

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN COVID-19
DI RSUD GUNUNG JATI CIREBON**

Zaid^{1*}, Anggraeni Pratama Indrianto², Andi Hantoro³

¹Magister Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

^{2,3}Magister Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

*Email korespondensi: zaidrusdianto@gmail.com

Submitted :03-10-2021, Reviewed:08-10-2021, Accepted:27-10-2021

DOI: <http://doi.org/10.22216/endurance.v6i3.604>

ABSTRACT

Covid-19 has become a serious challenge, especially for the hospital industry in Indonesia, to continue to improve its services to protect its patients. Therefore, this study aims to analyze the influence of health care service quality on Covid-19 patient satisfaction at Gunung Jati Cirebon Hospital. So that this research is explanatory using quantitative analysis through simple regression processed using SPSS statistics 25. After analyzing the data taken from 63 respondents who are Covid-19 patients at RSUD Gunung Jati Cirebon, this study succeeded in proving that the quality of health services has a positive influence on the satisfaction of Covid-19 patients. Based on these results, this study recommends that RSUD Gunung Jati Cirebon maintain and improve the quality of its health services to obtain care from Covid-19 patients.

Keywords: Service quality; Health care; Patient satisfaction; Covid-19

ABSTRAK

Covid-19 telah menjadi tantangan serius terutama bagi industri rumah sakit di Indonesia untuk terus meningkatkan pelayanannya demi menjaga para pasiennya. Karenanya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Covid-19 di RSUD Gunung Jati Cirebon. Sehingga metode penelitian ini bersifat eksplanatori dengan menggunakan analisis kuantitatif melalui regresi sederhana yang diolah menggunakan SPSS statistics 25. Setelah menganalisis data-data yang diambil dari 63 responden yang merupakan pasien Covid-19 di RSUD Gunung Jati Cirebon, Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien Covid-19. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar pihak RSUD Gunung Jati Cirebon mempertahankan dan meningkatkan kembali kualitas layanan kesehatannya untuk mendapatkan kepuasan dari pasien Covid-19.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan; Kesehatan; Kepuasan pasien; Covid-19

PENDAHULUAN

Tahun 2020 akan dikenang sebagai waktu dalam sejarah umat manusia ketika umat manusia ditakutkan oleh musuh berupa virus jenis baru yang sangat menular (Masnarivan et al., 2021), belum pernah dikenal dan ditemukan sebelumnya pada manusia (Nasus et al., 2021) yang tak terlihat berupa Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) (Onuora et al., 2020). Muncul pada akhir 2019 di China, COVID-19 telah menjadi tantangan serius dengan penyebaran yang begitu cepat dan masif ke seluruh dunia (Erawan et al., 2021; Kirlin, 2020) hingga menyebabkan seluruh dunia tidak terkecuali Indonesia masuk ke dalam fase darurat kesehatan (Pratondo & Zaid, 2021; Zaid & Pratondo, 2021). Sehingga pencapaian kesehatan yang baik telah menjadi perhatian utama di tingkat nasional maupun internasional (Ampaw et al., 2020).

Meskipun demikian, COVID-19 bisa menjadi indikasi bahwa sistem kesehatan di seluruh dunia memerlukan reorganisasi yang lebih berkualitas agar dapat merespon keadaan darurat kesehatan masyarakat dengan lebih baik (Ezeah et al., 2020). Memberikan kualitas pelayanan yang tinggi merupakan salah satu fungsi utama sistem kesehatan (Mohebifar et al., 2016). Karenanya, Pelayanan kesehatan merupakan bagian yang sangat penting (Bahadori et al., 2018) sekaligus menjadi hal yang tidak terelakkan dari kehidupan dan untuk mencapai hidup sehat masyarakat selalu menuntut pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi (George & Sahadevan, 2019; Singh & Dixit, 2020). Karenanya banyak rumah sakit yang peduli untuk memberikan layanan berkualitas kepada pasiennya berdasarkan informasi yang diperoleh dari persepsi pasien tentang kualitas layanan (Mahmoud et al., 2019; Mohamed & Azizan, 2015; Neupane & Devkota, 2017). Termasuk juga bagi Rumah

Sakit Umum Daerah (RSUD) Gunung Jati Cirebon.

