DOI : https://doi.org/10.54816/josh.v3i1.1480

Perbandingan Kepuasan Terhadap Layanan Informasi Kesehatan Menurut Status Pembiayaan BPJS dan Non-BPJS di RS Hermina Palembang

Comparison of Satisfaction with Health Information Services by BPJS and Non-BPJS Payment Status at Hermina Hospital Palembang

Nurasbon[1*], Fika Minata Wathan[2], Hidayah Dwi Nabila[3], Karisma Kapur[4]

[1,3,4]Program Studi S-1 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Kader Bangsa, Palembang, Indonesia

[2]Program Studi S-2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Kader Bangsa, Palembang, Indonesia

**Korespondensi: asbon.nur@gmail.com*

ABSTRAK

Latar belakang: Informasi kesehatan yang jelas dan mudah diakses merupakan bagian penting dari pengalaman pelayanan pasien. Perbedaan prosedur administrasi menurut status pembiayaan dapat berkaitan dengan pengalaman memperoleh informasi, tetapi tidak serta-merta menunjukkan perbedaan perlakuan. Tujuan: Membandingkan kepuasan terhadap layanan informasi kesehatan antara pasien BPJS dan non-BPJS (pasien umum/asuransi swasta) di RS Hermina Palembang. Metode: Studi komparatif potong lintang terhadap 92 pasien rawat jalan (50 BPJS; 42 non-BPJS) pada Januari–Maret 2024. Kepuasan dinilai setelah pasien menerima layanan informasi menggunakan kuesioner lima dimensi; dasar pemilihan sampel dan nilai titik potong kategorisasi kepuasan belum dilaporkan secara lengkap dalam dokumen penelitian. Analisis kasar menggunakan chi-square Pearson dua sisi dan odds ratio (OR) dengan interval kepercayaan (IK) 95%. Hasil: Sebanyak 60/92 responden (65,2%) dikategorikan puas. Proporsi kepuasan kelompok non-BPJS 76,2% (32/42), sedangkan kelompok BPJS 56,0% (28/50); selisih 20,2 poin persentase. Uji Pearson menunjukkan p = 0,043; OR kasar = 2,51 (IK 95%: 1,02–6,20), yang menyatakan odds kepuasan, bukan rasio probabilitas. Analisis sensitivitas menghasilkan p = 0,071 (Yates) dan p = 0,0504 (Fisher dua sisi). Kesimpulan: Pada sampel ini terdapat indikasi perbedaan kepuasan menurut jenis pembiayaan berdasarkan uji Pearson, tetapi temuan sensitif terhadap metode pengujian dan belum dikendalikan terhadap perancu. Audit layanan informasi dan penelitian lanjutan diperlukan.

Kata kunci: *kepuasan pasien; layanan informasi kesehatan; BPJS Kesehatan; Jaminan Kesehatan Nasional; rumah sakit*

ABSTRACT

Background: Clear and accessible health information is an important aspect of patients' service experience. Differences in administrative pathways by payment status may be associated with patients' experiences but do not establish unequal treatment. Objective: To compare satisfaction with health information services between BPJS and non-BPJS outpatients (self-paying or privately insured) at Hermina Hospital Palembang. Methods: A cross-sectional comparative study included 92 outpatients (50 BPJS and 42 non-BPJS) in January–March 2024. Satisfaction was assessed after receiving information services using a five-domain questionnaire. The respondent selection method and the exact satisfaction-score cutoff were not fully documented in the source manuscript. Unadjusted analyses used the two-sided Pearson chi-square test and odds ratios (ORs) with 95% confidence intervals (CIs). Results:

Copyright © 2026 e-ISSN (online) : 2808-9316 ISSN (Print): 2808-9057
Universitas Kader Bangsa Palembang

DOI : https://doi.org/10.54816/josh.v3i1.1480

In total, 60/92 respondents (65.2%) were classified as satisfied. Satisfaction was reported by 76.2% (32/42) of non-BPJS patients versus 56.0% (28/50) of BPJS patients, an absolute difference of 20.2 percentage points. Pearson p = 0.043; unadjusted OR = 2.51 (95% CI 1.02–6.20), representing odds rather than a probability ratio. Sensitivity analyses yielded p = 0.071 (Yates correction) and p = 0.0504 (two-sided Fisher exact test). Conclusion: The sample suggests a possible difference in satisfaction by payment category according to Pearson's test; however, statistical significance depends on the test, and confounding has not been addressed. Information-service audits and further research are warranted.

