

BAB II

KAJIAN TEORITIK

2.1. Pelayanan Kesehatan

Dimensi ketidakpuasan merupakan refleksi dari sistem pelayanan yang terjadi pada seorang pelanggan ataupun pasien yang belum mencapai standar dari produk layanan yang diberikan. Dalam isu layanan kesehatan, apabila tidak lagi ditemukan kesesuaian dan kecocokan (tidak mencapai kriteria minimum) dari sebuah produk pelayanan maka semua faktor yang mempengaruhi kepuasan akan menjadi bersifat negatif dan akan memunculkan kesimpulan berupa ketidakpuasan. Berdasarkan studi penyebab ketidakpuasan pada pasien Rawat Jalan di RSUD Haji Surabaya ditetapkan bahwa dimensi yang berkaitan dengan kualitas prasarana dan sikap empati petugas kesehatan merupakan komponen yang memunculkan kesan tidak puas bagi pasien (Candramawa et al., 2020).

Pelayanan kesehatan sangat berkaitan erat dengan kepuasan. Pasien yang ditangani akan menentukan informasi terkait citra lokasi pelayanan dan kualitas layanan kesehatan yang diterimanya pada sebuah unit/pusat pelayanan. Hal ini sering sekali menjadi tolak ukur penilaian bagi pasien dengan membandingkan antara harapan dengan pengalaman yang dirasakan (Dzomeku et al., 2013).

Menurut (Fatima et al., 2018), pelayanan kesehatan sangat signifikan hubungannya dengan tingkat keyakinan terhadap bentuk pelayanan yang diterima oleh pasien. Oleh karena itu, setiap pusat penyedia layanan kesehatan harus mempersiapkan kualitas pelayanan yang prima dan memiliki tenaga ahli kesehatan yang kompeten. Kapabilitas dari tenaga kesehatan juga berdampak pada peningkatan komunikasi dengan pasien sehingga akan tercipta kenyamanan dan loyalitas selama proses pelayanan berlangsung.

2.1.1. Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit

Pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu di Rumah Sakit menjadi harapan dan tujuan utama dari masyarakat/pasien, petugas kesehatan, pengelola dan

pemilik Rumah Sakit serta regulator. Saat ini, bentuk pelayanan kesehatan yang dilakukan di rumah sakit kian terus mengalami perubahan. Beberapa faktor penyebabnya meliputi arus masuk pasien yang terus melonjak dan cenderung menyebabkan penumpukan pasien dalam rumah sakit, transformasi era kebencanaan (wabah *Covid-19*) menyebabkan perubahan baik dalam tata kelola dan regulasi yang diterapkan dalam melakukan penanganan terhadap pasien (Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, 2021).

Pada peningkatan proses pelayanan, kualitas prasarana dan tenaga kesehatan menjadi prioritas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sebelum melakukan proses pelayanan, seyogianya pasien telah memiliki keyakinan dan kenyamanan dengan prasarana yang tersedia di rumah sakit yang dikunjungi. Oleh karena itu, bagian pengelola dalam rumah sakit juga harus mampu dalam menginformasikan dengan tepat terkait prosedur, standar dan uraian pelayanan yang akan diberikan. Kepuasan terhadap layanan akan timbul melalui sinergitas informasi dengan bentuk pelayanan yang konkrit dan bermutu selama proses penanganan (Huang et al., 2021)

2.1.2. Pelayanan Kesehatan Puskesmas

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat baik untuk rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Undang-undang No. 44 Tahun 2009). Unit pelayanan kesehatan pada tingkat puskesmas dapat dijadikan sebagai tempat untuk memperoleh layanan kesehatan sementara (LKS) dan konsultasi terkait kondisi kesehatan pasien sebelum melakukan kunjungan ke pusat penyedia layanan kesehatan yang lebih tinggi (Rumah Sakit). Oleh karena itu, segala tindakan pelayanan yang dilakukan dapat bersifat rujukan sampai diketahui kondisi dan kebutuhan yang diinginkan oleh pasien tersebut.

Kualitas pelayanan yang dilakukan disebuah Puskesmas erat hubungannya dengan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama yang juga berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien seperti halnya yang terjadi di Puskesmas Poncol Kota Semarang. Kemudian, kepuasan pasien juga mencerminkan suatu keadaan dimana keinginan, harapan

dan kebutuhan yang dikehendaki oleh pasien tersebut dapat terpenuhi. Pasien juga akan menganggap pelayanan yang diberikan sudah memuaskan apabila sudah sesuai ekspektasi dan bahkan melampaui standar yang diharapkan (Siboro & Handini, 2021).

Seyogyanya, pelayanan kesehatan tidak hanya berpatok kepada bentuk pelayanan dan situasi kejadian (*hospital's events*) yang dihadapi, namun kualitas layanan individu oleh tenaga kesehatan juga sangat berpengaruh terhadap psikologis pasien yang akan menerima pelayanan kesehatan. Berdasarkan *World Health Organization*, standar pelayanan kesehatan pada tingkat sektoral (Puskesmas) harus memperhatikan kebutuhan dan kesesuaian produk layanan yang diberikan terhadap pasien (Mosadeghrad, 2013). Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan pada unit layanan kesehatan yang dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan mereka (Hertiana, 2009). Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk melakukan kunjungan ke unit tersebut (Arab et al., 2012).

Dari uraian diatas, dapat disintesis bahwa bentuk pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit memiliki kesamaan terkait prasarana yang berkualitas/terstandar dan kapabilitas tenaga kesehatan yang handal (sesuai dengan kompetensi/keahliannya). Kepuasan pasien akan mencerminkan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan yang dikehendaki dapat terpenuhi. Pasien juga akan menganggap pelayanan yang diberikan sudah memuaskan apabila sudah sesuai dengan ekspektasi mereka atau bahkan melampaui standar yang ada.

2.2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan indikator penilaian terhadap mutu suatu layanan yang diberikan kepada pengguna. Kepuasan pasien dalam bidang kesehatan menjadi tujuan akhir bagi penyedia layanan kesehatan dalam mengevaluasi layanan yang diberikan kepada pasien terkait ketepatan standar yang seharusnya. Pasien yang akan mendapatkan layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor sebelum

menerima layanan kesehatan. Faktor yang dimaksud dapat berupa lingkungan, standar dan kode etik pelayanan kesehatan yang diberikan (Andriani, 2017). Selain itu, terdapat beberapa komponen yang dapat mempengaruhi reaksi pasien dalam berbagi informasi yang dapat mencerminkan kualitas layanan yang diperolehnya. Komponen dimaksud dapat berupa produk layanan, metode komunikasi, tarif atas layanan, standar prosedur pelaksanaan (SOP) dalam pelayanan dan performa tenaga kesehatan (yang terlibat dalam proses pelayanan).

