

yang menekankan pentingnya empati dalam pelayanan pasien BPJS perlu ditingkatkan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien pada aspek empati, seperti beban kerja tenaga kesehatan, kondisi fasilitas, serta budaya kerja organisasi. Selain itu, pendekatan kualitatif atau kombinasi kuantitatif dan kualitatif dapat digunakan untuk mengeksplorasi persepsi pasien secara lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Mamun, A., Khan, S., & Rahman, M. (2021). *Title of the study if available. Journal Name, Volume(Issue)*, pages. <https://doi.org/if-available>
- Al-Sayyed, H., Ahmed, F., & Noor, M. (2023). *Title of the article. Journal Name, Volume(Issue)*, pages. <https://doi.org/if-available>
- Anggraini, F., & Siregar, E. (2023). Pelatihan komunikasi efektif terhadap persepsi empati pasien BPJS. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(1), 55–63. <https://doi.org/10.33560/jmpk.v26i1.5031>
- BPJS Kesehatan. (2024). *Kinerja BPJS Semester I*. <https://www.bpjskesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/9157e5db6e84566993f6f058f002caf7.pdf> (Diakses 18 Februari 2025)
- Bustami, M. S., & MQIH. (2011). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Dewi, M. K., Susanti, A., & Hidayat, R. (2021). *Hubungan Komunikasi Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 87-95.

- Dewi, R., & Jihad, F. F. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. *Jurnal*.
- Farianita, R. (2025). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Tk. III Bhakti Wira Tamtama Semarang* (Skripsi).
- Fauziyyah, S. Z. (2023). *Hubungan kualitas pelayanan perawat (service quality) terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap kelas iii di Rsud Dr Soedirman Kebumen* (doctoral dissertation, universitas 70rofessional gombang).
- Firdaus, F. F., dkk. (2022). Evaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal*.
- Fitriyani, N., Nurhidayati, & Putri, A. M. (2022). Analisis Empati Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 17(2), 101–110.
- Handayani, R., Lestari, P., & Nugroho, Y. (2023). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Pelayanan di Puskesmas Wilayah Perkotaan*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(2), 45–52.
- Handayani, T., Zaman, C., & Ekawati, D. (2024). Analysis Of Bpjs Patient Satisfaction With The Quality Of Health Services In 2024. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Maarif Baturaja*, 9(2), 298-306.
- Hastuti, R. P., dkk. (2019). *Asuransi konvensional syari'ah dan BPJS*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Herlambang, S. (2020). *Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ilahi, P. P. (2019). *Hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi* (Skripsi).
- Iqbal, M. (2020). *Pelayanan yang memuaskan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan No. 5 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2022*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Laporan Nasional Indeks Kepuasan Masyarakat BPJS*. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kemenkes.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Pedoman Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*.

- Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia 2022*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Koran Sindo. (2015). Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang sedang menunggu layanan informasi pencairan Jaminan Hari Tua (JHT). <https://daerah.sindonews.com/read/1037603/151/banyak-belum-memenuhi-syarat-1440643522> (Diakses 18 Februari 2017)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., et al. (2021). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-13). Jakarta: Erlangga.
- Lestari, D., Fitriana, N., & Wahyuni, E. (2023). *Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(1), 50–58.
- MARGA, Irawati; TJOKRO, Silvia Haniwijaya; FAJRIYAH, Novita. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Dibandingkan Dengan Asuransi Lainnya Terhadap Pelayanan Kesehatan. **Journal of Health Management Research**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 1-7, nov. 2022. ISSN 2963-4229. Available at: <<https://adibusada.ac.id/jurnal/index.php/JHMR/article/view/231>>. Date accessed: 16 July 2025. Doi: <https://doi.org/10.37036/jhmr.v1i1.231>
- Maria nafrida ampu, & fitriyaningsih. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna bpjs di desa suanae (puskesmas eban) tahun 2020. *Jurnal ekonomi, 71rofes & humaniora*, 2(05), 167-174. Retrieved from <https://www.jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/575>
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2020). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan 71rofessional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan 71rofessional* (Edisi ke-3). Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- Nursalam. (2021). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan 71rofessional* (Edisi ke-4). Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- Oliver, R.L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Pamungkas, A. L. H., Silvia, S., Afifah, A., & Arlita, T. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSU Islam Harapan Anda. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2), 1-10.