Keywords: *patient satisfaction; health information services; BPJS Kesehatan; National Health Insurance; hospital*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan aspek penting dalam evaluasi mutu pelayanan dan pengalaman pasien, termasuk akses terhadap informasi yang jelas, tepat waktu, dan relevan. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 mengatur indikator nasional mutu pelayanan kesehatan; namun, kepuasan khusus terhadap layanan informasi kesehatan yang diukur dalam penelitian ini tidak boleh disamakan begitu saja dengan indikator nasional mutu tertentu (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Literatur menunjukkan bahwa komunikasi dan pengalaman pelayanan berkaitan dengan kepuasan pasien (Ferreira et al., 2023). Informasi kesehatan di rumah sakit meliputi alur administrasi, jadwal layanan, hak dan kewajiban pasien, serta penjelasan terkait pemeriksaan dan pengobatan. Hak pasien memperoleh informasi mengenai pelayanan dan kondisi kesehatannya juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 (Republik Indonesia, 2023).

Pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan BPJS Kesehatan dapat mengikuti prosedur verifikasi kepesertaan dan rujukan sesuai ketentuan yang berlaku. Kelompok non-BPJS dalam penelitian ini mencakup pasien yang membayar mandiri atau menggunakan asuransi swasta; prosedurnya dapat berbeda menurut jenis penjamin dan kebijakan rumah sakit. Perbedaan prosedur tersebut mungkin memengaruhi kebutuhan dan pengalaman menerima informasi, tetapi tidak membuktikan perbedaan mutu ataupun diskriminasi pelayanan. Telaah sebelumnya melaporkan keluhan tentang ketanggapan petugas, ketepatan waktu, dan kejelasan penjelasan pada sebagian pengalaman layanan pasien BPJS (Nurmawati & Pramesti, 2022).

Temuan studi terdahulu belum seragam. Penelitian di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro melaporkan perbedaan kepuasan antara kelompok BPJS dan non-BPJS (Putri, 2023), sedangkan studi di puskesmas Kabupaten Majalengka tidak menunjukkan pola perbedaan yang sama (Ruhiyat et al., 2023). Penelitian terdahulu terutama mengevaluasi kepuasan pelayanan secara umum. Secara lebih spesifik, penelitian ini membandingkan kepuasan atas layanan informasi kesehatan yang mencakup kejelasan, ketepatan waktu, komunikasi petugas, kemudahan akses, dan relevansi informasi pada pasien rawat jalan RS Hermina Palembang. Studi setempat mengenai pelayanan pendaftaran telah menyoroti aspek kepuasan pasien BPJS (Indahwati, 2023), tetapi temuan lokal tersebut tidak dapat menggantikan data pembanding dua kelompok pada lima dimensi informasi. Tujuan penelitian adalah menggambarkan dan membandingkan kepuasan kedua kelompok dalam konteks tersebut; inferensi kausal tidak ditargetkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif komparatif ini menggunakan desain potong lintang (cross-sectional) dengan unit analisis pasien rawat jalan RS Hermina Palembang. Penelitian berlangsung pada Januari–Maret 2024. Kuesioner diberikan setelah pasien menerima layanan

Copyright © 2026 e-ISSN (online) : 2808-9316 ISSN (Print): 2808-9057
Universitas Kader Bangsa Palembang

DOI : https://doi.org/10.54816/josh.v3i1.1480

informasi kesehatan. Naskah sumber tidak menjelaskan secara spesifik apakah pengisian dilakukan sebelum atau sesudah konsultasi dokter, maupun prosedur pengisian privat untuk mengurangi bias kesopanan; informasi tersebut perlu diverifikasi dari protokol penelitian.