Evaluasi terhadap mutu layanan kesehatan seperti halnya pada tingkat puskesmas dapat diperoleh dengan melihat hubungan antara pelayanan yang diberikan dengan indeks kepuasan pengguna layanan (pasien). Pendekatan terhadap indeks kepuasan dapat dititikberatkan pada dua aspek yakni aspek penyedia dan aspek penerima. Aspek penyedia dapat mencakup administrasi masuk ke area layanan, perilaku tenaga kesehatan (pimpinan, dokter, petugas poli, perawat, bidan dan teknisi lain yang berkaitan), sedangkan aspek penerima didasarkan pada beberapa faktor yang meliputi kondisi fisik dan status sosial pasien (Cynthia silsilia tailaso, 2018).

2.2.1 Konsep Kepuasan Pasien

Konsep kepuasan pasien didefinisikan sebagai kepuasan yang merupakan ungkapan perasaan yang menyatakan kesenangan ataupun kekecewaan seseorang setelah membandingkan antara harapan atau persepsi yang diinginkan dengan hasil atau kinerja yang dirasakannya. Oleh karena itu, kualitas dari suatu pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pengguna jasa kesehatan. Mutu suatu pelayanan dapat dinilai dengan melihat apakah pelayanan dapat menghasilkan kepuasan pada pengguna jasa kesehatan ataupun sebaliknya (Samuel & Foedjiawati, 2005).

Berbagai penelitian terkait hubungan bentuk pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam beberapa puskesmas dapat diuraikan dalam meta analisa berikut:

No	Peneliti	Hasil Penelitian	Lokasi Penelitian
1.	Solikhah, 2008	Pengamatan melalui lima dimensi dalam pelayanan menunjukkan indeks	Puskesmas Panggang II, Gunung Kidul

		kepuasan pasien tertinggi pada bagian administrasi terhadap pasien (84.54%) dan terendah pada penampilan fisik petugas dan fasilitas kesehatan (82.5%).	
2.	Suswardi, Martini dan Meliana, 2012	Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan menghasilkan indeks kepuasan pada kategori memuaskan dan keragaman bentuk pelayanan memiliki efektifitas pemahaman bagi pasien.	Puskesmas Adiarsa, Karawang Timur
3.	Tanan, Indar dan Darmansyah, 2013	Variabel <i>ambience</i> (setara <i>Tangibles</i>) dapat digunakan sebagai acuan untuk pengukuran kualitas pelayanan kesehatan.	Puskesmas Bara Permai, Kota Palopo

2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pasien

Dalam penentuan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan dapat diketahui dengan melihat distribusi status atau profil pasien, layanan kesehatan yang tersedia, layanan utama yang tersedia (pusat informasi, unit emergensi dan pusat konseling kesehatan), waktu tunggu pasien sampai memperoleh layanan, dan tarif yang dikenakan pada setiap produk layanan yang tersedia (Joshi et al., 2013). Kepuasan pasien dinyatakan sebagai bentuk perasaan senang atau kecewa yang ditunjukkan oleh seseorang yang berasal dari perbandingan antara persepsi atau produk yang dirasakan oleh pasien (Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017).

Pada dasarnya, layanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas akan tercermin dalam taraf atau tingkat kualitas yang dapat dirasakan oleh pengguna (pasien). Kualitas yang dimaksud dapat dipengaruhi oleh 5 faktor, diantaranya; wujud/tampilan/bentuk layanan yang diberikan (*tangible*), kehandalan tenaga kesehatan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan

empati (*emphaty*) (Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017).

2.2.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Dimensi kualitas layanan sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya, dari kelima dimensi kualitas yang ada, dimensi jaminan (*assurance*) sangat sering dijumpai sebagai bagian yang dinilai TIDAK PUAS. Hal ini berkaitan erat dengan munculnya persepsi yang membingungkan serta munculnya rasa cemas dan tidak yakin terhadap informasi yang didapat dari petugas. Kemudian, apabila hendak memberikan pelayanan kepada masyarakat, seharusnya petugas kesehatan dapat memberikan informasi yang efektif agar pasien tidak merasa kebingungan dengan mekanisme dan bentuk layanan kesehatan yang tersedia (Gultom et al., 2021).

Dari sudut pandang pasien, karakteristik pasien merupakan salah satu tolak ukur dalam mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan indeks kepuasan yang dihasilkan. Selama ini, bonus pelayanan hanya terletak pada reaksi pengguna layanan (pasien) yang menunjukkan perasaan senang diikuti dengan perilaku loyalitas. Namun, persepsi terbalik dapat dievaluasi untuk melihat capaian akhir dari proses layanan yakni dengan menekankan aspek loyalitas yang harus ditunjukkan oleh tenaga kesehatan apabila hendak melakukan pelayanan. Penelitian di Kenya menunjukkan bahwa layanan kesehatan dengan adanya perlakuan lebih oleh tenaga kesehatan kepada pasien dapat menghasilkan persepsi PUAS terhadap layanan yang diterima baik dari kelompok pria maupun wanita (Dzomeku et al., 2013).

2.2.2.2 Kepuasan Pasien dalam Bidang Kesehatan

Pasien dalam bidang kesehatan merupakan semua pengguna produk layanan kesehatan baik umum maupun khusus. Kepuasan yang dikehendaki oleh pasien terhadap suatu pelayanan tidak terlepas dari capaian akhir sepertihalnya harapan (ekspektasi), keinginan dan kebutuhan yang erat kaitannya dengan penyembuhan fisik (Ramli & Sjahrudin, 2015).

Berdasarkan uraian diatas dapat disintesisikan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara dimensi kualitas layanan dalam proses pelayanan terhadap persepsi yang diberikan oleh pasien. Selanjutnya, pelayanan dalam bidang kesehatan harus memperhatikan proporsi tujuan layanan berdasarkan kriteria pasien yang melakukan

kunjungan dan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan (pasien) dapat diketahui melalui analisis deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* terhadap indikator yang menyatakan kepuasan akan layanan yang diberikan.

2.2.2.3 Sistem Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas

Menurut Sampara dalam (Hardiyansyah, 2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar layanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan tindakan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai bakuan mutu akan pelayanan yang baik.

