat menerima pelayanan sesuai atau lebih dari yang diharapkan pasien, kepuasaan akan timbul dan sebaliknya. Selain itu, upaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit juga dapat bersumber dari kepuasan pasien sebagai langkah yang efektif (Silviyana dkk, 2020).

Selain itu, istilah "*word of mouth*" berkaitan dengan kepuasan. Pasien yang merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, akan mendatangkan pasien yang baru karena kepuasan yang tinggi pada pasien juga meningkatkan citra rumah sakit di mata masyarakat. Untuk itu diperlukan suatu komunikasi yang baik untuk membangun hubungan yang baik antara tenaga penyedia layanan di rumah sakit dengan pasien.

Penerapan komunikasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien mempunyai dua cakupan yaitu komunikasi secara verbal melalui proses penyampaian pesan bahasa melalui rangkaian kata baik secara ataupun tulisan dan komunikasi secara non-verbal melalui tindakan dengan simbol atau gesture tubuh maupun wajah, mimik wajah, intonasi suara, serta bahasa isyarat (Rantung dkk, 2023). Untuk memperoleh kepuasan maksimal pada pasien, sangat perlu membangun komunikasi yang baik antara tenaga penyedia layanan dan pasien, baik dalam melakukan tindakan untuk memberikan pelayanan medis kepada pasien atau dalam administrasi penyelesaian berkas pasien yang ada di rumah sakit (Ruliati dkk, 2023). Pentingnya komunikasi pasien dengan pihak penyedia layanan di rumah sakit guna menunjang kepuasan yang maksimal berlaku untuk semua pasien tanpa terkecuali. Akan tetapi, penelitian Stefani & Meliala (2018) menemukan adanya perbedaan kepuasan pasien pada dua kelompok tersebut.

Selanjutnya berdasarkan rekapan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara, jumlah kunjungan pasien khususnya pada pelayanan IGD selama tahun 2024 yaitu kunjungan pasien BPJS Kesehatan sebesar 13.401 kunjungan dan pasien non BPJS

Kesehatan sebesar 1.154 kunjungan. Berhubung rumah sakit ini terbilang cukup baru sehingga menimbulkan ketertarikan peneliti untuk menkaji ada tidaknya perbedaan komunikasi dokter dengan pasien BPJS dan non-BPJS Kesehatan.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Studi ini bertujuan untuk menganalisis ada tidaknya perbedaan pada kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS terhadap komunikasi dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam komunikasi dokter di rumah sakit. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen kesehatan bagi instansi fakultas kesehatan masyarakat dan dapat menjadi acuan atau bahan untuk melakukan studi lanjutan tentang topik ini

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara yang terletak di Jalan Bethesda Nomor 77, Kleak, Malalayang, Kota Manado, Sulawesi Utara

Metode yang digunakan :

Penelitian ini mengambil metode penelitian secara kuantitatif dengan desain penelitian analitik komparatif yang dilaksanakan pada Maret 2025 – Mei 2025. Populasinya terdiri dari pasien rawat jalan peserta BPJS dan Non BPJS Kesehatan yang menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara sebesar 3.171 pasien (kunjungan bulan September-November 2024). Kemudian penelitian melibatkan sampel pasien BPJS sebanyak 50 dan non-BPJS Kesehatan sebanyak 50 responden sehingga total seluruhnya sebanyak 50 pasien yang akan diambil secara *accidental sampling*. Penelitian ini meneliti variabel kepuasan pasien terhadap komunikasi dokter yang diukur dengan kuesioner dan analisis korelasi dengan uji beda *Mann Whitney U Test*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	BPJS		Non-BPJS	
	n	%	n	%
Usia				
18-25 tahun (Masa Remaja Akhir)	8	16,0	20	40,0
26-35 tahun (Dewasa Awal)	10	20,0	19	38,0
36-45 tahun (Dewasa Akhir)	11	22,0	6	12,0
46-59 tahun (Masa Lansia)	11	22,0	3	12,0
≥60 tahun (Masa Manula)	10	20,0	2	4,0
Total	50	100,0	50	100,0
Jenis Kelamin				
Perempuan	27	54,0	24	48,0
Laki-laki	23	46,0	26	52,0
Total	50	100,0	50	100,0

Distribusi responden berdasarkan usia dilihat dari tabel 1, mayoritas pasien berusia 26-35 tahun yang berjumlah total 29 responden dengan responden BPJS berjumlah 10 responden (20%) dan untuk responden Non-BPJS berjumlah 19 responden (38%), dimana untuk kategori umur 26-35 tahun masuk dalam kategori umur dewasa awal. Selanjutnya mayoritas responden perempuan dengan jumlah total 51 responden dengan 27 responden pasien BPJS (54%) dan 24 responden pasien Non-BPJS (48%).