Perbaikan kualitas pelayanan kesehatan selalu menjadi salah satu bidang perhatian terpenting di rumah sakit (Swain & Kar, 2017) sekaligus menjadi pusat perhatian dan fokus utama bagi pasien manapun di seluruh dunia (Upadhyai et al., 2019) yang masih dianggap jarang (Fatima et al., 2018). Sehingga untuk menyediakan akomodasi yang bermutu tinggi kepada pasien kualitas pelayanan menjadi semakin penting bagi rumah sakit dalam penghormatan terhadap penggambaran dan pemeliharaan pasien (Bushra & Mudassir, 2018). Sebagai rumah sakit yang sejak awal menjadi lembaga pelayanan kesehatan yang berkomitmen menyelenggarakan pelayanan kesehatan rujukan wilayah timur Jawa Barat setelah kasus pasien pertama yang diduga terjangkit virus corona di Indonesia, RSUD Gunung Jati Cirebon tentunya memiliki kepentingan untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas sesuai yang diharapkan oleh pasien. Karena bagaimanapun juga, rumah sakit berbeda satu sama lain dalam hal spesialisasi, layanan yang ditawarkan, dan ketersediaan sumber daya. Layanan mereka diukur secara luas dengan skala yang mengukur perspektif pasien (Muhammad et al., 2017).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan penilaian atau kesan pasien tentang keunggulan dan keunggulan keseluruhan unit perawatan kesehatan (Javed et al., 2019). Sedangkan kualitas pelayanan rumah sakit biasanya didefinisikan dalam literatur akademis sebagai perbedaan antara pasien dan / atau persepsi petugas mereka tentang pelayanan yang dihantarkan dan harapan mereka tentang rumah sakit yang melayani layanan tersebut (Aagja & Garg, 2010). Pada intinya, ada dua cara untuk mendefinisikan kualitas layanan: mekanistik (objektif) dan

humanistik (subjektif). Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas mekanistik menyiratkan aspek obyektif atau ciri dari pelayanan kesehatan sedangkan kualitas humanistik menyiratkan respon subjektif pasien terhadap pelayanan kesehatan (Javed et al., 2019).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan bentuk upaya untuk menyenangkan pasien dengan memberikan layanan perawatan kesehatan yang baik yang sesuai dengan pedoman dan standar klinis terbaru sehingga lebih efektif dan efisien untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan pasien (Mosadeghrad, 2013). Meskipun bagaimana kecil peneliti menemukan hasil yang rendah (Mahmoud et al., 2019), Di sisi lain hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien sangat erat, kuat dan positif (Ahmed et al., 2017; Al-Damen, 2017; Ampaw et al., 2020; Fatima et al., 2018; Pekkaya et al., 2017) yang semakin menyiratkan bahwa keduanya menjadi semakin penting (MA & AM, 2020). Sehingga Pendekatan yang berpusat pada pasien dan kepuasan pasien ini menjadi persyaratan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan (Ampaw et al., 2020; Vijay, 2011).

Kepuasan pasien dapat dipahami sebagai ukuran hasil yang diungkapkan oleh pasien di mana struktur dan proses perawatan yang diterima oleh pasien dapat diukur dengan pengalaman yang dirasakan oleh pasien (Donabedian, 2005; Ullah et al., 2020). Sehingga Kepuasan pasien merupakan unsur faktor utama dalam ekspektasi pasien yang sangat penting dalam mengukur kualitas perawatan kesehatan karena memberikan wawasan tentang kemajuan pekerja terhadap keinginan pasien (Umoke et al., 2020; Xesfingi & Vozikis, 2016). Di sisi lain, Mengoptimalkan kepuasan pasien dalam

pelayanan kesehatan memiliki banyak manfaat. Telah dibuktikan secara empiris bahwa pasien yang puas memiliki tingkat penerimaan serta kepatuhan yang lebih baik terhadap perawatan dan pengobatan dan dengan demikian secara keseluruhan meningkatkan hasil kesehatan (Mallat et al., 2020; Ullah et al., 2020).