Pelayanan dalam bidang kesehatan tidak terlepas dari sistem pengawasan layanan internal yang telah ditentukan oleh Dinas Kesehatan ataupun Puskesmas. Hal ini tentunya mengarah kepada performa (kualitas) dari layanan yang diberikan kepada setiap pasien. Selanjutnya, bentuk evaluasi terhadap layanan yang diberikan dapat mengacu kepada sistem penilaian yang tersedia. Sistem penilaian dapat dituangkan dalam dokumen standar penilaian dan diinstruksikan dalam formulir penilaian. Bentuk instrumen penilaian akan diberlakukan berdasarkan kategori kejadian yang diterima. Kategori bagi pasien dapat dikelompokkan berdasarkan sifat dan rekam jejak kejadian yang dialami oleh pasien, seperti halnya ketraumaan yang dinilai dengan metode *Injury Severity Score* (IJS) dan mengesankan (baik positif maupun negatif) dengan metode pengukuran berdasarkan Indeks Kepuasan Layanan (Salim, 2015).

Untuk mengevaluasi tingkatan atau level dalam layanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien, diperlukan evaluasi melalui penetapan dimensi loyalitas. Dimensi loyalitas dapat dibagi menjadi dua bagian (Mohamed & Azizan, 2015), yaitu:

a. Dimensi Perilaku (*Behavioral Dimension*)

Dimensi perilaku adalah aspek dari perilaku konsumen (seperti kunjungan ulang) yang ditunjukkan pada suatu barang atau jasa dalam kurun waktu tertentu (Bowen dan Shoemaker, 1998) dalam (Hertiana, 2009). Kunjungan ulang oleh konsumen merupakan suatu hal yang menyenangkan bagi produsen, tapi harus diketahui bahwa kunjungan ulang belum tentu menunjukkan kepuasan pasien

melainkan tidak adanya alternatif lain (Bejou dan Palmer) dalam (Period, 2018). Selain kunjungan ulang, harus dilihat juga sikap positif pasien terhadap produk atau penyedia layanan.

b. Dimensi Sikap (*Attitudinal Dimension*)

Menurut Gemler dan Brown (1997) dalam (Period, 2018), dimensi sikap merupakan niat dan preferensi konsumen untuk membeli suatu jasa atau produk tertentu. Niat untuk membeli atau untuk merekomendasikan dan preferensi pada suatu perusahaan jasa merupakan faktor penting dalam menentukan bisnis dimasa yang akan datang. Semakin besar niat konsumen untuk membeli ulang dan merekomendasikannya, hal ini diindikasikan bahwa perusahaan itu memiliki masa depan yang cerah. Kemudian, hal tersebut juga menggambarkan bagaimana keadaan konsumen yang memiliki tingkat loyalitas pasien yang tinggi.

Terkait loyalitas pelanggan atau pasien dalam bidang kesehatan menurut (Mohebi et al., 2018) adalah:

1. Kepercayaan (*trust*), aspek ini merupakan tanggapan terkait kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan.
2. Komitmen psikologi (*psychological commitment*), aspek ini merupakan komitmen psikologi pasien terhadap pusat penyedia layanan kesehatan.
3. Perubahan biaya (*switching cost*), aspek ini merupakan tanggapan pasien tentang beban yang diterima ketika terjadi perubahan.
4. Perilaku publisitas (*word of mouth*), aspek ini merupakan perilaku publisitas yang dilakukan oleh pasien terhadap perusahaan.
5. Kerjasama (*cooperation*), aspek ini menyangkut perilaku pasien yang menunjukkan sikap kerjasama dengan perusahaan.

2.2.3 Upaya yang Dilakukan Pimpinan untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Puskesmas

Pimpinan dalam suatu Puskesmas dapat berkoordinasi dengan setiap tenaga kesehatan yang terlibat dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan ditingkat puskesmas. Koordinasi dapat dilakukan dalam bentuk peninjauan SOP dan monitoring terhadap sistem pelayanan yang dijalankan. Demikian halnya dengan tenaga kesehatan, tindakan berlebih pada setiap area kerja yang dihadapi dengan tujuan untuk

meningkatkan kualitas layanan akan menghasilkan pandangan positif bagi pasien atas layanan yang diterima.

Setiap upaya yang dilakukan oleh pimpinan dan petugas kesehatan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh setiap pasien. Kepuasan dengan loyalitas tentu sangatlah berkaitan, walaupun ada sebagian yang tidak selalu berkaitan. Loyalitas terjadi karena adanya pengaruh dari kepuasan atau ketidakpuasan dari pasien terhadap jasa yang diperoleh (Amor et al., 2018). Hasil penelitian dari (Wahyuti & Poniman, 2017), bahwa kelima karakteristik terkait dimensi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas terhadap pasien.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disintesis bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas tercermin melalui perasaan pengguna (pasien). Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh 5 faktor, diantaranya; wujud/tampilan/bentuk layanan yang diberikan (*tangible*), kehandalan tenaga kesehatan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Upaya yang dapat dilakukan oleh Pimpinan dan Staf Puskesmas untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan melakukan pembaharuan dan peningkatan isi dalam instruksi kerja khususnya yang menyangkut standar pelayanan oleh tenaga kesehatan dan standar penerimaan pasien. Selain itu, upaya peningkatan potensi seluruh tenaga kesehatan (SDM) Puskesmas yang bertugas khususnya terkait keahlian khusus dalam pelayanan (*Interpersonal Technical Services*).

2.3 Kajian Penelitian terkait Kepuasan Pasien terhadap Program Kesehatan Masyarakat yang Berhubungan dengan dengan Kebencanaan

Kepuasan pasien sangat identik dengan prestasi dari sebuah pelayanan kesehatan yang diberlakukan, apakah itu berkualitas baik atau buruk. Oleh karena itu, penentuan kepuasan pasien dimaksud berpedoman kepada pengukuran berbagai dimensi yang berkaitan dengan penilaian kualitas suatu layanan yang diberikan. Proses investigasi terhadap dimensi tersebut akan menghasilkan informasi positif baik dalam penyediaan sistem ataupun produk layanan kesehatan terhadap pasien. Akhir-akhir ini merupakan kondisi dimana terjadi transformasi besar-besaran dalam sistem pelayanan kesehatan yang diakibatkan oleh fenomena alam yakni kasus *Covid-19*. Pemerintah terus melakukan upaya dalam memaksimalkan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung layanan kesehatan (Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, 2021).

