

ANTESEDENDARI OVERALL RATING OF HOSPITAL TERHADAP WILLINGNESS TO RECOMMEND PADA RUMAH SAKIT SWASTA DI JAKARTA PUSAT

Reinette Meiske Eve¹, Hendra Achmadi²

reinetteimeiskeeve@gmail.com¹, hendra.achmadi@uph.edu²

Universitas Pelita Harapan

Abstrak

Rumah sakit memegang peranan penting dalam memperkuat dan meningkatkan efisiensi berbagai aspek dalam sistem kesehatan. Sebagai elemen yang sangat penting dalam pengembangan sistem kesehatan, rumah sakit harus mampu untuk merespons tekanan eksternal, menangani kekurangan sistem, dan memperbaiki kelemahan di sektor rumah sakit. Dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat, permintaan akan layanan kesehatan semakin berkembang. Peran rumah sakit menjadi sangat krusial dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh positif dari variabel bebas atau independent, yaitu: Hospital environment, communication with patients, responsiveness to patient needs. Objek penelitian merupakan perhatian utama dalam suatu penelitian yang akan dianalisis lebih lanjut untuk menjawab pertanyaan penelitian (Sekaran dan Bougie, 2016). Objek dalam penelitian ini adalah seluruh variabel di dalam model penelitian kali ini. Willingness to recommend dipilih sebagai variabel terikat atau dependent sedangkan overall rating of hospital merupakan variabel mediasi penelitian ini. Jenis penelitian ini dikategorikan sebagai survei cross-sectional berdasarkan waktu pengumpulan data. Responden adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Swasta di Jakarta Pusat yang sebelumnya diminta untuk mengisi kuesioner. Penelitian kali ini menemukan bahwa aspek komunikasi dengan pasien, penilaian umum terhadap rumah sakit, dan responsivitas terhadap kebutuhan pasien secara positif berkontribusi terhadap tingkat kesediaan pasien merekomendasikan rumah sakit.

Kata Kunci: hospital environment, communication with patient, responsiveness to patient needs, overall rating of hospital, willingness to recommend.

Abstract

Hospitals play a crucial role in strengthening and enhancing the efficiency of various aspects of the healthcare system. As a vital element in the development of the healthcare system, hospitals must be capable of responding to external pressures, addressing system deficiencies, and improving weaknesses in the hospital sector. With the continuous growth of the population, the demand for healthcare services is increasing. The role of hospitals becomes crucial in providing healthcare services to the community. This research aims to examine the positive influence of independent variables, namely hospital environment, communication with patients, and responsiveness to patient needs. The subject of the study is the primary focus in research, to be further analyzed to answer the research questions (Sekaran and Bougie, 2016). The subjects in this research include all variables in the current research model. Willingness to recommend is selected as the dependent variable, while the overall rating of the hospital is the mediating variable in this study. This research is categorized as a cross-sectional survey based on the time of data collection. Respondents are outpatient patients at Private Hospital in Center of Jakarta who were previously asked to fill out a questionnaire. This study found that aspects of communication with patients, overall assessment of the hospital, and responsiveness to patient needs positively contribute to the level of patients' willingness to recommend the hospital.

Keywords: hospital environment, communication with patients, responsiveness to patient needs, overall rating of hospital, willingness to recommend.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan lembaga kesehatan yang memberikan layanan secara menyeluruh bagi perorangan, mencakup perawatan rawat inap, rawat jalan, dan penanganan gawat darurat (Setkab, 2021). Rumah sakit memegang peranan penting dalam memperkuat dan meningkatkan efisiensi berbagai aspek dalam sistem kesehatan. Sebagai elemen yang sangat penting dalam pengembangan sistem kesehatan, rumah sakit harus mampu untuk merespons tekanan eksternal, menangani kekurangan sistem, dan memperbaiki kelemahan di sektor rumah sakit. Dengan mengadopsi visi baru, rumah sakit diakui sebagai lembaga utama dalam mendukung penyedia layanan kesehatan lainnya, terlibat dalam pelayanan masyarakat, menyediakan layanan berbasis rumah, dan memastikan optimalnya fungsi jaringan rujukan yang komprehensif. Hal ini menggambarkan peran kunci rumah sakit dalam membentuk dan meningkatkan kualitas sistem kesehatan secara keseluruhan (WHO, 2023).

Dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat, permintaan akan layanan kesehatan semakin berkembang. Peran rumah sakit menjadi sangat krusial dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa pada tahun 2020, terdapat 2.959 rumah sakit di Indonesia, menunjukkan peningkatan sebanyak 5% dibandingkan tahun 2018 yang mencapai 2.813 unit. Dari jumlah tersebut, sebanyak 143 unit merupakan rumah sakit umum (RSU) di DKI Jakarta, sementara sebanyak 60 unit, merupakan rumah sakit khusus (RSK) di DKI Jakarta (BPS, 2019).

Fenomena yang ditemui pada konsumen berasal dari survei awal mengenai kualitas pelayanan, yang melibatkan 10 pasien yang telah menjalani perawatan rawat jalan di Rumah Sakit Swasta di Jakarta Pusat pada bulan Desember 2023. Survei awal ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari lima pertanyaan, dimana responden memberikan penilaian dengan skala 1 hingga 10. Pertanyaan pada survei ini mencakup evaluasi terhadap komunikasi perawat dan dokter, kecepatan pelayanan staf rumah sakit, kebersihan dan ketenangan ruang rawat jalan, serta keinginan untuk merekomendasikan Rumah Sakit Swasta di Jakarta Pusat kepada rekan dan keluarga. Berdasarkan kriteria yang dijadikan standar oleh Rumah Sakit Swasta di Jakarta Pusat, Skor 9-10 dianggap sebagai promotor, sedangkan skor 7-8 masuk dalam kategori pasif, dan skor <6 dianggap detraktor. Rata-rata hasil dari survei awal ini disajikan dalam tabel berikut (RS Swasta di Jakarta Pusat, 2023).

Tabel 1. 1 Uji Pendahuluan

	Responden									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Rerata	8,0	8,6	8,9	8,5	9,0	9,2	9,1	8,9	9,7	9,4
Kualitas										

Sumber: Hasil olahan data penelitian (2023)

Rumah Sakit menurut jenis pelayanannya dikategorikan menjadi Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit khusus. Jenis pelayanan ini sudah ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan kemampuan pelayanan, fasilitas kesehatan, sarana penunjang, dan sumber daya manusia (Setkab, 2021). Rumah sakit menjadi pusat pelayanan kesehatan utama yang memainkan peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan menjunjung standar mutu yang tinggi, rumah sakit berkomitmen untuk meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit,

menyembuhkan, dan memulihkan kesehatan individu. Tanggung jawab utama rumah sakit melibatkan penyediaan layanan unggul kepada pasien sesuai dengan beragam tingkat kebutuhan masyarakat (Calundu, 2018).

Dalam kerangka ini, kepuasan pasien menjadi indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan pasien yang muncul setelah mengalami kinerja layanan kesehatan dan membandingkannya dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan pasien tercapai ketika kinerja layanan kesehatan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien (Pohan, 2016).

Kualitas pelayanan di rumah sakit terdiri dari dua aspek utama, yakni pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan kepuasan pelanggan. Prioritas utama bagi rumah sakit adalah fokus pada pelayanan yang mempertimbangkan kepuasan pelanggan. Langkah-langkah untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap komponen yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Perbaikan dalam sistem pelayanan kesehatan dapat dilakukan melalui berbagai bidang, termasuk aspek klinis dan pelayanan, dengan mempertimbangkan sudut pandang pasien terkait sejauh mana kebutuhan kesehatan mereka terpenuhi (Yanindrawati, Susilaningih and Somantri, 2012).