Dengan masih terbatasnya penelitian terkait persepsi pasien Covid-19, maka penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUD Gunung Jati Cirebon. Karenanyam penelitian ini akan menjadi penelitian pertama di Indonesia yang menganalisis kepuasan pasien Covid-19 melalui kualitas layanan kesehatan di RSUD Gunung Jati Cirebon. Berdasarkan tujuan tersebut dan bukti empiris yang ditunjukkan sebelumnya, maka hipotesis yang diusulkan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Gunung Jati Cirebon.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah termasuk dari penelitian kuantitatif yang bersifat cross-sectional survey karena mencoba untuk meneliti bagaimana pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang merupakan bagian dari hubungan kausalitas. Penelitian eksplanatori merupakan juga penelitian pembuktian teori atau hipotesis yang dibuat dengan mengujinya di lapangan. Dengan bertempat di RSUD Gunung Jati Cirebon, maka penelitian ini melibatkan seluruh pasien Covid-19 yang dirawat dan ditangani di RSUD Gunung Jati Cirebon dengan mengambil 63 sampel responden dengan teknik pengambilan sampel secara purposif

telah ditukan kriteria-kriterianya (*purposive sampling*).

63 respon tersebut adalah mereka yang berasal dari Cirebon dan sekitarnya (Indramayu, Majalengka, Kuningan) atau CiAyuMajaKuning sejumlah 61 orang (96,83%) dan juga yang dari luar CiAyuMajaKuning sejumlah 2 orang (3,17%) dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 48 orang (76,19%) dan perempuan sejumlah 15 orang (23,81%). Sebagian mereka merupakan peserta BPJS sejumlah 56 orang (88,89%) maupun Non BPJS sejumlah 11 orang (11,11%) dengan status pelajar sejumlah 6 orang (9,52%), pekerja swasta sejumlah 48 orang (76,19%) pegawai negeri sejumlah 8 orang (12,70%) maupun belum bekerja dan bukan pelajar sejumlah 1 orang (1,59%) dengan rentang usia 18-23 tahun 4

orang (6,35%), 24-29 tahun sejumlah 9 orang (14,29%), 30-35 tahun sejumlah 22 orang (34,92%), dan lebih dari 36 tahun sejumlah 28 orang (44,44%).

Untuk mendapatkan data dari responden tersebut, sejumlah kuesioner dengan total 14 instrumen yang terbagi menjadi 10 instrumen untuk kualitas pelayanan kesehatan dan 4 instrumen untuk kepuasan pasien sebagaimana yang dicantumkan pada tabel 1 telah didistribusikan kepada masing-masing responden. Data-data yang dikumpulkan dari responden kemudian diukur dengan skala pengukuran Likert dan dianalisis dengan analisis kuantitatif melalui analisis regresi sederhana yang diproses menggunakan SPSS Statistics 25.

Tabel 1. Indikator Pengukuran da Kuesioner

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan Kesehatan	<i>Assurance</i>	Di RSUD Gunung Jati Cirebon, petugas medis yang bertugas bersikap sopan dan ramah kepada pasien Pasien RSUD Gunung Jati Cirebon merasa aman dalam menggunakan layanannya
	<i>Responsiveness</i>	Di RSUD Gunung Jati Cirebon, petugas medis sangat responsif dalam memenuhi kebutuhan pasien Pasien dilayani sesuai dengan jadwal
	<i>Reliability</i>	Pihak RSUD Gunung Jati Cirebon melakukan pelayanan dan prosedur dengan benar sejak pertama kali Pihak RSUD Gunung Jati Cirebon menunjukkan perhatian khusus terhadap masalah dan pertanyaan pasien
	<i>Tangible</i>	Peralatan medis RSUD Gunung Jati Cirebon modern Lingkungan RSUD Gunung Jati Cirebon yang bersih dan sehat
	<i>Empathy</i>	Di RSUD Gunung Jati Cirebon, petugas medis memberikan perhatian individu pada setiap pasien Pihak RSUD Gunung Jati Cirebon mengutamakan kepentingan pasien