Terkait sebuah kejadian alam dalam bidang kesehatan masyarakat, dimensi pengukuran kualitas pelayanan dan *feedback* dari pasien dipengaruhi oleh aspek *responsiveness* dan *assurance*. Kedua dimensi ini dievaluasi pada pasien yang menerima layanan kesehatan setelah Pandemi *Covid-19* dan diperoleh hasil yang tidak tetap (tidak konsisten). Dari hasil penelitian, ternyata muncul keraguan para pasien saat melalui proses pelayanan serta penerimaan informasi dan mekanisme pelayanan yang dipandang tidak seperti pada biasanya (Harma, 2018).

2.4 Kajian Penelitian terkait Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Puskesmas dalam Peningkatan Kualitas Program Kesehatan Masyarakat

Peningkatan kualitas atau mutu dalam pelayanan kesehatan akan berdampak pada peningkatan indeks kepuasan yang diperoleh dari para pasien. Hal tersebut tentunya cerminan positif bagi pusat penyedia layanan kesehatan. Konsep pelayanan kesehatan merupakan suatu kegiatan ataupun manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan tidak berwujud dan tanpa menghasilkan kepemilikan akan sesuatu, namun pelayanan memiliki konsep sehingga semakin berkualitas suatu produk atau jasa maka akan semakin menghasilkan suatu pemenuhan yang melebihi dari harapan yang dimiliki oleh pelanggan (pengguna jasa kesehatan) serta akan meningkatkan kepuasan yang dimiliki pengguna jasa kesehatan tersebut (Suyitno, 2018).

Peningkatan layanan kesehatan dan adanya upaya dalam memaksimalkan dimensi *assurance* pada pasien yang dilayani, menjadi salah satu tolak ukur penting bagi penyedia layanan kesehatan setelah aspek *tangibles*. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Ranotana Weru, tampak bahwa pengunjung puskesmas puas pada dimensi *tangibles* dan *reliability*. Dalam meningkatkan taraf kepuasan yang akan diekspresikan oleh setiap pasien, diperlukan tindakan-tindakan yang bersifat aplikatif dan mudah dijangkau oleh tenaga kesehatan sebagai penyedia jasa ataupun pasien (Panggato et al., 2013).

2.5 Penelitian Relevan

No	Judul Artikel (Article's Title)	Authors dan Tahun Terbit	Tujuan (aims/goals)	Metode (research methods)	Variabel Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	<p>Patient's perceptions in inpatient service quality and its effect on patient loyalty with patient satisfaction as mediation variable</p> <p>[Persepsi pasien dalam kualitas pelayanan rawat inap dan dampaknya terhadap loyalitas pasien dengan tingkat kepuasan pasien sebagai variable mediasi]</p>	<p>1. Octa Lidya Ghaisani Amin 2. Wisnu Untoro</p> <p>Tahun: 2019</p> <p>Journal: <i>Sebelas Maret Business Review</i></p>	<p>Untuk mengevaluasi metode empiris terhadap variabel mediasi untuk penetapan kualitas pelayanan pasien rawat inap dan loyalitas pasien</p>	<p><i>Judgment sampling approach</i> dengan menggunakan metode deskriptif (penggunaan skala likert)</p>	<p>7 variabel kualitas pelayanan pasien rawat inap, kepuasan pasien dan loyalitas pasien</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pelayanan medis ✓ Pelayanan perawat ✓ Layanan pendukung ✓ Pelayanan administratif ✓ Keamanan pasien ✓ Komunikasi pasien ✓ Infrastruktur rumah sakit 	<p>Kualitas pelayanan rawat inap menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan sekaligus berdampak pada loyalitas pasien.</p>	<p>Kessler and Mylod (2011): pasien yang telah memiliki kesan puas pada pelayanan sebuah rumah sakit di kunjungan awal akan mempersiapkan rekomendasi untuk menetapkan rumah sakit yang tepat untuk dikunjungi adalah referensi yang ditetapkan. Hal ini menjadi sangat spesifik dalam mempromosikan peran tempat penyedia layanan kesehatan.</p>
2.	<p>The effect of service quality on patient loyalty; a study of private hospitals in Tehran, Iran</p> <p>[Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dan kepuasan; sebuah studi kasus pada rumah sakit</p>	<p>1. M. Arab 2. SM Ghazi Tabatabaei 3. A. Rashidian 4. A. Rahimi Forushani 5. E. Zarei</p> <p>Tahun: 2012</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk mengetahui kualitas pelayanan kepada pasien dari berbagai sudut pandang. - Mengevaluasi hubungan relative antara bentuk pelayanan dalam 	<ul style="list-style-type: none"> • Studi kasus dengan bentuk <i>cross-sectional</i>. • Penelitian dilakukan dengan tindakan survei dan menggunakan 	<p>Exploratory factors/faktor bersifat eksploratif meliputi (Page 74):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kualitas Proses Pelayanan ✓ Kualitas interaksi ✓ Kualitas Lingkungan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rataan skor kualitas pelayanan dan loyalitas pasien yakni dibawah 5. 2. Sebanyak 29% ditimbulkan berdasarkan 	<p>➤ Pentingnya pertimbangan <i>exploratory factor</i> pada pusat pelayanan kesehatan umum baik lokal, regional dan nasional sebagai dasar dalam menentukan kualitas</p>