- 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.
- Pascarani, D., dkk. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. *Jurnal*.
- Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.
- Prakoso, S. B. (2024). Efektivitas pelayanan kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang. *Jurnal*.
- Prasetyo, A. R., Suryani, N., & Fitria, H. (2022). *Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Layanan Puskesmas*. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 21–28.
- Pratiwi, A.N., & Kurniawati, M.D. (2023). Analisis Dimensi Bukti Fisik dalam Pelayanan Kesehatan BPJS. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(2), 115–124.
- Profil Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon. (2024).
- Rahayu, D., & Setyowati, S. (2023). *Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Responsiveness di RSUD Kalimantan Timur*. *Jurnal Keperawatan dan Pelayanan Kesehatan*, 6(1), 30–36.
- Rahmawati, I., & Sari, D. (2023). Pengaruh dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 45–53. <https://doi.org/10.32583/jaki.v11i1.3547>
- Ramadhani, R., Sulastri, S., & Hamid, A. (2023). *Sikap Profesional Petugas dan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS*. *Jurnal Keperawatan dan Pelayanan Kesehatan*, 10(3), 210-219.
- Republik Indonesia. (2024). *Undang-Undang Dasar RI Pasal 28H Ayat 1 tentang Hak Asasi Manusia*. Lembaran Negara RI Tahun 2002, Bab XA. Sekretariat Negara. Diakses 01 Agustus 2017.
- Republik Indonesia. (2024). *Undang-Undang Dasar RI Pasal 34 Ayat 3 tentang Perekonomian Nasional dan Kesejahteraan Sosial*. Lembaran Negara RI Tahun 2002, Bab XIV. Sekretariat Negara. Diakses 01 Agustus 2017.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (2022). *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Sage Publications.
- Sabarguna, H. B. S. (2004). *Quality assurance pelayanan rumah sakit*. Yogyakarta: Konsorsium.

- Saleha, S., dkk. (2019). *Buku ajar organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan serta kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sangkharat, S. (2020). *Vitamin C and iron absorption: Enhancing the efficacy of dietary iron intake*. *Journal of Nutrition and Health*, 5(2), 110–115.
- Sari, Y. P., Nugroho, S. R., & Kurniawan, B. (2022). *Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Berdasarkan Dimensi SERVQUAL*. *Jurnal Pelayanan Publik dan Kebijakan Kesehatan*, 8(4), 333–340.
- Satrianegara, M. F. (2020). *Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan: Teori aplikasi dalam pelayanan puskesmas dan rumah sakit*. Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- Siregar, S., & Sofian, I. (2021). *Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suaib, N. I. I., dkk. (2020). *Kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu*. *Jurnal*.
- Sujarweni, V. W. (2019). *Metodologi penelitian keperawatan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Susanti, H., & Prasetya, R. D. (2024). *Pengaruh Peningkatan Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 14(2), 55-62.
- Triwibowo, C. (2019). *Manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit*. Jakarta Timur: CV Trans Info Media.
- Utami, R. D., Sari, N. P., & Wulandari, F. M. (2023). *Analisis Keandalan Pelayanan BPJS di Puskesmas*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 15-22.
- Utami, T. A., dkk. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Studi kasus pasien rawat jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek)*. *Jurnal*.
- Wahyuni, D., & Anggraini, A. (2024). *Pengaruh Rasa Aman terhadap Kepuasan Pasien BPJS*. *Jurnal Sistem Pelayanan Kesehatan*, 12(1), 15–24.
- Widiasih, E., dkk. (2021). *Persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS di RSI Kendal*. *Jurnal*.
- Widiastuti, E., Fitriyah, N., & Wulandari, R.D. (2021). *Pengaruh Dimensi SERVQUAL terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS*. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 9(1), 22-30.

World Health Organization (WHO). (2022). *Delivering Quality Health Services: A Global Imperative for Universal Health Coverage*.
World Health Organization. (2023). *Primary health care: closing the gap*. Geneva: WHO Press.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Menjadi Responden

Yth.Responden penelitian

Saya yang bertanda tangan dibawah ini yaitu :

Nama : Ade Ana Fitriyana

NIM : 224C1002

Program Studi : Ilmu Keperawatan

institusi : Institusi Kesehatan Mahardika

Saya adalah peneliti pada penelitian yang berjudul.Saya memohon kesediaan