Kepuasan Pasien	<i>Overall Satisfaction</i>	Secara keseluruhan, saya puas dengan pelayanan di RSUD Gunung Jati Cirebon
		Secara keseluruhan, saya puas dengan perawatan medis di RSUD Gunung Jati Cirebon
		Secara keseluruhan, saya puas dengan manajemen RSUD Gunung Jati Cirebon
		Secara keseluruhan, saya puas dengan perawatan di RSUD Gunung Jati Cirebon

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	R Tabel	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan Kesehatan (X)	X1.1	0,631	0,248	0,000	Valid
	X1.2	0,732	0,248	0,000	Valid
	X1.3	0,670	0,248	0,000	Valid
	X1.4	0,650	0,248	0,000	Valid
	X1.5	0,737	0,248	0,000	Valid
	X1.6	0,581	0,248	0,000	Valid
	X1.7	0,700	0,248	0,000	Valid
	X1.8	0,608	0,248	0,000	Valid
	X1.9	0,661	0,248	0,000	Valid
	X1.10	0,622	0,248	0,000	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Y1.1	0,636	0,248	0,000	Valid
	Y1.2	0,573	0,248	0,000	Valid
	Y1.3	0,693	0,248	0,000	Valid
	Y1.4	0,568	0,248	0,000	Valid
	Y1.5	0,749	0,248	0,000	Valid
	Y1.6	0,662	0,248	0,000	Valid
	Y1.7	0,641	0,248	0,000	Valid
	Y1.8	0,708	0,248	0,000	Valid

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pertama-tama, penelitian ini akan memaparkan hasil penelitian berupa hasil analisis validitas dan reliabilitas variabel dan hasil analisis regresi. Setelah itu, hasil analisis penelitian kemudian didiskusikan, dibahas dan perbandingan dengan teori dan / atau hasil penelitian sebelumnya.

Uji validitas merupakan teknik pengujian yang berfungsi sekaligus bertujuan untuk mengetahui besaran kemampuan instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Menurut Ghazali (2011) Suatu instrumen pengukuran dapat dinyatakan valid jika nilai korelasi pearson > r tabel dengan taraf signifikan 5% (0,05).

Berdasarkan pemaparan tabel 2 di atas maka jelaslah bahwa keseluruhan nilai instrument variabel yang ditunjukkan pada nilai *pearson correlation* lebih besar dari nilai *r* tabelnya. Hal ini menandakan bahwa keseluruhan instrumen valid sehingga dapat digunakan untuk mengukur masing-masing variabel. Setelah melakukan uji validitas, maka selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas dalam rangka menguji konsistensi alat ukur sehingga dapat diandalkan dan dapat dipercaya. Menurut Sunjoyo et al. (2013) suatu variabel dikatakan konsisten dan handal (reliabel) ketika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 sedangkan Sugiyono (2016)

menetapkan standar yang lebih tinggi yaitu ketika hasil nilai Cronbach's Alpha > 0,70 maka barulah variabel dikatakan reliabel.

Berdasarkan tabel 3, maka dapat diketahui bahwa hasil nilai dari Cronbach's Alpha Kualitas Pelayanan Kesehatan (X) adalah 0,855 dan Kepuasan Pasien (Y) 0,808. Maka jelaslah bahwa seluruh variabel telah memenuhi atau bahkan melampaui standar dari Sunjoyo et al. (2013) dengan nilai Cronbach's Alpha > 0,60 dan juga Sugiyono (2016) dengan nilai Cronbach's Alpha > 0,70. Artinya, variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien dapat dikatakan reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
Kualitas Pelayanan Kesehatan (X)	0,855	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,808	Reliabel

Setelah melakukan uji kelayakan (validitas dan reliabilitas), selanjutnya adalah menganalisis tingkatan pengaruh kualitas

pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien RSUD Gunung Jati Cirebon dengan menggunakan analisis regresi.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,231	2,238		4,125	0,000
Kualitas Pelayanan Kesehatan	0,603	0,602	0,778	9,667	0,000
Variabel Dependen		: Kepuasan Pasien			

Dengan melihat pada hasil Tabel 4 di atas maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 9,231 + 0,603X$$

Persamaan tersebut memiliki arti bahwa;

1. Dengan nilai konstanta sebesar 9,231, hal ini menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan kesehatan bernilai nol maka nilai kepuasan pasien adalah sebesar 9,231.
2. Dengan nilai koefisien regresi yang ditunjukkan pada kualitas pelayanan kesehatan adalah sebesar 0,603, maka dengan demikian apabila terjadi peningkatan pada kualitas pelayanan kesehatan maka kepuasan pasien yang merupakan variabel dependen (Y) juga akan meningkat sebesar 0,603 poin.