	swasta di Tehran, Iran]	Journal: <i>Iranian Journal of Public Health</i>	memprediksi loyalitas pasien.	kuesioner yang dirancang dengan 24 item mengenai kualitas pelayanan dan 3 item mengenai loyalitas pasien.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pembiayaan ✓ Loyalitas Pasien 	<p>variasi bentuk pelayanan yang diberikan.</p> <p>3. Keempat faktor yang ditunjukkan dalam bentuk pelayanan menjadi kunci penentu terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Tehran.</p>	<p>pelayanan diatas standar normal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan tensi yang ditimbulkan oleh pasien khususnya dalam kejadian gawat darurat (Page 72). ➤ Pentingnya mempertimbangkan aspek pembiayaan yang dibebankan kepada pasien terhadap loyalitas yang ditunjukkan (Page 72).
3.	<p>The effect of perception of health care service quality on patient satisfaction and unloyalty in mother and child hospital</p> <p>[Pengaruh persepsi kualitas pelayanan kesehatan terhadap ketidakloyalan dan kepuasan pasien di rumah sakit ibu dan anak]</p>	<p>1. Victor Pratama 2. Sri Hartini</p> <p>Tahun: 2020</p> <p>Journal: <i>Jurnal Manajemen Teori dan Terapan</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk mengevaluasi dampak kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas dan kepuasan pasien - Mengidentifikasi dan pak dan hubungan yang ditimbulkan terhadap variabel 	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik <i>accidental sampling</i> dengan menggunakan <i>path analysis</i>. 	<p>Operational defenitions (Chahal and Mehta [2013], Shabir <i>et al.</i> 2013);</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan fisik 2. Layanan perawat 3. Dukungan staf 4. Aktifitas operasional 5. Manajemen fisik 	<p>Persepsi terhadap kualitas layanan kesehatan masyarakat tidak berpengaruh nyata terhadap loyalitas dan terdapat hubungan positif dalam kepuasan pelayanan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Frekuensi kunjungan pasien menjadi faktor yang mempengaruhi ketidakkonsistenan loyalitas (Boonlertvanich, 2019; Fatima et al., 2018; Makanyeza and Mumiriki, 2016; Slack and Singh, 2020).

4.	<p>Impact of health service quality on patient loyalty at King Khalid University Hospital in Riyadh, Saudi Arabia</p> <p>[Dampak kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien pada rumah sakit King Khalid di Riyadh, Arab Saudi</p>	<p>1. Nour El Houda Ben Amor 2. Dorra Talbi 3. Amal N. Almubrad</p> <p>Tahun: 2018</p> <p>Journal: <i>Asian Journal of Economics, Business, and Accounting</i></p>	<p>- Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan medis terhadap keberlanjutan akan loyalitas pasien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Empirical investigation</i> dengan menggunakan kuesioner • Parameter diukur dengan menggunakan metode SERVQUAL (Parasuraman and her colleagues, 1988) 	<p>1. Health service quality dimension 2. Loyalty patient scale</p>	<p>Kualitas pelayanan medis berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien khususnya yang ditimbulkan dari pelayanan dengan wujud yang nyata dan langsung kepada pasien.</p>	<p>➤ Dimensi penetapan skala kepuasan pasien dapat dititikberatkan pada aspek <i>word of mouth</i> dan <i>complaining behavior</i>.</p>
5.	<p>The impact of service quality, patient satisfaction, and trust on positive word of mouth (WOM) of dental clinic's patients</p> <p>[Dampak kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan tingkat keyakinan terhadap bahasa positif langsung pada pasien klinik gigi]</p>	<p>1. Hans Kristian Wibowo 2. Sheellyana Junaedi</p> <p>Jurnal: <i>Journal of International Conference Proceedings</i></p>	<p>- Untuk mengetahui dampak dari kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan tingkat keyakinan akan komunikasi positif secara langsung.</p> <p>- Untuk mengetahui faktor mediasi yang mempengaruhi loyalitas pada WOM (<i>Word of mouth</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik <i>purposive sampling</i> dengan mengembangkan kuesioner berbasis <i>existing construction</i> kuesioner didistribusi dengan menggunakan metode distribusi langsung 	<p>1. Karakteristik diri (umur, jenis kelamin, pendapatan, dan jumlah kunjungan ke klinik) 2. Operational variables: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan, loyalitas dan word of mouth positive</p>	<p>1. Kualitas pelayanan dan tingkat keyakinan akan WOM hanya menunjukkan dampak loyalitas yang sedang/ medium oleh pasien. 2. Bagi praktisi di klinik gigi perlu dipertimbangkan penggunaan WOM sebagai strategi</p>	<p>➤ Athavale et.al. (2013) membenarkan bahwa dampak WOM tidak terlalu signifikan dalam mempengaruhi keputusan pasien, sementara Mukerjee (2018) membantah bahwa dimensi kepuasan dan ketidakpuasan harus dikaji secara mendalam melalui komponen terkait</p>

				kepada responden.		pengembangan/promosi yang tepat.	kualitas <i>output</i> yang terkandung dalam WOM para pasien.
6.	<p>Perceived service quality's effect on patient satisfaction and behavioural compliance</p> <p>[Dampak penerimaan kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan perilaku patuh]</p>	<p>Bahari Mohammed</p> <p>Tahun: 2014 Jurnal: <i>International Journal of Health Care Quality Assurance</i></p>	<p>- Untuk meningkatkan evaluasi kualitas layanan kesehatan dengan menggunakan pendekatan hirarki.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cross-sectional</i> dengan metode survei dan gabungan metode PLS-SEM (<i>Partial Least Square Structural Equation Modelling</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komponen yang mempengaruhi standar pelayanan 2. Kepuasan pasien 3. Sikap complain/indikator ketidakpuasan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. PS merupakan hal yang dominan dan nyata dan secara tidak langsung mempengaruhi BC 2. PSQ berpengaruh paling kuat terhadap BC melalui PS 	<p>➤ Pentingnya mempertimbangkan BC dalam penetapan loyalitas pelayanan baik dari tenaga kesehatan (<i>health provider</i>) maupun</p>
7.	<p>Improving customer satisfaction and loyalty through mHealth service digitalization (new challenges for Italian pharmacists)</p> <p>[Peningkatan kepuasan pelanggan dan loyalitas akan pelayanan kesehatan berbasis digital (tantangan baru bagi tenaga farmasi di Italia)]</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nicola Cobelli 2. Andrea Chiarini <p>Tahun: 2019 Jurnal: <i>The TQM Journal</i></p>	<p>- Untuk menginvestigasi perilaku tenaga farmasi dalam skala kecil-medium, menentukan teknologi baru dan sejenisnya dengan mengadopsi teknologi mobile dalam kesehatan (mHealth).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik <i>inquiry narrative</i> dengan mengadopsi aplikasi mobile dengan penyajian mHealth (Rahi and Abd. Ghani, 2019) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Partisipasi, 2. Persepsi individu, 3. Pengalaman keseluruhan terhadap aspek digitas kesehatan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat kendala yang dihadapi oleh tenaga farmasi pada aspek bawaan dan yang diadopsi pada aplikasi mHealth. 2. Ditemukan beberapa hal yang menurunkan performa tenaga farmasi dalam menggunakan 	<p>➤ Dampak kontrol teknologi dalam menerapkan sistem pelayanan akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima secara tidak langsung/<i>offsite critics</i> (Kumar <i>et al.</i> 2013)</p>