Tabel 2. Distribusi Kategori Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Kesehatan

Kepuasan Responden	Pasien BPJS		Pasien Non-BPJS	
	n	%	n	%
Puas	30	60	22	44
Kurang Puas	20	40	28	56
Total	50	100	50	100

Berdasarkan tabel 2 didapati dalam penelitian ini mayoritas responden BPJS Kesehatan tergolong lebih puas dengan komunikasi dokter sebesar 30 responden (60%) sementara responden non-BPJS Kesehatan mayoritas merasa kurang puas sebesar 28 responden (56%)

Tabel 3. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS

Kepesertaan	Mean Rank	P-value
BPJS	46,50	
Non-BPJS	54,50	0,111

Tabel 3 menampilkan hasil uji beda *Mann Whitney U Test* dengan nilai signifikansi atau *p-value* yang diperoleh sebesar 0,111 sehingga *p-value* $0,111 > 0,05$ (nilai probabilitas) sehingga dapat diartikan tidak ditemukan perbedaan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS Kesehatan terhadap komunikasi dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara

Pembahasan

Karakteristik Responden Pasien BPJS Kesehatan

Pada penelitian ini diperoleh pasien BPJS Kesehatan mayoritas usia 36-59 tahun (dewasa akhir – lansia). Secara umum, pasien BPJS cenderung berasal dari kelompok usia lanjut dan ekonomi menengah ke bawah—kelompok yang paling rentan terhadap PTM (penyakit tidak menular) dan bergantung pada akses layanan rujukan berbiaya rendah seperti BPJS (Harahap & Putra, 2019). Sementara itu, pasien perempuan mendominasi pasien BPJS Kesehatan. Secara global dan nasional, studi menunjukkan bahwa perempuan memiliki perilaku pencarian layanan kesehatan (*health-seeking behavior*) yang lebih tinggi dibanding laki-laki. Perempuan lebih responsif terhadap gejala, lebih rutin melakukan pemeriksaan kesehatan, dan lebih patuh terhadap pengobatan (World Health Organization, 2021; Rahmawati & Suryani, 2020).

Dalam konteks budaya Indonesia, perempuan khususnya ibu rumah tangga sering menjadi penanggung jawab dalam mengatur jadwal berobat anak, suami, maupun dirinya sendiri. Hal ini menyebabkan perempuan lebih sering tercatat sebagai pasien BPJS, baik untuk dirinya maupun saat mendampingi anggota keluarga lainnya (Kemenkes RI, 2020). Perempuan juga memiliki kebutuhan biologis khusus terkait kesehatan reproduksi seperti kehamilan, persalinan, dan kontrasepsi. Layanan ini sepenuhnya ditanggung oleh BPJS dan berkontribusi signifikan terhadap frekuensi kunjungan perempuan ke fasilitas kesehatan (BPJS Kesehatan, 2022).

Karakteristik Responden Pasien Non-BPJS Kesehatan

Pada pasien non-BPJS Kesehatan sebagian besar pasien berusia 18-25 tahun (masa remaja akhir). Hal ini dikarenakan banyak remaja akhir yang masih kuliah atau belum bekerja, belum terdaftar sebagai peserta aktif BPJS Kesehatan dan belum masuk kepesertaan instansi tertentu. Meskipun secara aturan bisa menjadi tanggungan keluarga, faktanya banyak yang belum diikutkan atau tidak aktif membayar iuran (Pusdatin Kemenkes RI, 2021). Selain itu, remaja akhir cenderung datang ke fasilitas kesehatan untuk keluhan sesaat seperti demam, batuk, nyeri otot, atau pemeriksaan umum yang cenderung tidak memerlukan sistem rujukan BPJS. Biaya layanan seperti ini masih dianggap murah dan cepat jika dibayar langsung (tunai), dibanding melalui antrean dan prosedur administratif BPJS (BPJS Watch, 2022).