Populasi sasaran adalah pasien rawat jalan RS Hermina Palembang yang menerima layanan informasi kesehatan, baik berstatus BPJS maupun non-BPJS. Sebanyak 92 responden dianalisis, terdiri atas 50 pasien BPJS dan 42 non-BPJS. Naskah awal menyatakan penggunaan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan ukuran minimal 91 responden, tetapi tidak mencantumkan nilai populasi (N) dan substitusi ke rumus $n = N/(1 + Ne^2)$; karena itu perhitungannya tidak dapat direproduksi. Untuk penelitian komparatif, penentuan sampel idealnya menggunakan estimasi perbedaan dua proporsi dengan α, power, dan besar efek yang ditentukan sebelumnya. Teknik rekrutmen (acak, consecutive, purposive, atau convenience), kriteria inklusi–ekskusi terperinci, jumlah pasien yang diundang/menolak, poli/jam layanan, penanganan kunjungan berulang, serta alasan distribusi kelompok 50:42 tidak dijelaskan pada dokumen sumber. Dengan demikian, representativitas sampel tidak dapat dipastikan tanpa informasi tambahan dari peneliti.

Variabel pengelompokan adalah jenis pembiayaan, yaitu BPJS (peserta JKN) dan non-BPJS (pembayaran mandiri atau asuransi swasta). Sumber naskah tidak merinci apakah status pembiayaan diverifikasi menggunakan data administrasi atau hanya berdasarkan jawaban responden, dan tidak memisahkan subkelompok non-BPJS. Variabel hasil adalah kepuasan terhadap layanan informasi kesehatan yang meliputi lima dimensi: kejelasan informasi, ketepatan waktu, komunikasi petugas, kemudahan akses, dan relevansi informasi. Kuesioner tertutup diberikan setelah responden menerima layanan informasi. Namun, sumber instrumen, jumlah item, skala respons, tata cara pengisian, pembobotan, rentang dan arah skor, bukti validitas-reliabilitas, serta nilai dan dasar titik potong kategori "puas/tidak puas" tidak tersedia dalam naskah awal. Penyebutan "mean/median" tanpa pilihan dan nilai pasti tidak cukup untuk replikasi. Analisis berikut mempertahankan klasifikasi yang telah dilaporkan oleh peneliti; instrumen dan aturan skoring harus diverifikasi sebelum publikasi.

Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan distribusi jenis kepesertaan dan tingkat kepuasan. Perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan non-BPJS dianalisis dengan uji chi-square Pearson pada tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$, karena seluruh sel memiliki nilai harapan ≥5 (nilai harapan terkecil 14,6). Besar perbedaan dinyatakan dengan odds ratio (OR) dan interval kepercayaan (IK) 95%, dengan kelompok BPJS sebagai referensi.

HASIL PENELITIAN

Dari 92 responden penelitian, 50 (54,3%) berstatus BPJS dan 42 (45,7%) berstatus non-BPJS. Sebanyak 60 responden (65,2%) diklasifikasikan puas dan 32 (34,8%) tidak puas. Tabel 1 memuat distribusi masing-masing variabel, bukan penjumlahan antarkelompok variabel. Informasi usia, jenis kelamin, pendidikan, jenis poli, kunjungan ulang, status sosial ekonomi, dan waktu tunggu menurut kategori pembiayaan belum tersedia dalam naskah, sehingga kemungkinan perancu belum dapat diperiksa.

Tabel 1. Distribusi status pembiayaan dan kepuasan responden (n = 92)

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kepesertaan		
BPJS	50	54,3
Non-BPJS	42	45,7
Kepuasan terhadap Layanan Informasi		

Copyright © 2026 e-ISSN (online) : 2808-9316 ISSN (Print): 2808-9057
Universitas Kader Bangsa Palembang

DOI : https://doi.org/10.54816/josh.v3i1.1480

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	60	65,2
Tidak puas	32	34,8
Total per variabel	**92**	**100**

Sumber: Data primer, 2024. Persentase dihitung terhadap seluruh responden untuk setiap variabel (n = 92).