Selain itu, Tabel 4 di atas juga menunjukkan hasil dari uji t yang digunakan untuk menguji penerimaan atau penolakan terhadap hipotesis. Hipotesis akan diterima apabila t-hitung lebih besar atau sama dengan t-table dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari probabilitas 5% (0,05) serta koefisien regresi β juga harus bernilai positif. Sebaliknya, Hipotesis akan diterima ketika t-hitung lebih kecil dari t-tabel dengan tingkat signifikansi lebih besar atau sama dengan probabilitas 5% (0,05) serta koefisien regresi β juga menunjukkan nilai yang negatif.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dengan melihat pada tabel 4 dapat ditemukan bahwa nilai t hitung dari variabel independen (X) berupa kualitas pelayanan kesehatan sebesar 0,603 dengan nilai signifikan $0,000 <$ dari nilai probabilitas 0,05 serta t hitung $= 9,667 >$ t table $= 2,000$, artinya hipotesis penelitian ini yang menyebutkan bahwa

kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien terbukti dan diterima. Sehingga, pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan dengan dimensinya berupa *assurance, responsiveness, reliability, tangible, empathy* dan kepuasan pasien (keseluruhan perasaan puas yang dirasakain) positif yang ditunjukkan oleh hasil dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini pada akhirnya menunjang dan menjadi tambahan bukti empiris dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ampaw et al. (2020), Fatima et al. (2018), Al-Damen (2017), Ahmed et al. (2017), dan juga Pekkaya et al. (2017). Hasil penelitian ini juga sekaligus membenarkan teori yang diungkapkan oleh Umoke et al. (2020) dan Xesfingi & Vozikis (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan unsur dan faktor utama dalam ekspektasi pasien yang sangat penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan karena memberikan wawasan tentang kemajuan pekerja terhadap keinginan pasien.

Hal ini secara positif mengindikasikan bahwa kepuasan pasien sebagai hasil dari kualitas pelayanan yang lebih baik. Dan hal ini juga memberikan indikasi bahwa ketika kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Gunung Jati Cirebon sesuai maka tujuan untuk membangun kepuasan pasien akan tercapai. Begitupula sebaliknya, kepuasan pasien tidak akan pernah tercapai apabila pihak RSUD Gunung Jati Cirebon tidak memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dan berdasarkan hasil penelitian ini, maka RSUD Gunung Jati Cirebon dipersepsikan cenderung lebih berfokus pada pemenuhan keinginan dan kebutuhan pasiennya sehingga membuat pasiennya

merasa puas dengan menciptakan dirinya dengan tujuan akhir yang spesifik untuk menyediakan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan yang bermutu kepada pasien.

SIMPULAN

Penelitian ini berkesimpulan bahwa hipotesis yang dibuat terkait pengaruh positif kualitas pelayanan kesehatan RSUD Gunung Jati Cirebon terhadap kepuasan pasien Covid-19 berhasil diterima dan dibuktikan. Dengan demikian, penelitian ini menunjang sekaligus mendukung teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan variabel penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Dan kepuasan pasien merupakan unsur dan faktor utama dalam ekspektasi pasien yang sangat penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan karena memberikan wawasan tentang kemajuan pekerja terhadap keinginan pasien. Karenanya pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan bentuk upaya untuk menyenangkan dan memuaskan pasien dengan memberikan layanan perawatan kesehatan yang baik yang sesuai dengan pedoman dan standar klinis terbaru sehingga lebih efektif dan efisien untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan pasien. Dengan demikian, hasil penelitian ini merekomendasikan kepada RSUD Gunung Jati Cirebon untuk mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas layannya kesehatannya untuk mendapatkan kepuasan pasien Covid-19

DAFTAR PUSTAKA

Aagja, J. P., & Garg, R. (2010). Measuring perceived service quality for public hospitals (PubHosQual) in the Indian context. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 4(1), 60–83.

