



Pengaruh Asuransi Kesehatan dan Empati terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit: Meta-Analisis

Aem Ismail^{1*}, Halimah Aulia Ita Maghfiroh²

¹Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Insan Husada Surakarta

²Keperawatan Anestesiologi, Politeknik Insan Husada Surakarta

*Corresponding Author's e-mail: aem.ismail27@gmail.com

Article History:

Received: September 2, 2025

Revised: September 21, 2025

Accepted: September 27, 2025

Keywords:

Health Insurance (BPJS),
empathy, patient satisfaction

Abstract: Hospitals are health service institutions that have a central role in providing medical services to the community. The quality of service provided by hospitals greatly determines the level of patient satisfaction. Patient satisfaction is not only influenced by the results of treatment, but also by various other aspects such as the friendliness of medical personnel, speed of service, comfort of facilities, a sense of empathy by medical personnel, the use of health insurance and ease of administration. The purpose of this study is to find out how much health insurance and empathy affect outpatient satisfaction in hospitals. This study is a meta-analysis research with article search conducted based on the feasibility criteria of the PICO model, including: P = Outpatient; I= Health and empathy insurance; C= No health insurance and no empathy; O= Patient satisfaction. Articles were collected from Google Scholar, PubMed and Science Direct. Keywords use "Health insurance" AND "empathy" AND "patient satisfaction" AND "outpatient" AND "Cross-sectional" AND "Multivariate" OR "Adjusted Odds Ratio". The study used 7 selected cross-sectional studies for meta-analysis, with 4,517 respondents indicating that patients with health insurance were 2.27 times more likely to feel satisfied than patients without health insurance. ($aOR = 2.27$; $CI 95\% = 1.24$ to 4.14 ; $p < 0.02$), and patients who had a sense of empathy were 3.41 times more likely to feel satisfaction than patients who did not have a sense of empathy ($aOR = 3.41$; $CI 95\% = 2.33$ to 4.98 ; $p < 0.52$). The conclusion is that health insurance and Empathy can improve outpatient satisfaction in Hospitals. The keywords used were Health Insurance, Empathy, Patient Satisfaction, Outpatients, and Hospitals.

Copyright © 2025, The Author (s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Ismail, A., & Maghfiroh, H. A. I. (2025). Pengaruh Asuransi Kesehatan dan Empati terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit: Meta-Analisis. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 4(9), 1836–1847. <https://doi.org/10.55681/sentri.v4i9.4562>

PENDAHULUAN

Sektor kesehatan merupakan fondasi penting bagi kesejahteraan masyarakat di seluruh dunia. Di tengah perkembangan sistem kesehatan yang terus berubah, kepuasan pasien menjadi tolok ukur penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Salah satu faktor utama yang memengaruhi aksesibilitas dan pemanfaatan layanan kesehatan adalah asuransi kesehatan. Berbagai negara di dunia telah mengimplementasikan sistem asuransi kesehatan untuk mengurangi beban finansial pasien dan memastikan akses layanan yang lebih merata [34]. Salah satu faktor utama yang memengaruhi aksesibilitas dan pemanfaatan layanan kesehatan adalah asuransi kesehatan. Berbagai negara di dunia telah mengimplementasikan sistem asuransi kesehatan untuk mengurangi beban finansial pasien dan memastikan akses layanan yang lebih merata. Di Indonesia, Undang-Undang

Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menjadi landasan hukum bagi penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan.

Keberadaan asuransi kesehatan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien karena mengurangi kekhawatiran finansial terkait biaya pengobatan [2]. Namun, kompleksitas administrasi, cakupan layanan yang kadang terbatas, atau perbedaan perlakuan antara pasien asuransi dan non-asuransi dapat memengaruhi pengalaman pasien dan pada akhirnya, tingkat kepuasan mereka. Menurut hasil penelitian di Tiongkok menunjukkan bahwa pemahaman pasien terhadap asuransi kesehatan dan proses klaim secara signifikan berkorelasi dengan kepuasan mereka [32]. Asuransi kesehatan, seperti BPJS di Indonesia, memberikan kemudahan akses dan meringankan beban biaya bagi pasien. Namun, penelitian menunjukkan bahwa jenis jaminan kesehatan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Studi oleh [22], menemukan bahwa dimensi tangible, reliability, dan assurance memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia, sementara dimensi responsiveness dan empathy tidak menunjukkan hubungan yang signifikan.