Terdapat banyak cara dan instrument yang digunakan dalam melihat kepuasan pasien. Penelitian-penelitian sebelumnya juga mengandalkan data survei pasien untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kesediaan pasien untuk merekomendasikan rumah sakit. Namun, penilaian yang akurat dari kualitas teknis layanan rumah sakit sulit karena aspek kompleksitas dan tidak berwujud, karena pasien tidak pernah melihat atau memahami proses di belakang panggung, atau karena informasi dan keahlian yang asimetris antara pasien dan penyedia. Survei Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) merupakan instrumen survei terstandarisasi dengan metode pengumpulan data yang telah digunakan secara internasional untuk menilai perspektif pasien sebagai konsumen yang menerima fasilitas dan pelayanan di rumah sakit. Sementara banyak rumah sakit mengumpulkan informasi tentang kepuasan pasien, HCAHPS menggambarkan standar untuk mengumpulkan dan melaporkan informasi publik yang memungkinkan perbandingan yang valid dibuat di semua rumah sakit untuk mendukung pilihan pasien. Protokol pengambilan sampel HCAHPS dirancang untuk menangkap informasi seragam tentang perawatan rumah sakit dari sudut pandang pasien (Vyas et al., 2021).

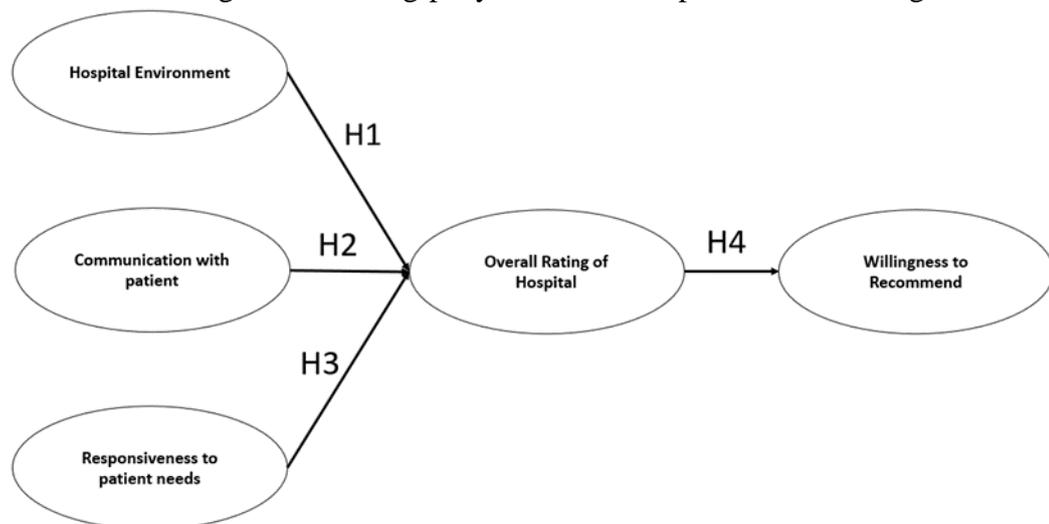
Sebuah penelitian empiris dilakukan untuk menilai validitas dan manfaat survey HCAHPS antara dua rumah sakit (A dan B). Studi tersebut menunjukkan bahwa model struktural cocok dengan data. Model tersebut menjelaskan sebuah fenomena proporsi varians yang signifikan dalam penilaian kualitas secara keseluruhan (R^2 0.69 untuk Rumah Sakit A dan R^2 0.80 untuk Rumah Sakit B) dan kerelaan untuk merekomendasikan (R^2 0.87 untuk Rumah Sakit A dan R^2 0.81 untuk Rumah Sakit B). Studi ini menunjukkan bahwa overall rating HCAHPS memiliki korelasi positif kuat terhadap kerelaan untuk merekomendasikan (willingness to recommend) sebuah rumah sakit (Westbrook, Babakus and Grant, 2014).

Penelitian ini akan melakukan uji empiris pada masyarakat yang menerima pengobatan rawat jalan di Rumah Sakit Swasta di daerah Jakarta Pusat. Penelitian ini mengadopsi model yang telah dilakukan oleh Westbrook, Babakus, dan Grant (2014), dengan menggunakan tiga variabel bebas (independent), yakni hospital environment, Communication with Patients, dan Responsiveness to Patient Needs. Ketiga variabel ini merupakan komponen dari kuesioner HCAHPS, dengan Overall Rating of Hospital sebagai variabel mediasi (Westbrook, Babakus and Grant, 2014). Pengaruh variabel bebas tersebut

terhadap willingness to recommend hospital akan diuji. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi manajemen pelayanan rumah sakit, khususnya dalam mengimplementasikannya pada pelayanan rawat jalan, dengan tujuan meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan rawat jalan yang lebih baik.