<https://doi.org/10.1108/17506121011036033>

- Ahmed, S., Tarique, K. M., & Arif, I. (2017). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(5), 477–488. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2017-0004>
- Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction “Case of Al-Bashir Hospital.” *International Journal of Business and Management*, 12(9), p136. <https://doi.org/10.5539/IJBM.V12N9P136>
- Ampaw, E. M., Chai, J., Liang, B., Tsai, S. B., & Frempong, J. (2020). Assessment on health care service quality and patients’ satisfaction in Ghana. *Kybernetes*, 49(12), 3047–3068. <https://doi.org/10.1108/K-06-2019-0409>
- Bahadori, M., Teymourzadeh, E., Bagejan, F. F., Ravangard, R., Raadabadi, M., & Hosseini, S. M. (2018). Factors affecting the effectiveness of quality control circles in a hospital using a combination of fuzzy VIKOR and Grey Relational Analysis: *Proceedings of Singapore Healthcare*, 27(3), 180–186. <https://doi.org/10.1177/2010105818758088>
- Bushra, R., & Mudassir, H. (2018). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan. *Journal of Hospital & Medical Management*, 4(1), 1–7. <https://doi.org/10.4172/2471-9781.100044>
- Donabedian, A. (2005). Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Quarterly*, 83(4), 729. <https://doi.org/10.1111/J.1468-0009.2005.00397.X>

- Erawan, M. A. S. P., Zaid, Z., Pratondo, K., & Lestari, A. Y. (2021). Predicting Covid-19 Vaccination Intention: The Role of Health Belief Model of Muslim Societies in Yogyakarta. *Al-Sihah: The Public Health Science Journal*, 13(1), 36–50. <https://doi.org/10.24252/AL-SIHAH.V13I1.20647>
- Ezeah, G., Ogechi, E. O., Ohia, N. C., & Celestine, G. V. (2020). Measuring the effect of interpersonal communication on awareness and knowledge of COVID-19 among rural communities in Eastern Nigeria. *Health Education Research*, 35(5), 481–489. <https://doi.org/10.1093/HER/CYAA033>
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195–1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- George, A., & Sahadevan, J. (2019). A Conceptual Framework of Antecedents of Service Loyalty in Health Care: Patients' Perspective. *IIM Kozhikode Society & Management Review*, 8(1), 50–59. <https://doi.org/10.1177/2277975218812952>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Undip Press.
- Javed, S. A., Liu, S., Mahmoudi, A., & Nawaz, M. (2019). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *The International Journal of Health Planning and Management*, 34(1), e168–e182. <https://doi.org/10.1002/HPM.2629>
- Kirlin, J. (2020). COVID-19 Upends Pandemic Plan: *The American Review of Public Administration*, 50(6–7), 467–479. <https://doi.org/10.1177/0275074020941668>
- MA, A.-A., & AM, A. (2020). An integrated MUSA to measure health care service quality from a patient's perspective in a resource-constrained setting. *The International Journal of Health Planning and Management*, 35(1), e119–e132. <https://doi.org/10.1002/HPM.2943>
- Mahmoud, A. B., Ekwere, T., Fuxman, L., & Meero, A. A. (2019). Assessing Patients' Perception of Health Care Service Quality Offered by COHSASA-Accredited Hospitals in Nigeria: *SAGE Open*, 9(2). <https://doi.org/10.1177/2158244019852480>
- Mallat, A., Vrontis, D., & Thrassou, A. (2020). Patient satisfaction in the context of public–private partnerships. *International Journal of Organizational Analysis*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/IJOA-03-2020-2066>
- Masnarivan, Y., Haq, A., & Putri, A. P. (2021). Upaya Pencegahan Penularan Covid-19 Pada Masyarakat Selama Psbb Di Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 201–212.
- Mohamed, B., & Azizan, N. A. (2015). Perceived service quality's effect on patient satisfaction and behavioural compliance. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28(3), 300–314. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-06-2014-0074>
- Mohebifar, R., H, H., A, B., & S, R. (2016).

- Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions: Application of Importance-performance Analysis Method. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 7(4), 233–238. <https://doi.org/10.1016/J.PHRP.2016.05.002>
- Mosadeghrad, A. M. (2013). Healthcare service quality: towards a broad definition. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(3), 203–219. <https://doi.org/10.1108/09526861311311409>
- Muhammad, S., MA, N., Z, M., & I, F. (2017). Service Quality Assessment of Hospitals in Asian Context: An Empirical Evidence From Pakistan. *Inquiry: A Journal of Medical Care Organization, Provision and Financing*, 54, 1–12. <https://doi.org/10.1177/0046958017714664>
- Nasus, E., Tulak, G. T., Bangu, B., & Bangu, B. (2021). Tingkat Kecemasan Petugas Kesehatan Menjalani Rapid Test Mendeteksi Dini Covid 19. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 6(1), 94–102. <http://publikasi.lldikti10.id/index.php/endurance/article/view/144>
- Neupane, R., & Devkota, M. (2017). Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Nepal. *International Journal of Social Sciences and Management*, 4(3), 165–176. <https://doi.org/10.3126/IJSSM.V4I3.17520>
- Onuora, C., Obasi, N. T., Ezeah, G. H., & Gever, V. C. (2020). Effect of dramatized health messages: Modelling predictors of the impact of COVID-19 YouTube animated cartoons on health behaviour of social media users in Nigeria: *International Sociology*, 36(1), 124–140. <https://doi.org/10.1177/0268580920961333>
- Pekkaya, M., İmamoğlu, Ö. P., & Koca, H. (2017). Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 340–347. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1389474>
- Pratondo, K., & Zaid, Z. (2021). Customer Loyalty During Pandemic: Understanding Loyalty Through the Lens of Online Ride Hailing Service Quality. *International Journal of Social Science and Business*, 5(1), 69–75. <https://doi.org/10.23887/IJSSB.V5I1.30933>
- Singh, D., & Dixit, K. (2020). Measuring Perceived Service Quality in Healthcare Setting in Developing Countries: A Review for Enhancing Managerial Decision-making: *Journal of Health Management*, 22(3), 472–489. <https://doi.org/10.1177/0972063420963407>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfa Beta.
- Sunjoyo, S. ., Carolina, V., Magdalena, N., & Kurniawan, A. (2013). *Aplikasi SPSS untuk smart riset: Program IBM SPSS 21*. Alfa Beta.
- Swain, S., & Kar, N. C. (2017). A Holistic Framework for Conceptualizing Hospital Service Quality: *Journal of Health Management*, 19(1), 84–96. <https://doi.org/10.1177/0972063416682563>
- Ullah, M. F., Fleming, C. A., & Mealy, K. (2020). Patient satisfaction reporting-a cohort study comparing reporting of

- patient satisfaction pre- and post-discharge from hospital. *Irish Journal of Medical Science*, 189(1), 43–49. <https://doi.org/10.1007/S11845-019-02062-Z>
- Umoke, M., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Ifeanyi, N. E., & Olaoluwa, A. S. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory: *SAGE Open Medicine*, 8, 205031212094512. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A Review of Healthcare Service Quality Dimensions and their Measurement: *Journal of Health Management*, 21(1), 102–127. <https://doi.org/10.1177/0972063418822583>
- Vijay, D. V. (2011). Patient Satisfaction and Service Quality Dimensions. *Advances In Management*, 4(5). <https://ideas.repec.org/a/mgn/journal/v4y2011i5a7.html>
- Xesfingi, S., & Vozikis, A. (2016). Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socio-economic and healthcare provision factors. *BMC Health Services Research*, 16(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/S12913-016-1327-4>
- Zaid, Z., & Pratondo, K. (2021). Public Perception On COVID-19 Vaccination Intention. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 10(4), 906–913. <https://doi.org/10.11591/IJPHS.V10I4.20914>