Selain faktor administratif, aspek non-teknis seperti empati tenaga kesehatan memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman pasien. Empati, yang mencakup kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami dan merespons perasaan serta kebutuhan pasien, telah terbukti meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian [35], menunjukkan bahwa sikap empati tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Studi internasional juga mendukung temuan ini; misalnya, [14], menyatakan bahwa pasien yang dirawat dengan empati lebih tinggi melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap perawatan yang diterima. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki loyalitas lebih tinggi, patuh terhadap pengobatan, dan memberikan penilaian positif terhadap layanan yang diterima. Dalam konteks pelayanan rawat jalan, di mana interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan berlangsung singkat, faktor-faktor seperti kepemilikan asuransi kesehatan dan empati tenaga kesehatan menjadi krusial dalam membentuk persepsi dan kepuasan [7]. Dalam konteks pelayanan kesehatan, empati dokter, perawat, dan staf lainnya terhadap pasien dapat menciptakan hubungan terapeutik yang kuat, meningkatkan kepercayaan, dan mengurangi kecemasan pasien [18]. Studi di Yunani menemukan bahwa empati perawat merupakan prediktor kuat kepuasan pasien di rumah sakit. Pasien yang merasa didengarkan, dipahami, dan diperlakukan dengan hormat cenderung memiliki pengalaman positif dan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diterima, terlepas dari kondisi medis atau status asuransi mereka [31].

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit, serta asuransi kesehatan dan empati tenaga medis telah diidentifikasi sebagai determinan signifikan dalam penelitian sebelumnya [19]. Meningkatnya jumlah pasien

rawat jalan dengan berbagai latar belakang kepesertaan asuransi menuntut kajian mengenai peran jaminan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Di sisi lain, empati tenaga medis sebagai aspek non-medis terbukti krusial dalam membangun kenyamanan dan kepercayaan pasien, namun bukti kuantitatif yang konsisten masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian meta-analisis ini penting dilakukan untuk memberikan bukti ilmiah yang lebih kuat mengenai seberapa besar pengaruh asuransi kesehatan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan, sekaligus menjadi dasar dalam perumusan kebijakan dan strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh asuransi kesehatan serta empati tenaga medis terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit melalui pendekatan meta-analisis.

LANDASAN TEORI

Kepuasan pasien merupakan tanggapan atau evaluasi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Menurut WHO [32], kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan karena berpengaruh terhadap kepuasan, penggunaan layanan, dan citra institusi. sedangkan menurut KBBI kepuasan adalah rasa puas, kesenangan, atau kelegaan. Kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan, mengacu pada tingkat perasaan senang atau tidak senang yang dialami pasien setelah membandingkan kinerja pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapan mereka. Kepuasan pasien muncul dari perbandingan antara harapan terhadap layanan medis dan kenyataan yang diterima. berdasarkan beberapa definisi kepuasan pasien yang ada, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pasien adalah persepsi subjektif pasien terhadap kualitas layanan kesehatan yang diterimanya, yang dipengaruhi oleh harapan sebelumnya, pengalaman pelayanan, interaksi dengan tenaga kesehatan, dan hasil klinis yang diperoleh [16].

Berbagai penelitian telah mengembangkan dimensi untuk mengukur kepuasan pasien. Salah satu pendekatan yang sering digunakan adalah model SERVQUAL [20], yang mengkaji lima dimensi utama:

1) Tangibles: Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan staf. 2) Reliability: Kemampuan dalam memberikan layanan secara akurat dan dapat diandalkan. 3) Responsiveness: Kesediaan dan kecepatan staf dalam membantu pasien. 4) Assurance: Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf dalam menumbuhkan rasa percaya. 5) Empathy: Kemampuan untuk memberikan perhatian dan kepedulian individual kepada pasien. Asuransi kesehatan merupakan suatu mekanisme pengalihan risiko finansial terkait biaya perawatan kesehatan dari individu atau keluarga kepada pihak ketiga (perusahaan asuransi atau badan jaminan sosial) melalui pembayaran premi atau iuran secara berkala (WHO). Asuransi kesehatan bertujuan menjamin pembiayaan kesehatan masyarakat. Di Indonesia, BPJS Kesehatan sebagai sistem jaminan sosial nasional memberikan akses pelayanan kesehatan yang lebih merata. Namun, beberapa studi