Proporsi responden yang puas pada kelompok non-BPJS sebesar 76,2% (32/42), sedangkan pada kelompok BPJS 56,0% (28/50), dengan selisih absolut 20,2 poin persentase. Rasio prevalensi kepuasan kasar sebesar 1,36, sementara odds ratio (OR) kasar sebesar 2,51 (IK 95%: 1,02–6,20). OR menyatakan perbandingan odds kepuasan, bukan rasio peluang/probabilitas kepuasan. Uji chi-square Pearson dua sisi menghasilkan $\chi^2 = 4,10$ dan $p = 0,043$; hasil uji sensitivitas dengan koreksi kontinuitas Yates $p = 0,071$ dan uji eksak Fisher dua sisi $p = 0,0504$. Karena hasil berada dekat ambang 0,05, kesimpulan inferensial perlu disampaikan secara berhati-hati (Tabel 2).

Tabel 2. Kepuasan layanan informasi menurut status pembiayaan (n = 92)

Jenis Kepesertaan	Puas n (%)	Tidak puas n (%)	Total n	χ^2	p-value	OR (IK 95%)
Non-BPJS	32 (76,2)	10 (23,8)	42	4,10	0,043	2,51 (1,02–6,20)
BPJS	28 (56,0)	22 (44,0)	50			Referensi
Total	**60 (65,2)**	**32 (34,8)**	**92**			

Sumber: Data primer, 2024; persentase kepuasan dihitung per baris. Pearson $\chi^2 = 4,102$ (df = 1; dua sisi), $p = 0,0428$; Yates $p = 0,0710$; Fisher dua sisi $p = 0,0504$. OR kasar = 2,51 (IK 95%: 1,02–6,20); PR kasar = 1,36; selisih proporsi = 20,2 poin persentase.

PEMBAHASAN

Perbedaan kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS

Pada sampel penelitian ini, proporsi kepuasan layanan informasi lebih tinggi pada kelompok non-BPJS (76,2%) daripada kelompok BPJS (56,0%). Uji Pearson memberikan indikasi perbedaan statistik ($p = 0,043$), tetapi hasil tidak konsisten ketika koreksi Yates atau uji Fisher digunakan. Oleh karena itu, penelitian ini hanya menunjukkan asosiasi kasar dan tidak membuktikan bahwa status pembiayaan menyebabkan perbedaan mutu layanan. Penelitian di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro melaporkan arah perbedaan serupa (Putri, 2023), sementara penelitian di beberapa puskesmas Majalengka tidak menunjukkan perbedaan yang sama (Ruhiyat et al., 2023). Perbedaan karakteristik pasien, jenis poli, frekuensi kunjungan, kebutuhan informasi, maupun kompleksitas administrasi mungkin turut menjelaskan variasi hasil, tetapi variabel tersebut tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Kemungkinan penjelasan perbedaan

Penelitian ini tidak mengukur mekanisme yang menjelaskan perbedaan kepuasan sehingga uraian berikut merupakan hipotesis, bukan temuan kausal. Verifikasi rujukan/kepesertaan, jumlah titik informasi yang dilalui, variasi jumlah pengunjung menurut waktu, dan kejelasan komunikasi petugas mungkin memengaruhi pengalaman pasien. Penelitian setempat melaporkan keterkaitan pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS (Indahwati, 2023). Kajian lain juga mengindikasikan bahwa durasi menunggu tidak selalu berkorelasi dengan kepuasan (Manyering et al., 2023). Penelitian selanjutnya perlu mengukur waktu tunggu aktual, jumlah tahapan administrasi, frekuensi kunjungan, tingkat literasi kesehatan, karakteristik poli, dan kepuasan per dimensi untuk menguji dugaan ini.