METODOLOGI

Dari sudut pandang yang memperluas hipotesis sebelumnya, akan dibicarakan pretesting atau kerangka konseptual. Dalam konteks ini, terdapat lima variabel yang digunakan untuk menggambarkan empat langkah yang ditandai untuk menyajikan proposal penelitian. Model ini merupakan replika dari Yaves et al, (2016) dan Hendsun (2022). Penjelasan awal tentang latar belakang penyelidikan ini dapat diuraikan sebagai berikut:



Gambar 2. 3 Model Penelitian

Sumber: (Yavas et al., 2016; Hendsun and Achmadi, 2021)

Variabel yang dianalisis dalam kerangka penelitian ini berasal dari teori tentang kualitas layanan kesehatan di rumah sakit, dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kecenderungan seseorang untuk merekomendasikan layanan tersebut. Oleh karena itu, fokus utama penelitian ini tertuju pada variabel keseluruhan penilaian rumah sakit, yang diyakini dapat memengaruhi keberlanjutan layanan rawat jalan rumah sakit. Dalam kerangka penelitian ini, variabel yang menjadi sorotan adalah kesediaan untuk merekomendasikan, karena melalui penggunaan layanan rawat jalan, pasien baru dapat merasakan manfaat jangka panjang terhadap kesehatannya. Penting bagi pasien memberikan penilaian positif terlebih dahulu terhadap layanan rawat jalan di rumah sakit agar muncul keinginan untuk merekomendasikannya kepada orang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil demografi responden penelitian ini berdasarkan survei online yang dilakukan dari Desember 2023 hingga Januari 2024. Dari 174 responden yang memenuhi kriteria, 48,6% adalah laki-laki dan 51,4% perempuan. Mayoritas responden berada dalam rentang usia 21-30 tahun (50,5%) dan 31-40 tahun (49,5%). Pekerjaan terbanyak adalah karyawan swasta (46,2%), diikuti oleh PNS/TNI/POLRI (19,3%) dan wiraswasta (18,9%). Pendidikan terakhir mayoritas adalah SMA/SMK (83%), sementara sebagian besar responden memiliki pengeluaran rumah tangga kurang dari 5 juta per bulan (75%).

Analisis deskriptif variabel Hospital Environment menunjukkan bahwa semua indikator berada dalam kategori 'netral'. Nilai tertinggi terdapat pada indikator ketenangan lingkungan rumah sakit (mean 3,13), sedangkan nilai terendah pada kebersihan toilet

(mean 2,9). Standar deviasi terbesar ada pada kebersihan toilet (1,33), menunjukkan variabilitas penilaian yang tinggi di area ini. Temuan ini menunjukkan bahwa meski sebagian besar pasien netral terhadap kebersihan dan kenyamanan, perhatian lebih diperlukan pada kebersihan fasilitas.

Dalam variabel *Communication with Patient*, indikator menunjukkan kategori 'tidak setuju' pada perlakuan sopan perawat (mean 2,22) dan penjelasan yang dapat dimengerti (mean 2,13), sedangkan indikator lainnya berada dalam kategori 'netral'. Nilai tertinggi ada pada perhatian dokter saat mendengarkan pasien (mean 3,29). Variabilitas tertinggi terlihat pada indikator dokter mendengarkan pasien (SD 1,49). Hal ini mengindikasikan kebutuhan akan peningkatan keterampilan komunikasi tenaga medis untuk meningkatkan kualitas layanan.

Analisis *Responsiveness to Patient Needs* menunjukkan nilai 'netral' pada indikator bantuan penggunaan bangku (mean 3,24) dan pemantauan kondisi pasien (mean 3,00), serta 'tidak setuju' pada upaya petugas menghilangkan rasa sakit (mean 2,00). Standar deviasi tertinggi terlihat pada pemantauan kondisi pasien (SD 1,48). Manajemen perlu meningkatkan responsivitas dan empati tenaga medis untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih efektif.