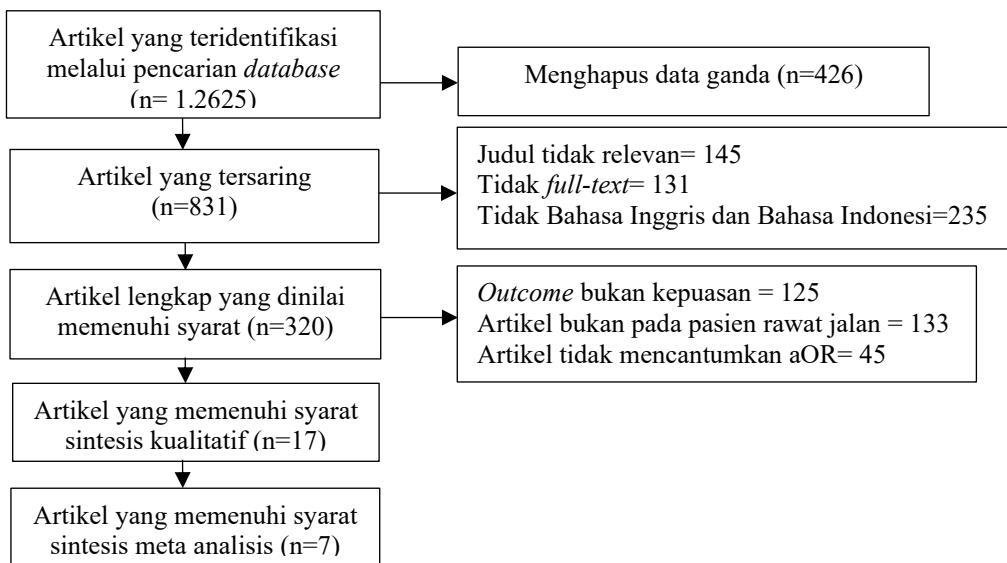
menunjukkan perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum, terkait birokrasi, waktu tunggu, dan perlakuan tenaga kesehatan [22].

Empati dalam konteks tenaga kesehatan merujuk pada kemampuan untuk memahami dan merasakan pengalaman, perasaan, serta perspektif pasien dan keluarganya, sekaligus mampu mengkomunikasikannya kembali kepada mereka. Ini lebih dari sekadar simpati, yang hanya melibatkan perasaan kasihan; empati memerlukan seorang profesional kesehatan untuk menempatkan diri pada posisi pasien dan merasakan apa yang mereka rasakan, tanpa kehilangan objektivitas profesional [25]. Empati adalah kemampuan tenaga kesehatan dalam memahami kondisi emosional, psikologis, dan fisik pasien, serta memberikan respons yang sesuai. Empati dianggap sebagai komponen penting dalam hubungan dokter-pasien dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien [12]. Meta-analisis merupakan alat statistik untuk memperkirakan rata-rata dan varian yang mendasari efek populasi dari kumpulan studi yang memiliki masalah penelitian yang sama [8].

Meta-analisis adalah alat penting yang digunakan untuk mensintesis bukti yang diperlukan untuk menginformasikan pengambilan keputusan dan kebijakan klinis. Kajian sistematis berfungsi sebagai metode dalam meringkas literatur yang tersedia menggunakan parameter pencarian spesifikasi yang diikuti oleh penilaian kritis dan logis dari beberapa studi primer. Langkah-langkah dalam Meta-Analisis, ada lima langkah diantaranya merumuskan pertanyaan penelitian format PICO, mencari artikel studi primer dari berbagai database elektronik maupun non elektronik seperti PubMed, ScienceDirect, Google Scholar dan Springerlink, menilai kualitas penelitian, mengekstrasi data hasil studi primer dan menganalisis estimasi efek dengan menggunakan aplikasi RevMan dan meletakkan temuan dalam konsep [18].