Copyright © 2026 e-ISSN (online) : 2808-9316 ISSN (Print): 2808-9057
Universitas Kader Bangsa Palembang

DOI : https://doi.org/10.54816/josh.v3i1.1480

Peran komunikasi dalam layanan informasi

Komunikasi petugas memegang peranan penting dalam layanan informasi. Penelitian di RSU Proklamasi Rengasdengklok melaporkan hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien (Agil et al., 2022). Konsep ketanggapan, jaminan, dan empati dapat membantu mengembangkan penilaian mutu komunikasi, dengan penyesuaian terhadap kondisi setempat (Endeshaw, 2021). Walaupun kuesioner penelitian ini mencakup lima dimensi layanan informasi, hasil skor masing-masing dimensi per kelompok tidak tersedia dalam naskah awal sehingga tidak dapat ditentukan dimensi mana yang berkontribusi paling besar terhadap selisih kepuasan. Analisis per dimensi membutuhkan data mentah responden.

Implikasi bagi rumah sakit

RS Hermina Palembang dapat menggunakan temuan ini sebagai alasan melakukan evaluasi kesetaraan mutu informasi, bukan sebagai bukti terjadinya diskriminasi. Langkah yang dapat ditempuh meliputi audit titik layanan pendaftaran, rujukan, antrean, dan edukasi; penetapan standar isi dan cara penyampaian informasi yang sama untuk semua kelompok; pelatihan komunikasi petugas; serta pemantauan indikator kejelasan, akses, ketepatan waktu, komunikasi, dan relevansi informasi. Hasil audit perlu dibedakan menurut jenis pembiayaan dan lokasi layanan serta ditinjau berkala sebelum menentukan prioritas intervensi. Media tertulis dan kanal digital dapat digunakan sebagai pelengkap informasi tatap muka (Kementerian Kesehatan RI, 2021; Chen & Wang, 2021).

Keterbatasan penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan penting. Pertama, temuan berada di dekat ambang signifikansi: Pearson p = 0,0428, Yates p = 0,0710, dan Fisher dua sisi p = 0,0504, sehingga keputusan statistik sensitif terhadap pemilihan uji. Kedua, OR kasar memiliki IK 95% cukup lebar (1,02–6,20) dan tidak dapat ditafsirkan sebagai rasio risiko. Ketiga, teknik rekrutmen, populasi sumber, nonrespons, serta penanganan kunjungan berulang belum dijelaskan sehingga kemungkinan bias seleksi belum dapat dinilai. Keempat, waktu dan cara pengisian kuesioner yang kurang terperinci menyisakan risiko bias kesopanan dan bias respons. Kelima, aturan dikotomisasi skor tidak lengkap dan dapat mengurangi informasi dari data ordinal/kontinu. Keenam, usia, pendidikan, jenis poli, frekuensi kunjungan, waktu tunggu, dan kondisi sosial ekonomi belum dikendalikan sebagai perancu. Terakhir, data hanya berasal dari satu rumah sakit; generalisasi perlu dibatasi pada sampel ini. Analisis multivariat dan evaluasi lima dimensi dari data individual diperlukan pada studi berikutnya.

KESIMPULAN

Pada 92 responden rawat jalan yang diteliti, 65,2% dikategorikan puas terhadap layanan informasi kesehatan. Proporsi puas lebih tinggi pada kelompok non-BPJS (76,2%) dibandingkan kelompok BPJS (56,0%), dengan selisih 20,2 poin persentase dan OR kasar untuk puas sebesar 2,51 (IK 95%: 1,02–6,20). Uji Pearson memberikan indikasi perbedaan dalam sampel ini (p = 0,043), tetapi hasil sensitif terhadap uji alternatif (Yates p = 0,071; Fisher dua sisi p = 0,0504). Karena tidak ada penyesuaian faktor perancu dan rincian metode yang belum lengkap, hasil tidak membuktikan adanya pengaruh kausal status pembiayaan atau perlakuan berbeda.