Selain itu, pasien laki-laki mendominasi pasien yang non-BPJS Kesehatan. Laki-laki umumnya tidak rutin memeriksakan kesehatan dan hanya datang ke fasilitas layanan ketika sudah mengalami gejala akut atau mengganggu aktivitas kerja. Situasi ini mendorong untuk menggunakan layanan non-BPJS karena keperluan medis yang bersifat mendadak dan ingin langsung ditangani tanpa sistem rujukan (WHO, 2021). Data dari BPJS Kesehatan juga menunjukkan bahwa tingkat partisipasi aktif laki-laki dalam sektor informal lebih rendah dibanding perempuan yang sering menjadi peserta keluarga (istri/ibu rumah tangga) karena itu, laki-laki di sektor informal lebih sering menjadi pasien non-BPJS (BPJS Kesehatan, 2022).

Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

Hasil penelitian secara umum menunjukkan bahwa mayoritas pasien BPJS merasa puas hingga sangat puas terhadap cara dokter berkomunikasi selama proses pelayanan medis. Responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi khususnya pada aspek

komunikasi yang bersifat informatif dan empatik. mayoritas responden menjawab sangat puas menunjukkan bahwa sebagian besar dokter sudah menjalankan komunikasi personal dengan menyebut nama pasien, yang dapat meningkatkan rasa dihargai pasien. Sementara itu, pada aspek komunikasi yang bersifat humoris dan akrab menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat puas. Namun tidak semua pasien merasa nyaman dengan bentuk komunikasi yang terlalu santai atau bercanda yang ditandai dengan terdapat pasien yang merasa tidak puas dengan hal tersebut

Untuk indikator yang berhubungan dengan sikap empatik dokter, mayoritas responden merasa sangat puas yang menandakan bahwa empati dan kemampuan mendengarkan dari dokter sangat sensitif terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. Tidak hanya itu, keramahan dan durasi berkomunikasi sebagian besar juga merasakan sangat puas sehingga menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi pada komunikasi verbal. Sementara itu, komunikasi non-verbal juga mendapat apresiasi tinggi dari responden. Mayoritas merasa sangat puas saat dokter tersenyum ketika berbicara dan pada saat pemeriksaan. Bahkan dalam hal sederhana seperti menggerakkan tangan ketika menjelaskan pada pasien mayoritas merasa sangat puas. Ini menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal yang positif memberi kontribusi besar terhadap persepsi kepuasan pasien. Dalam Peraturan BPJS Kesehatan juga disebutkan, mutu pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan, tapi juga dari kemampuan dokter membangun komunikasi interpersonal yang baik, sehingga meningkatkan perasaan puas pada pasien (BPJS Kesehatan, 2021).

Kepuasan Pasien Non-BPJS Kesehatan

Berdasarkan hasil distribusi jawaban responden pada variabel kepuasan komunikasi dokter terhadap pasien Non-BPJS, terlihat bahwa mayoritas responden merasa puas hingga sangat puas dalam hampir seluruh aspek komunikasi yang diberikan oleh dokter selama pemeriksaan. Tingkat kepuasan yang ditunjukkan mencerminkan persepsi positif terhadap kemampuan interpersonal dan empatik dokter. Secara umum, pasien Non-BPJS mempunyai tingkat kepuasan yang sangat tinggi dalam komunikasi dokter. Respons positif tidak hanya ditunjukkan pada aspek komunikasi verbal seperti penjelasan dan nasihat, tetapi juga pada sikap empatik dan bahasa tubuh yang mendukung. Akan tetapi tingkat kepuasan pasien non-BPJS Kesehatan tidak semuanya menunjukkan tingkat sangat puas, terdapat beberapa item yang paling banyak memberikan penilaian puas.

Studi menunjukkan bahwa pasien non-BPJS memiliki tingkat literasi dan kesiapan komunikasi yang lebih tinggi, karena umumnya berasal dari kalangan pendidikan menengah ke atas dan terbiasa menyampaikan keluhan secara langsung. Ini membuat proses komunikasi lebih komprehensif (Susanti dkk., 2019). Rumah sakit yang menerima pasien non-BPJS, biasanya juga menyediakan layanan umum (reguler) atau VIP dengan rasio pasien lebih kecil per dokter, memungkinkan komunikasi yang lebih mendalam (Fadhilah & Mustikawati, 2021).

Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non-BPJS Terhadap Komunikasi Dokter

Hasil uji beda *Mann Whitney U Test* yang dilakukan, ditemukan bahwa $p\text{-value } 0,111 > 0,05$ sehingga tidak ditemukan adanya perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap komunikasi dokter. Artinya, baik pasien

BPJS maupun yang bukan, sama-sama merasakan kualitas komunikasi dokter yang baik dan memadai. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi dokter saat pemberian pelayanan telah dilaksanakan secara merata dan profesional.

Penelitian sebelumnya juga mendukung temuan pada penelitian ini. Studi oleh Wijayanto (2020) di Rumah Sakit Hidayah Boyolali yang menemukan tidak adanya perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan Non-BPJS. Temuan ini memperkuat hasil penelitian ini bahwa perbedaan status kepesertaan tidak selalu menjadi faktor utama dalam memengaruhi perasaan puas pasien terhadap pelayanan kesehatan, khususnya pada aspek komunikasi (Wijayanto, 2020).

Selanjutnya studi oleh Siregar dkk, (2018) juga tidak menemukan perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS. Ini berarti bahwa meskipun mungkin ada perbedaan dalam proses administratif atau jenis layanan yang diterima, pengalaman komunikasi antara dokter dan pasien tetap memiliki standar kualitas yang sama (Siregar dkk, (2018). Pada penelitian Ngkolu dkk, (2023) melakukan survei persepsi terhadap responsiveness, termasuk dimensi komunikasi menunjukkan hasil tidak ada perbedaan signifikan antara kedua kelompok kepesertaan ini. Temuan tersebut mendukung bahwa baik pasien BPJS maupun non-BPJS sama-sama merasa dokter mampu menjelaskan dengan jelas, mendengarkan keluhan, serta memberikan respon yang sesuai selama konsultasi (Ngkolu dkk, 2023).

Pada hasil penelitian ini, ditemukan pasien non-BPJS Kesehatan cenderung merasa kurang puas terhadap komunikasi dengan dokter. Hal ini karena persepsi pasien lebih dipengaruhi oleh harapan dan ekspektasi. Pasien non BPJS Kesehatan umumnya membayar dengan biaya lebih tinggi sehingga memiliki harapan yang lebih besar terhadap pelayanan yang akan diterima termasuk komunikasi dokter. Ketika pelayanan komunikasi tersebut tidak memenuhi harapan yang tinggi maka tingkat ketidakpuasan relatif lebih besar meskipun secara objektif komunikasi dokter tetap sama dengan yang diberikan kepada pasien BPJS Kesehatan (Parasuraman dkk., 1988)

Dokter di rumah sakit baik yang menangani pasien BPJS maupun non-BPJS, telah melalui pelatihan komunikasi klinis dan evaluasi mutu pelayanan sehingga komunikasi antar keduanya tidak ada perbedaan kualitas (BPJS Watch, 2022). Pada hasil studi Stefani dan Meliala (2018), meskipun terdapat sedikit perbedaan dalam durasi konsultasi atau pemberian edukasi, secara umum pasien dari kedua kelompok kepuasan yang dirasakan harusnya tidak ada perbedaan. Temuan ini menunjukkan bahwa dokter tetap menjaga profesionalisme komunikasi kepada semua pasien tanpa membedakan status kepesertaan, sehingga kualitas interaksi tetap terjaga di berbagai jenis layanan (Stefani & Meliala, 2018).

Peneliti beramsumsi bahwa kualitas komunikasi yang baik, yang ditandai dengan adanya perhatian, kejelasan informasi, dan sikap empatik dari dokter tetap menjadi komponen utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Rumah sakit sangat perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas komunikasi antara tenaga medis dan pasien agar kepuasan tetap terjaga di seluruh kelompok pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS Kesehatan terhadap komunikasi dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Saran bagi rumah sakit, agar lebih meningkatkan kualitas komunikasi dokter kepada pasien tanpa memperhatikan

kepesertaannya serta untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode campuran (kuantitatif dan kualitatif) sehingga lebih mampu menguraikan aspek lain yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap komunikasi dokter