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah *Systematic review* dan Meta-Analisis. Meta-analisis yang bersifat kuantitatif menggabungkan temua-temuan dari berbagai penelitian primer dan independen tersebut, dan dapat menghasilkan ikhtisar statistik tentang temuan-temuan itu. Termasuk studi epidemiologi yang menggabungkan secara sistematis hasil dari sejumlah studi primer yang dapat digabungkan pada uji yang sama dan cara yang sama sehingga didapatkan hasil secara kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan mencari berbagai macam hasil penelitian yang ada sebelumnya dan menseleksi data dari hasil uji klinis yang dilakukan di seluruh etnis, ras, dan juga lokasi di dunia. Waktu dari hasil studi yang akan di pilih berada pada kurun waktu 2015 sampai 2023. Pencarian artikel dilakukan paling lama 1 bulan. Data penelitian dicari dari berbagai indexing diantaranya: Google scholar, PubMed, Science Direct dan Springerlink. Dengan menggunakan kata kunci pencarian "Health insurance" AND "empathy" AND "patient satisfaction" AND "outpatient" AND "Cross sectional" AND "Multivariate" OR "Adjusted Odds Ratio"

**Gambar 1.** PRISMA FLOW Diagram Penelitian

HASIL

Hasil meta-analisis disajikan bentuk forest plot dan funnel plot. Forest plot merupakan diagram yang menunjukkan informasi dari masing-masing studi yang diteliti dan estimasi tentang hasil keseluruhan. Sedangkan funnel plot adalah diagram yang menggambarkan kemungkinan terjadinya bias publikasi dengan menampilkan relasi antara besaran efek (effect size), studi dan besar sampel dari berbagai studi yang diteliti. Adanya bias publikasi pada funnel plot dapat dinilai dengan melihat adanya ketidaksimetrisan bentuk corong, jumlah titik yang terdapat disisi kanan dan kiri dibandingkan dengan standard error. Berikut ini hasil meta-analisis pengaruh asuransi kesehatan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan:

Tabel 1. Ringkasan Artikel Sumber (*Summary Sources*)

No	Penulis (Tahun)	Negara	Sampel	P	I	C	O
1	Cahya <i>et.al</i> (2019)	Indonesia	96	Pasien rawat jalan di RS Royal Prima.	Asuransi kesehatan dan Empati	Tidak ada asuransi kesehatan dan tidak ada rasa Empati	Kepuasan terhadap pelayanan
2	Purnawan <i>et.al</i> (2023)	Indonesia	95	Pasien rawat jalan di RSUD Lubai Ulu	Empati	tidak empati.	Kepuasan terhadap mutu pelayanan
3	Toar <i>et.al</i> (2015)	Indonesia	1329	Pasien rawat jalan di RSUP Kandau Manado	Empati	Tidak ada rasa empati	Kepuasan terhadap pelayanan

No	Penulis (Tahun)	Negara	Sampel	P	I	C	O
4	Ke <i>et.al</i> (2020)	China	2109	Pasien rawat jalan di RS Shiyan China	Asuransi Kesehatan	Tidak menggunakan Asuransi kesehatan	Kepuasan terhadap pelayanan
5	Yuliani <i>et.al</i> (2022)	Indonesia	267	Pasien rawat jalan di RSUD Linggajati Kuningan	BPJS dan Empati	Tidak ada BPJS dan tidak ada empati	Kepuasan terhadap pelayanan
6	Sagaro <i>et.al</i> (2015)	Ethiopia	421	Pasien rawat jalan di RS Pendidikan Universits Wolaita Sodo.	Asuransi kesehatan dan empati.	Tidak ada asuransi kesehatan dan tidak empati.	Kepuasan terhadap pelayanan
7	Birwin <i>et.al</i> (2020)	Indonesia	200	Pasien rawat jalan di RS B	Empati	Tidak ada rasa empati	Kepuasan terhadap pelayanan