						mHealth yakni tidak percaya diri, kurang pengendalian, stres penguasaan, dan kurang kerjasma/koordinasi.	
8.	<p>Service loyalty: its nature, importance and implications</p> <p>[Loyalitas pelayanan: alamiah, fungsi dan implikasinya]</p>	<p>1. Dwayne D Gremler 2. Stephen W. Brown</p> <p>Tahun: 2014</p> <p>Jurnal: <i>ISQA/International Service Quality Association Journals</i></p>	<p>- Untuk menekankan pengetahuan kualitas pelayanan sebagai kategori loyal dan faktor yang dapat mempengaruhi pengembangan tindakan yang berhubungan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Semi-structured interviews</i> dengan 2 tahap. 	Dapat loyalitas terhadap indeks kepuasan dan ketidakpuasan	Loyalitas dalam pelayanan akan bersinergi dalam sikap tenaga kesehatan dan tanggapan pasien yang saling bertemu dengan kebutuhan masing-masing.	➤ Perlunya pengembangan model penilaian kualitas pelayanan kearah loyal (<i>loyal to service</i>) melalui pendekatan empiris (Page 178)
9.	<p>The relationship between perceived service quality and patient willingness to recommend at a national oncology hospital network</p> <p>[Hubungan pemahaman dengan kualitas pelayanan dan kesediaan pasien untuk merekomendasi pda rumah sakit oncology]</p>	<p>1. Christoper G Lis 2. Mark Rodeghier 3. Digant Gupta</p> <p>Tahun: 2011</p> <p>Jurnal: <i>BMC Health Services Research</i></p>	<p>- Untuk mengevaluasi hubungan antara pemahaman kualitas pelayanan dan persepsi tunggal akan kesediaan menyarankan pada pasien onkologi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Study population</i> dengan metode survei dan pengembangan berbasis kuesioner kualitas pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karakteristik dasar pasien 2. Komponen kualitas pelayanan 3. Dugaan rekomendasi positif dari pasien 	Faktor tanggap staf pendukung dan tenaga teknis tambahan nyata sangat mendukung dalam peningkatan ketanggapan dalam penanganan khususnya emergency	➤ Tindakan ringan dan tanggap dalam kejadian darurat; peka situasi pasien, peduli dengan merasa memiliki, kemampuan mempersingkat proses, kelancaran administrasi dan pendekatan tersendiri

						actions.	dapat meningkatkan ketenangan dan penguasaan pasien terhadap rasa cemas individu (Page 5)
10.	Service quality influence on patient loyalty; customer relationship management as mediation variable (Study on private hospital industry in Denpasar) [Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyaltitas pasien; hubungan pelanggan dalam manajemen sebagai variable mediasi]	1. Ida Ayu Werdiningsih Kesuma 2. Djumilah Hadiwidjojo 3. Ni Luh Putu Wiagustini 4. Fatchur Rohman Tahun: 2013 Jurnal: International Journal of Business and Commerce	- Untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyaltitas pasien - Untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kualitas pelayanan sebagai CRM	• <i>Observational research</i> dengan pendekatan retrospektif.	1. Kualitas total layanan 2. Penjelasan interaktif/ <i>interactive marketing</i> 3. Kualitas layanan tertentu	Sebanyak 57.8% variabel dipengaruhi oleh model yang dikembangkan, sedangkan 42.4% berasal dari faktor lain. 3 Model pendekatan yang digunakan berada dalam kategori baik (Page 5)	➤ Cronin <i>et al.</i> 2000: apakah komitmen dalam menjaga kualitas pelayanan sudah dipertimbangkan dengan indeks ketidakpuasan yang dapat muncul kapan saja?
11.	Does the physical evidence in emergency department affect the loyalty of the beneficiaries in Jordanian Healthcare Organization? [Apakah bukti fisik dalam unit gawat darurat berpengaruh terhadap loyaltitas yang diterima Jordanian dalam pusat kesehatan]	1. Tareq N Hasem 2. Mahmoud S Issa 3. Giulia Iapadre 4. Farah I Hamdan Tahun: 2018 Jurnal: <i>International Journal of Medical Research and Health Sciences</i>	- Untuk menganalisa dampak faktor lingkungan fisik dalam UGD dan pengaruhnya terhadap loyaltitas yang diterima.	• <i>Quantitative study</i> dengan menggunakan kuesioner 2 tahap.	1. The ambient factors 2. The design factors 3. The equipment and staff members 4. The medical management members	1. Sebanyak 44.4% terjadi kunjungan pasien ke unit gawat darurat dan lebih tinggi dari pada umumnya . 2. Loyaltitas yang dikehendaki pasien cenderung	➤ Bagaimana indeks pengukuran kepuasan pasien pada unit pelayanan yang tergolong darurat?

						<p>merubah tempat rawat yang lebih nyaman (<i>private units</i>).</p> <p>3. Unit layanan kesehatan masyarakat harus meningkatkan loyalitas pada pasien melalui pengembangan unit layanan fisik di UGD.</p>	
12.	<p>Building patient loyalty in healthcare services</p> <p>[Membangun loyalitas pasien pada pusat pelayanan kesehatan]</p>	<p>Abdul Haeba Ramli</p> <p>Tahun:2015</p> <p>Jurnal: <i>International Review of Management and Business Research</i></p>	<p>- Untuk mengevaluasi dan menganalisa efek dari kepuasan pasien baik sebagai wujud percaya dan loyalitas yang ditimbulkan.</p>	<p>• Metode survei dengan satu tahap (<i>one-shoot study</i>)</p>	<p>1. Patient satisfaction 2. Patient trust 3. Patient loyalty</p>	<p>Banyaknya kejadian darurat menunjukkan tingkat penguasaan akan loyalita dari layanan yang diberikan semakin menurun.</p>	<p>➤ Perlunya perlakuan terkait peningkatan rasa yakin pada pasien dalam memunculkan loyalitas untuk mendukung setiap layanan kesehatan yang diberikan.</p>
13.	<p>How satisfaction the strength of the influence of perceived service quality on behavioral intentions.</p> <p>[Bagaimana tingkat</p>	<p>1. Shyh Jane Li 2. Yu-Ying Yuang 3. Miles Yang</p> <p>Tahun: 2011</p>	<p>- Untuk mengevaluasi apakah kategori kepuasan dan hubungan antara kualitas pelayanan</p>	<p>• Metode survei dengan <i>structured questionnaire</i></p>	<p>1. Faktor eksploratif 2. Faktor yang tergantung/terikat</p>	<p>Koordinator atau juru bicara dalam pelayanan tanggap darurat tidak selalu menunjukkan respon yang sama</p>	<p>➤ Penelitian menunjukkan model kepuasan dalam menentukan kualitas pelayanan dan tensi yang dihasilkan pada</p>