UCAPAN TERIMAKASIH

Kepada setiap pihak yang berperan dalam studi ini penulis menyampaikan terima kasih, para dosen pembimbing dan penguji, pihak Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara, seluruh pasien yang bersedia menjadi responden, orang tua, serta para sahabat atas segala keterlibatannya. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Universitas Sam Ratulangi, Fakultas Kesehatan Masyarakat sebagai instansi yang menaungi studi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. (2021). *Peraturan BPJS Kesehatan tentang Standar Pelayanan Minimal Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL)*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2022). *Laporan Kinerja BPJS Kesehatan Tahun 2022*. Jakarta: BPJS Kesehatan
- BPJS Watch. (2022). *Laporan Pemantauan Layanan Kesehatan di Era JKN*. Jakarta: BPJS Watch.
Dapat diakses secara online: <<https://lampukuning.id/bpjks-kesehatan-public-expose-laporan-pengelolaan-program-dan-laporan-keuangan-tahun-2022/>>
- Dewan Jaminan Sosial Nasional, 2023. Aspek Kepesertaan. Dilihat pada 25 Februari 2025, <<https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/cakupan/>>
- Fadhilah, R., & Mustikawati, D. (2021). Persepsi pasien non-BPJS terhadap komunikasi dokter di rumah sakit. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 10(1), 45–53.
- Harahap R. A dan Putra F. E. 2019 *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Kemenkes RI, 2025, *Informasi RS*, Humas Kemenkes RI, dilihat pada 26 Februari 2025, <<https://kemkes.go.id/id/informasi-rs>>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia 2019*. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kemenkes.
- Ngkolu, N. W., Hadawiyah, R., & Pratiwi, R. D. (2023). *Differences in perception of responsiveness between BPJS and non-BPJS patients*. Community Research of Epidemiology, 4(1), 1–14. doi:10.24252/corejournal.vi.38061
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
- Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020*. Retrieved from <https://www.kemkes.go.id>
- Rahmawati, A., & Suryani, N. (2020). Perbedaan perilaku pencarian pelayanan kesehatan antara laki-laki dan perempuan di Puskesmas X. *Jurnal Keperawatan*, 11(2), 88–96.
- Ramadhani A, Sety L.O.M, Prianti I.A, 2024, ‘Studi Komparasi Antara Pasien Peserta BPJS dan Non-BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari Tahun 2024’, *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo*, vol 5, no. 2, dilihat 23 Februari 2025,

- <<https://jakk.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/32>>
- Rantung, M., N., Kepel, B. J., Lumunon, T. H. W., Surya, W. S., & Waworuntu, M. Y, (2023), ‘Pengaruh komunikasi verbal dan non-verbal terhadap kepuasan pasien’, *Jurnal Universitas Pahlawan*, vol 5 no. 2, hal 123-135. Dilihat pada 26 Februari 2025
- <<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/8861>>
- Ruliati, F., R. A., Satoto, E. B., & Sanosra, A, (2023), ‘Pengaruh fasilitas rumah sakit dan harga pelayanan terhadap *word of mouth* melalui kepuasan pasien’. *Jurnal Riset Kesehatan*, vol 8, no.1, 45-60. Dilihat pada 26 Februari 2025
- <<https://www.researchgate.net/publication/377446053>>
- Silviyana S, Kusindrat, Rani Rt, Ragil M. (2020) ‘Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap’ *Jurnal Ilmiah Kesehatan* Vol. 19 No. 2
- Siregar, I., Hadi, P. S., & Lestari, D. P. (2018). Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Dau Malang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(2), 25-30.
- Stefani, Y., & Meliala, M. (2018). *Evaluasi komunikasi dokter dengan pasien BPJS dan non-BPJS di RS Ludira Husada Tama*. Tesis, Universitas Gadjah Mada
- Susanti, D., Maharani, N., & Putri, R. (2019). Analisis kepuasan pasien umum terhadap komunikasi dokter spesialis di rumah sakit pemerintah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 22(2), 102–110.
- Wijayanto, H. (2020). Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Hidayah Boyolali. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 15-21.
- World Health Organization (WHO). (2021). *Men's health and the influence of gender on health-seeking behavior*. Retrieved from <<https://www.who.int>>
- World Health Organization. (2021). *Gender and health: Women*. Retrieved from <https://www.who.int>