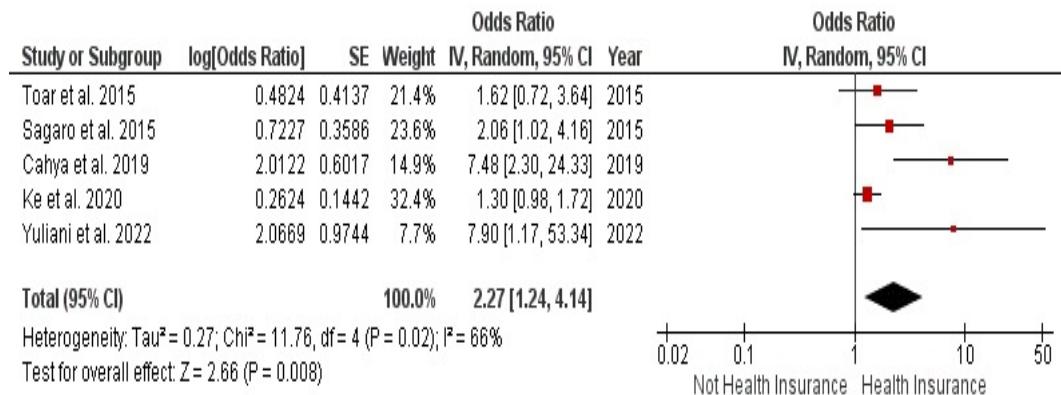
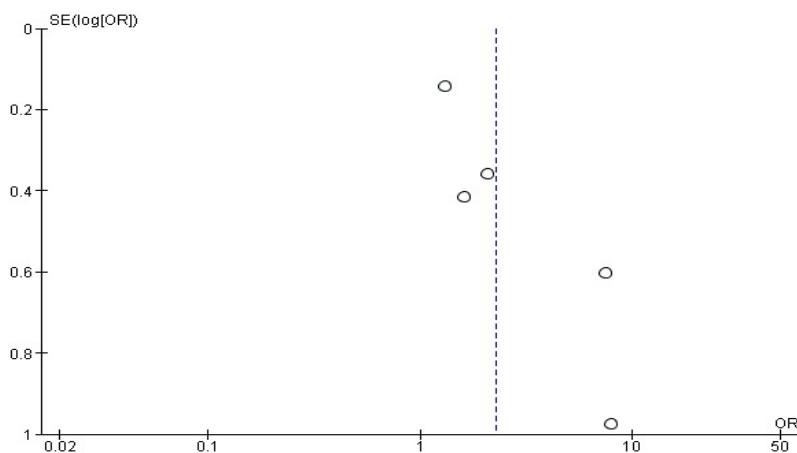
Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari 7 artikel dengan total sampel sebanyak 4.517 responden, sebagian besar artikel berasal dari negara asia yaitu Indonesia dan China, selain itu ada Ethiopia. Masing-masing penelitian memiliki sampel bervariasi antara 90 hingga 2000, sebagian besar artikel menyebutkan kepuasan pasien sebagai outcome dari adanya asuransi kesehatan dan rasa empati.

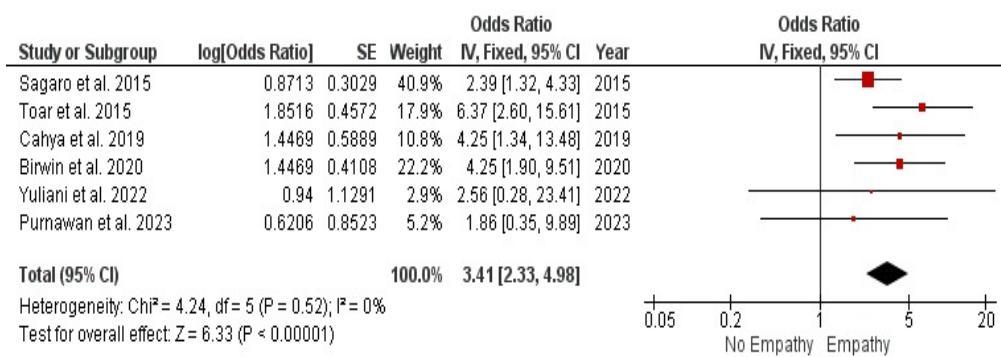
Tabel 2. Ringkasan artikel dan nilai Adjusted Odd Ratio pengaruh asuransi kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Penulis (Tahun)	aOR	CI 95%	
		Batas Bawah	Batas Atas
Cahya, S. D., Girsang, E., Subang Aini Nasution (2019).	7,48	2,30	24,27
Toar W. J. Hatibie, A. J. M. Rattu, Taufiq Pasiak (2015).	1,62	0,72	3,64
Ke L, Jingshu Chen, Jia Jia, Pan Ke, Xueqin Chen, Zongfu Mao, Bing Liu (2020).	1.30	0.98	1.74
Sagaro GG, Alemayehu Worku Yalew, Mengistu Meskele Koyira (2015).	2.06	1.02	4.17
Yuliani T, Rossi Suparman, Mamlukah, Lely Wahyuniar (2022).	7.90	1.17	9.82