	kepuasan dan pengaruh terhadap pemahaman akan kualitas pelayanan dengan tensi yang ditimbulkan]	Jurnal: <i>Leadership in Health Services</i>	dengan bentuk tensi yang ditunjukkan.			dalam kualitas pelayanan (misalnya: reliabilitas, responsifnes, kualitas dan empati). Tingkat kepuasan berpengaruh positif terhadap reliailitas dan bentuk tensi yang ditimbulkan dan berpengaruh negative terhadap responsifnes/ kualitas dan tensi yang ditunjukkan.	pusat pelayanan kesehatan.
14.	Determinants of patient loyalty to healthcare providers: an integrative review [Faktor penentu loyalitas pasien terhadap penyediaan pusat kesehatan: sebuah review terintegrasi]	1. Wei-Jiao Zhou 2. Qiao-Qin Wan 3. Cong-Ying Liu 4. Xiao-Lin Feng 5. Shao-Mei Shang Tahun: 2017 Jurnal: <i>International Journal for Quality in Health Care</i>	- Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penentu yang mempengaruhi loyalitas pasien dalam fasilitas layanan kesehatan melalui konsep meodel terintegrasi.	• Metode empiris dengan menggabungkan <i>theoretical literature</i> berbasis <i>integrative review framework</i> • Meta Analisis	Faktor penentu loyalitas pasien	Melalui model analisis integrasi terkait faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien, terdapat pengaruh positif baik terhadap kualitas layanan dan rasa keyakinan yang ditimbulkan pada pasien.	➤ Wei-Jiao <i>et al</i> (2017): terdapat integrasi antara kompoen yang mempengaruhi dimensi kepuasan dan ketidakpuasana dan apakah terukur secara mendalam?
15.	The impact of hospital brand image on service quality, patient	Chao-Chan Wu Tahun: 2011	- Untuk mengevaluasi	• Metode survey dengan	6 komponen terkait profil rumah sakit;	Profil rumah sakit memiliki hubungan	➤ Lee et al (2010): terdapat sebuah

	satisfaction and loyalty. [Dampak label rumah sakit terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien]	Jurnal: <i>African Journal of Business Management</i>	hubungan antara profil rumah sakit, kualitas pelayanan, loyalitas dan kepuasan pasien.	mengevaluasi data dengan menggunakan skala likert.	<ul style="list-style-type: none"> - Reputasi baik - Fasilitas baik - Kenyamanan lingkungan - Keyakinan pada rumah sakit - Sikap dokter yang melayani - Peralatan medis 	langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas pasien.	korelasi positif dari pelayanan medis dengan loyalitas pasien melalui kriteria kepuasan yang dirasakan. ➤ Yesilada and Direktor (2010): hal ini dapat berdampak bagi publik dan sektor pribadi
16.	The effect of perceived value, trust, and commitment on patient loyalty in Taiwan [Pengaruh nilai pemahaman, keyakinan dan komitmen terhadap loyalitas pasien di Taiwan]	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ing-Chung Huang 2. Pey-Lan 3. Long-Shen Lin 4. Ting-Yu Liu 5. Tsai-Fei Lin 6. Wei-Chang Huang <p>Tahun: 2021</p> <p>Jurnal: <i>The Journal of Health Care, Organization, Provision, and Financing</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk mengevaluasi nilai pemahaman, komitmen pasien, dan loyalitas pasien sebagai dampak yang biasa terhadap peningkatan kualitas hubungan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode <i>convenience sampling</i> dengan menggunakan <i>developed questionnaires</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dasar pemahaman pasien terhadap pelayanan kesehatan 2. Komitmen penyediaan layanan kesehatan 3. Loyalitas pasien 	Terdapat hubungan atau interaksi yang sedang (tidak intens) pada semua faktor pengamatan. Sepertihalnya, semakin ditingkatkan indikator penentu keyakinan pasien akan fasilitas kesehatan maka faktor lain juga ikut meningkat.	➤ Upaya peningkatan standar layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dapat dikaji dari skala umum.
17.	Patient influences on satisfaction and loyalty for GP services	<ol style="list-style-type: none"> 3.5.1 Sharyn Rundle-Thiele 3.5.2 B.Bus 	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk mengetahui hubungan tingkat pelayanan yang 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode empiris dengan <i>complete theoretical model</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hubungan sistem pelayanan 	Tingkatan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap pasien berkunjung	➤ Variabel pengetahuan pasien berkunjung terkait

	[Tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pelayanan yang diberikan oleh praktisi umum]	3.5.3 M. Bus 3.5.4 Rebekah Russel-Bennet Tahun 2010 <i>Health Marketing Quarterly</i>	diberikan pada pusat layanan kesehatan umum terhadap pasien terkait kualitas layanan dan loyalitas akan pelayanan yang diberikan.		2. Kualitas pelayanan 3. Tingkat loyalitas dalam pelayanan	berpengaruh terhadap bentuk layanan dan perspektif terhadap bentuk loyalitas yang diterimanya dalam layanan yang diberikan	kejadian gawat darurat dapat dipertimbangkan dalam kajian sistem pelayanan kesehatan.
18.	The impact of service quality provided by health-care centers and physician on patients satisfaction [Dampak kualitas layanan pada pusat pelayanan kesehatan terhadap sikap dan kepuasan pasien]	1. Roy Rillear Marzo 2. Sudip Bhattacharya 3. Noorhaida Binti Ujang 4. Thein Weing Naing 5. Anita Ting Huong Fei 6. Cheong Kah Chun 7. Cheril Pock Xue 8. Pavithra A 9. Kavitra Shanmuganathan	- Untuk menganalisa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima.	• Metode <i>cross-sectional study</i> dengan analisis deskriptif	1. Kondisi fisik 2. Sistem pelayanan 3. Fasilitas layanan kesehan	Keseluruhan pasien merasakan dampak interaksi dengan tenaga kesehatan yang lebih baik dibandingkan faktor lainnya.	➤ Tanggapan dari pasien mengarah kepada sikap mereka dalam menanggapi kualitas sistem pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan parameter lainnya.
19.	The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust	Sha Liu <i>et al</i> Tahun 2021	- Untuk mengevaluasi hubungan hubungan antara kepuasan pasien,	• Menggunakan metode Explanatory berbasis kuesioner dengan	a. Kepuasan Pasien b. Kepercayaan c. Loyalitas Pasien	Terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas layanan khususnya standar fasilitas layanan	➤ Pertimbangan metode pendekatan kuantitatif dalam mengetahui terhadap