SARAN

Manajemen RS Hermina Palembang disarankan menyusun dan meninjau SOP penyampaian informasi pada pendaftaran, verifikasi rujukan, jadwal pelayanan, antrean, dan hak pasien untuk seluruh jenis pembiayaan; menetapkan indikator audit (misalnya kejelasan

Copyright © 2026 e-ISSN (online) : 2808-9316 ISSN (Print): 2808-9057
Universitas Kader Bangsa Palembang

DOI : https://doi.org/10.54816/josh.v3i1.1480

dan ketepatan informasi) serta jadwal evaluasi triwulanan. Petugas layanan informasi disarankan mengikuti pelatihan komunikasi efektif dan empatik, menggunakan materi tertulis dan digital yang seragam, serta mendokumentasikan pertanyaan dan keluhan menurut titik pelayanan untuk tindak lanjut yang dapat diukur. Penelitian berikutnya perlu mendokumentasikan kerangka sampel, teknik perekrutan, karakteristik tiap kelompok, instrumen yang tervalidasi, dan nilai batas skor kepuasan; mengukur setiap dimensi layanan informasi; serta melakukan analisis multivariat dengan sampel memadai di beberapa rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Yayasan Kader Bangsa Palembang, pimpinan Universitas Kader Bangsa, serta manajemen dan staf RS Hermina Palembang atas dukungan yang disebutkan dalam naskah awal. Sumber dan bentuk pendanaan, keterlibatan pemberi dukungan dalam desain/pengumpulan/analisis/pelaporan, serta pernyataan konflik kepentingan belum dijelaskan pada dokumen sumber dan perlu dikonfirmasi penulis sebelum publikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Agil, H. M., Rohman, T., & Santosa, P. R. (2022). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Ruang Bung Karno RSU Proklamasi Rengasdengklok. Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan, 12(1).

Chen, J., & Wang, Y. (2021). Social media use for health purposes: Systematic review. Journal of Medical Internet Research, 23(5), e17917. https://doi.org/10.2196/17917

Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: A review. Journal of Health Research, 35(2), 106–117. https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152

Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. Healthcare, 11(5), 639. https://doi.org/10.3390/healthcare11050639

Indahwati, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang [Tesis magister, Universitas Sriwijaya].

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Blueprint for digital health transformation strategy Indonesia 2024. Kementerian Kesehatan RI.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. Kementerian Kesehatan RI.

Manyering, G. G., Wartiningsih, M., Messakh, B. D., & Silitonga, H. T. H. (2023). Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Holistik Jurnal Kesehatan, 17(2), 93–101. https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.8876

Copyright © 2026 e-ISSN (online) : 2808-9316 ISSN (Print): 2808-9057
Universitas Kader Bangsa Palembang

Nurmawati, I., & Pramesti, A. B. (2021). Patient satisfaction of inpatient social security administrator for health in hospital. Jurnal Saintika Medika, 17(2), 124–133.

Nurmawati, I., & Pramesti, B. A. (2022). Literature review: Kepuasan pasien BPJS rawat inap ditinjau dari dimensi mutu pelayanan kesehatan. Jurnal Kesehatan Vokasional, 7(4). https://doi.org/10.22146/jkesvo.72737

Pratama, Y. Y., Hidayat, M. S., Marwati, T. A., & Handayani, L. (2022). Differences in satisfaction level between subsidised JKN patients and non-subsidised JKN patients: A case study in a hospital in Bantul with quantitative analysis approach. Academic Hospital Journal, 4(1), 22–48. https://doi.org/10.22146/ahj.v4i1.71744

Putri, A. Z. D. (2023). Analisis perbandingan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berbasis program BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro [Tesis magister, Universitas Tarumanagara].

Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Ruhiyat, Y., Sunjaya, D. K., Gondodiputro, S., Mutyara, K., Sujatmiko, B., & Arisanti, N. (2023). Patient satisfaction with national health insurance and public health center accreditation: Lessons learnt from Majalengka Regency, Indonesia. Althea Medical Journal, 10(4), 260–268. https://doi.org/10.15850/amj.v10n4.2743

Copyright © 2026 e-ISSN (online) : 2808-9316 ISSN (Print): 2808-9057
Universitas Kader Bangsa Palembang