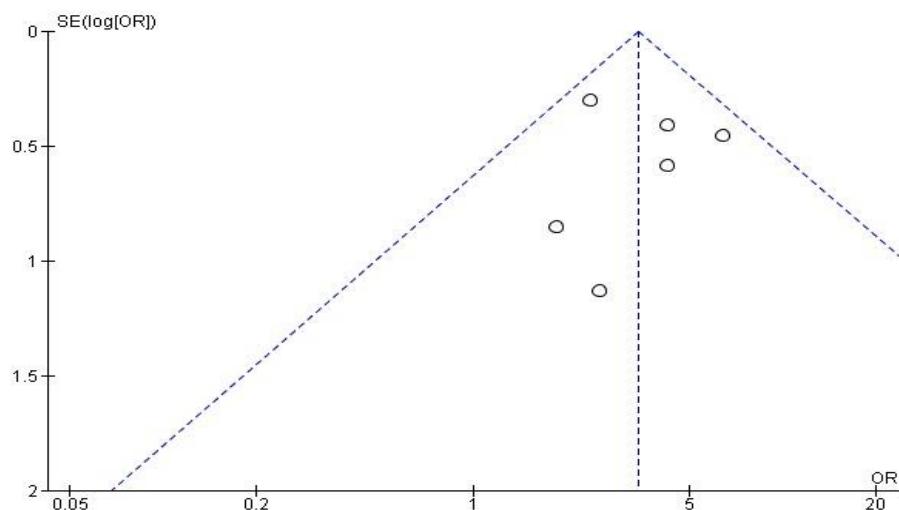
Tabel 3. Ringkasan artikel dan nilai Adjusted Odd Ratio pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan

Penulis (Tahun)	aOR	CI 95%	
		Batas Bawah	Batas Atas
Cahya, S. D., Girsang, E., Subang Aini Nasution (2019)	4,25	1,34	13,47
Toar W. J. Hatibie, A. J. M. Rattu, Taufiq Pasiak (2015)	6,37	2,60	15,57
Purnawan T, Chairil Zaman, Dianita Ekawati (2023).	1,86	0,35	9,95
Sagaro GG, Alemayehu Worku Yalew, Mengistu Meskele Koyira (2015).	2,39	1,32	4,33
Yuliani T, Rossi Suparman, Mamlukah, Lely Wahyuniar (2022).	2,56	0,28	1,00
Birwin A, Erdil Kamri, Eva Yulia Faresty, Tamri, BuchariLapau (2020).	4,25	1,90	9,46

**Gambar 2.** Forest plot pengaruh asuransi kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan**Gambar 3.** Funnel plot pengaruh asuransi kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan



Gambar 4. Forest plot pengaruh rasa empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan



Gambar 5. Funnel plot pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis 7 studi primer yang dilakukan systematic review dan meta-analisis menunjukkan bahwa asuransi kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pada pasien sebesar 2,27 kali dibandingkan tanpa menggunakan asuransi kesehatan dan hasil tersebut signifikan secara statistik ($aOR = 2,27$; $CI\ 95\% = 1,24$ hingga $4,14$; $p < 0,02$). Hal ini sejalan dengan penelitian pendukung yang dilakukan oleh Rian dan Naba (2024), menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara empati dan kepuasan pasien. Selain itu, disebutkan juga bahwa kualitas layanan, termasuk empati dan asuransi, secara keseluruhan memengaruhi kepuasan pasien [24]. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan (termasuk dimensi tangible) dengan kepuasan pasien BPJS. Meskipun ada beberapa tantangan terkait proses administrasi, asuransi kesehatan seperti BPJS secara keseluruhan menjadi faktor yang memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan [26]. Asuransi BPJS Kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Lebih lanjut disebutkan juga bahwa kualitas layanan memoderasi atau memperkuat pengaruh asuransi BPJS terhadap kepuasan pasien [27].

Berdasarkan studi yang di lakukan di RS lebih tepatnya pada pasien rawat jalan, yang menggunakan pendekatan SERVQUAL (dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) untuk mengukur kepuasan. Hasilnya menunjukkan bahwa secara keseluruhan, dimensi-dimensi kualitas pelayanan ini, termasuk empati, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS [1], penelitian ini di lakukan di RSUD Palembang Bari, yang menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien. Meskipun BPJS menjamin akses, kepuasan pasien sangat bergantung pada kualitas interaksi, seperti perhatian dan pemahaman yang diberikan oleh petugas [9].