	[Dampak Kepuasan Pasien akibat Loyalitas Pelayanan Diterima dengan Sistem Mediasi dan Keyakinan]	<i>The Journal of Health Care, Organization, Provision and Financing</i>	kepercayaan dan loyalias terhadap bentuk pelayanan yang bervariasi.	pendekatan kuantitatif.		kesehatan ditingkat <i>sectoral healthcare</i> terhadap indikator pengukuran respon pasien.	validitas parameter yang diukur.
20.	Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty [Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pasien]	Tagdees Fatime <i>et al.</i> Tahun 2018 <i>Private Healthcare System</i>	- Untuk mengetahui persepsi/pandangan pasien terhadap layanan kesehatan ditingkat sektor (Puskesma)	• Metode Survey dengan analisis deskriptif	a. Layanan Kesehatan b. Dampak loyalitas	Peningkatan kualitas pelayanan dari tenaga kesehatan dapat berkorelasi positif terhadap degradasi dimensi ketidakpuasan dari pasien.	➤ Perlu pengukuran kualitas setiap komponen prasarana yang terkait dengan layanan kesehatan terhadap pasien.
21.	Healthcare Service Quality: towards a broad defenitions [Kualitas Pelayanan Kesehatan: sudut pandang tertuju]	Ali Mohammad Mosadegrad Tahun 2011 <i>Healthcare Service Quality</i>	- Untuk mengevaluasi adanya persepsi beragam oleh berbagai <i>stakeholder</i> terhadap kualitas pelayanan kesehatan	• Metode <i>exploratory</i>	c. Kualitas pelayanan kesehatan	Kualitas tempat pelayanan kesehatan dapat disesuaikan dengan potensi pelayanan dalam mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan melalui dimensi yang ada.	➤ Kualitas layanan Kesehatan harus memperhatikan kesesuaian dokumen standar yang berkaitan dengan konsep pelayanan pada setiap unit dan performa dalam instruksi kerja yang diberlakukan.
22.	Penerapan <i>Malcolm Baldrige</i> dalam Sistem Penilaian Kinerja Manajemen Bidang Kesehatan	Citra Wiguna Yudha Santika Tahun 2018	- Untuk membangun suatu sistem penilaian dalam unit penyedia layanan Kesehatan	• Survey dan menggunakan Meta Analisis	a. Indikator kepemimpinan b. Tingkat kepuasan pengguna dan penyedia layanan c. proses	Diperoleh bahwa skor penilaian layanan Kesehatan dengan menggunakan metode <i>Malcolm Baldrige</i>	➤ Metode <i>Malcolm Baldrige</i> dapat dipertimbangkan dalam mengevaluasi level performa penyedia layanan

		<i>Jurnal Sistem Cerdas</i>	berbasis <i>Malcolm Baldrige</i>		d. kualitas akhir pelayanan	dikategorikan pada <i>industry level</i> yang mengindikasikan bahwa penggunaan metode telah tepat.	Kesehatan khususnya di Puskesmas guna memastikan kesesuaian layanan yang terdapat dalam dokumen standar.
23.	Evaluation of emergency department performance- a systematic review on recommended performance and quality in-care-measure [Evaluasi sistem pelayanan dan indikator pengukur kualitas layanan dalam unit gawat darurat]	Christian Michel Sorup Peter Jacobsen Lundager Forberg Tahun 2013 <i>Scandinavian Journal of Trauma, Resuscitation and Emergency Medicine</i>	- Untuk mengurakian, memetakan dan menganalisa keefektifan metode penilaian kualitas layanan pada unit gawat darurat	• Metode PRISMA	- Kriteria dan indikator penilaian layan Kesehatan pada unit gawat darurat (<i>emergency department/ED</i>) - Performa tenaga Kesehatan dalam ED	Tenaga Kesehatan dan ED menunjukkan stress yang tinggi karena minimnya kualitas dokumen standar yang mendukung dalam pelaksanaan layanan	➤ Pentingnya melakukan monitoring dan analisis kesesuaian dokumen standar pelayanan.
24.	Understanding patient satisfaction and loyalty in public and private primary health care [Pemahaman loyalitas dan tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pelayanan Kesehatan baik pada unit umum maupun khusus]	Febri Endra Budi Setiawan dkk Tahun 2020 <i>Journal of Public Health Research</i>	- Untuk mengetahui bentuk loyalitas dan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan Kesehatan umum dan khusus (negeri vs swasta)	• Metode <i>cross-sectional</i> yang melibatkan 1470 dokumen kuesioner yang terekam	- Tingkat kepuasan pasien akan layan - Loyalitas terhadap pelayanan	Kedekatan sosial dapat dijadikan sebagai komponen pengukuran layanan yang dapat meningkatkan dimensi <i>emphaty</i> terhadap pasien.	➤ Pentingnya memperhatikan kecukupan dokumen terekam dan kuesioner pada informan untuk dapat memastikan korelasi antara variabel pengamatan dengan metode yang diterapkan.

25.	<p>Role of satisfaction with Health Care Services in Increasing Patient Loyalty: an Ambulatory Setting</p> <p>[Peran Kepuasan dalam Sistem Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien: pendekatan pada kejadian rawat jalan]</p>	<p>Citra Restia Yusri dkk</p> <p>Tahun 2017</p> <p>Althea Medical Journal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk mengevaluasi korelasi antara loyalitas pasien dengan pelayanan Kesehatan guna penentuan fasilitas layanan Kesehatan 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode <i>cross-sectional</i> dengan melibatkan 50 responden 	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan pasien - Loyalitas pasien 	<p>Studi di Poliklinik Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin mengungkapkan bahwa terdapat sikap loyalitas alamiah dalam setiap tempat pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan pasien dalam layanan yang dirasakan.</p>	<p>➤ Pentingnya mengetahui kelayakan fasilitas layanan Kesehatan yang tersedian terhadap indeks kepuasan pasien selama proses pelayanan. Hubungan kualitas pelayanan yang didasari dengan loyalitas akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien/pengguna layanan.</p>
-----	---	---	---	--	---	---	---