Variabel yang kedua yaitu rasa empati menunjukkan bahwa secara statistik signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dengan nilai ($aOR = 3,41$; $CI\ 95\% = 2,33$ hingga $4,98$; $p = 0.52$). Dalam hal ini dinyatakan bahwa empati dapat meningkatkan kepuasan sebesar 3,41 kali lebih besar di bandingkan tidak mendapatkan empati. sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rinaldi dan Setyaningsih (2023), yang menyebutkan bahwa empati perawat yang baik secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien. dengan nilai (OR) yang ditemukan adalah 2,56, menunjukkan bahwa pasien yang mendapat empati baik memiliki kemungkinan 2,56 kali lebih besar untuk merasa puas [34]. Rasa empati seorang dokter memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, dan hasil kesehatan emosional. Rasa empati diukur melalui berbagai cara, termasuk persepsi pasien dan penilaian perilaku dokter [5].

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat, menunjukkan bahwa komunikasi empati oleh dokter dan staf rumah sakit secara signifikan meningkatkan pengalaman pasien dan kepuasan keseluruhan. dalam hal ini pentingnya pengakuan emosi pasien dan respons yang tepat [25], Sejalan dengan penelitian yang di lakukan di Iran, menyatakan bahwa terdapat korelasi positif dan signifikan antara tingkat empati perawat yang dirasakan oleh pasien terhadap kepuasan pasien. hal ini menunjukkan bahwa rasa empati merupakan aspek universal dari perawatan yang berpusat pada pasien [10]. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara empati perawat dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan, hal ini menunjukkan bahwa rasa empati penting, bahkan dalam sistem pelayanan terstruktur harus mempunyai rasa empati yang tinggi [20]. Penelitian yang dilakukan di Fasyankes pertama, menyimpulkan bahwa rasa empati dan keramahan perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. seperti memberikan senyuman, meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan, dan menunjukkan perhatian secara keseluruhan dapat meningkatkan kepuasan pasien [16], sejalan dengan penelitian yang di lakukan di RSUD Baubau, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dan penuh perhatian (empati) berpeluang 15,652 kali lebih besar untuk membuat pasien merasa puas. Temuan ini menekankan pentingnya empati sebagai faktor utama dalam kepuasan pasien [23].

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode Meta-analisis dapat disimpulkan bahwa pada 7 studi primer dengan jumlah keseluruhan sampel 4.517 responden, dari negara Indonesia, China dan Ethiopia. dapat simpulkan bahwa kepuasan pasien meningkat dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut: Asuransi Kesehatan signifikan ($aOR = 2,27$; $CI\ 95\% = 1,24$ hingga $4,14$; $p < 0.02$) dan Empati ($aOR = 3,41$; $CI\ 95\% = 2,33$ hingga $4,98$; $p = 0.52$). Saran untuk tenaga kesehatan terutama di Indoensia untuk lebih memahami faktor apa saja yang

bisa membuat orang merasakan kepuasan dalam pelayanan, kemudian bisa dilakukan upaya dalam peningkatan kemampuan diri dari petugas kesehatan, untuk meningkatkan kualitas manajemen dan pelayanan.

DAFTAR REFERENSI

1. Agnaty, R. A., Andriyani, A., & Jaksa, S. "Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit dengan Pendekatan SERVQUAL". *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 28 (02), (2025): 44-49.
2. Anindya, M. S., Rosdiana, H., & Oktavia, H. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas". *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11 (1), (2020): 18-25.
3. Birwin, A., Kamri, E., Faresty, EY, & Lapau, B. "Kualitas Pelayanan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit B di Indonesia". *Jurnal Manajemen Internasional (IJM)* , 11 (12), (2020): 2366-2373.
4. Cahya, S. D., Girsang, E., Subang Aini Nasution, S. K. M., & Reability, A. "Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan RS Royal Prima Jambi Tahun 2018". *Sci J*, 8(1), (2019): 409-18.
5. Derksen, F., Bensing, J., & Lagro-Janssen, A. "Effect of empathic communication in the clinical encounter: a systematic review". *Patient Education and Counseling*, 93(1), (2013): 20-29.
6. Derksen, F., Bensing, J., & Lagro-Janssen, A. "Effectiveness of empathy in general practice: a systematic review". *British Journal of General Practice*, 63(606), (2013): e76-e84.
7. Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. "A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness". *BMJ Open*, 3(1),. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2012-001570>
8. Field, A. P., & Gillett, R. "How to do a meta-analysis". *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 63(3), (2010): 665–694.
9. Ginting, D. A., Ekawati, D., & Wahyudi, A. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Palembang BARI". *Jurnal Keperawatan 'Aisyiyah Palembang*, 6(2), (2020): 80-87.
10. Hajbagheri, M. A., Salsali, M., & Ahmadi, F. "The impact of empathy in nurse-patient relationships on patient satisfaction: a systematic review and meta-analysis". *Nursing and Health Sciences*, 11(4), (2009): 408-415.
11. Hatibie, Toar WJ. "Analisis Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado." *Jikmu* 5.(4) (Januari 2015).
12. Hojat, M. "Empathy in health professions education and patient care". Springer. (2016)
13. Howick, J. "Empathy-led healthcare is a crucial element for ensuring patient satisfaction". University of Leicester. (2024) <https://le.ac.uk/news/2024/january/patient-satisfaction>
14. Ke, L., Chen, J., Jia, J., Ke, P., Chen, X., Mao, Z., & Liu, B. "Outpatients' satisfaction in the context of 10 years of health-care reform: a cross-sectional study of tertiary hospitals in Shiyan, China". *Patient preference and adherence*, (2020): 191-202.
15. Kotler, P., & Keller, K. L. "Marketing Management" (2015). Pearson Education.

16. Kurniawati, H., & Prasetya, J. F. E. "Hubungan Empati dan Keramahan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli". *Jurnal Penelitian Sains dan Kesehatan Avicenna*, 6(1), (2022): 12–21.
17. Mercer, S. W., & Reynolds, W. J. "Empathy and quality of care". *BMJ*, 325(7366), (2002): Hal 570.
18. Murti, B. "Prinsip dan metode riset epidemiologi" (Edisi V). 4th edn. Surakarta: Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat UNS. (2018)
19. Nunes, A. "Vertical Integration in Healthcare and Patient Satisfaction": An Exploratory Analysis of Portuguese Reforms. *Sustainability*, 16(3), (2024): Hal 1078.
20. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, 64(1), (1988): 12-40.
21. Pramita, S., Samino, S., & Ekasari, F. "Pengaruh Empati dan Keandalan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih Tahun 2019". *Jurnal Dunia Kesmas*, 8(3), (2019): 155–163.
22. Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., & Indawati, L. "Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023". *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3). (2023) <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.16763>
23. Purnawan, T., Zaman, C., & Ekawati, D. "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023". *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA (JKSP)*, 7(1), (2024): 8-25.
24. Purnomo, H., & Handayani, D. "Hubungan Empati dan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau". *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(11), (2024): 4339-4348.
25. Rian, A., & Naba, A. "Hubungan Empati dan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau". *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(11), (2024): 4342–4352.
26. Riess, H. "The Power of Empathy in Clinical Practice". *Journal of Patient Experience*, 4(1), (2017): 8-12.
27. Rosmiati M & F. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Desa Suanae (Puskesmas Eban) Tahun 2020". *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 3(1), (2021): 1-10.
28. Rustan, S., Muhardi, M., & Perkasa, S. "Pengaruh Faktor Sosial Ekonomi dan Asuransi BPJS Pasien terhadap Kepuasan Pasien yang Dimoderasi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Bittuang Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja". *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), (2024): 13641–13668.
29. Sagaro, GG, Yalew, AW, & Koyira, MM "Kepuasan pasien dan faktor terkait di antara Departemen rawat jalan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Wolaita Sodo, Ethiopia Selatan: studi cross sectional". *Sci J Clin Med* , 4 (5), (2015): 109-116.
30. Sifaki-Pistolla, D., Chatzea, V., & Katsoulas, T. "Nurses' empathy and its association with patient satisfaction". *Journal of Nursing Management*, 26 (7), (2018): 861-869.
31. Sun, N., Wang, Y., Cai, Z., & Zhang, J. "How does medical insurance affect patient satisfaction" Evidence from China. *International Journal for Equity in Health*, 17(1), (2018): 1-9.
32. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

33. World Health Organization (WHO) "The World Health Report 2000: Health systems: improving performance." (2020).
34. Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. "Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien": Meta Analisis. Infokes: *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 13(2), (September 2023): 122-127.
35. Rinaldi, A. T., & Setyaningsih, N. "Hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien". *Jurnal Keperawatan dan Pelayanan Kesehatan*, 10(2), (2023): 45-56.
36. Yuliani, T., Suparman, R., Mamlukah, M., and Wahyuniar, L. "Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022". *Journal of Health Research Science*, 2(02), (Desember 2022): 134-143.