Variabel *Willingness to Recommend* menunjukkan seluruh indikator berada dalam kategori 'netral'. Indikator tertinggi adalah keinginan merekomendasikan rumah sakit kepada orang yang tidak dikenal (mean 3,12) dan terendah kepada keluarga (mean 2,73). Standar deviasi tertinggi pada indikator rekomendasi kepada orang tidak dikenal (SD 1,69) menunjukkan variabilitas besar dalam persepsi ini. Untuk meningkatkan kesediaan rekomendasi, rumah sakit harus memperhatikan penilaian keseluruhan pasien dan meningkatkan pelayanan secara menyeluruh.

Analisis inferensial dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode multivariat dengan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM)*. Langkah pertama dalam analisis statistik inferensial adalah mengevaluasi outer model untuk menguji reliabilitas dan validitas indikator dalam model. Kemudian, dilakukan pengujian inner model untuk menilai kekuatan penjelasan dan prediksi model, serta signifikansi pengaruh antar variabel dalam kerangka penelitian.

Outer Model

Indicator Reliability

Hasil output menunjukkan bahwa semua 17 indikator memiliki keandalan yang memadai dalam mengukur konstruksinya, sesuai dengan kriteria nilai outer loading yang ditetapkan. Contohnya, indikator *Hospital Environment (HE1, HE2, HE3)* memiliki outer loading masing-masing 0,860, 0,890, dan 0,728, menunjukkan reliabilitas yang baik.

Construct Reliability

Evaluasi reliabilitas konstruk menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* menunjukkan semua variabel dapat dianggap reliabel, dengan nilai yang memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Construct Validity

Pengujian validitas konstruk menggunakan *Average Variance Extracted (AVE)* menunjukkan bahwa semua variabel memiliki tingkat validitas yang memadai.

Discriminant Validity

Pengujian validitas diskriminan menunjukkan bahwa semua variabel dapat dibedakan dengan baik, dengan rasio heterotrait-monotrait (HT/MT) yang kurang dari 0,9.

Inner Model

Multikolinieritas

Evaluasi multikolinieritas menunjukkan nilai VIF yang berada dalam rentang yang dapat diterima, menunjukkan tidak adanya masalah multikolinieritas dalam model.

Koefisien Determinan (R-Squared)

Model memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen, dengan nilai R Square yang cukup tinggi untuk Overall Rating of Hospital (0,568) dan Willingness to Recommend (0,300).

Effect Size (f-squared)

Nilai f-squared menunjukkan bahwa variabel Overall Rating of Hospital memiliki dampak yang signifikan terhadap Willingness to Recommend.

Predictive Relevance (Q-Squared)

Model memiliki relevansi prediksi yang moderat hingga tinggi, dengan nilai Q-Squared yang mencerminkan kemampuan model dalam memprediksi variabel dependen.

Hasil Uji Hipotesis dan Koefisien

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa beberapa jalur dalam model struktural penelitian memiliki signifikansi yang tinggi, dengan koefisien yang mendukung hipotesis yang diajukan.

Dengan demikian, analisis inferensial ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang reliabilitas, validitas, dan signifikansi variabel dalam model penelitian ini.

Penelitian ini menginvestigasi pengaruh variabel lingkungan rumah sakit, komunikasi dengan pasien, dan responsivitas terhadap kebutuhan pasien terhadap kemauan pasien untuk merekomendasikan layanan rawat jalan di Rumah Sakit Swasta di Jakarta Pusat. Temuan menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien memiliki dampak positif yang signifikan terhadap penilaian keseluruhan rumah sakit oleh konsumen. Ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif dalam meningkatkan nilai rumah sakit (Davidson et al., 2017).

Di sisi lain, variabel lingkungan rumah sakit tidak menunjukkan dampak signifikan terhadap penilaian keseluruhan rumah sakit oleh konsumen. Temuan ini menekankan bahwa faktor-faktor terkait lingkungan rumah sakit mungkin tidak menjadi fokus utama dalam penilaian keseluruhan rumah sakit oleh pasien. Namun, manajemen masih dapat menggunakan informasi ini untuk mengevaluasi aspek-aspek spesifik dari lingkungan rumah sakit yang mungkin mempengaruhi penilaian konsumen.

Responsivitas terhadap kebutuhan pasien juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penilaian keseluruhan rumah sakit oleh konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kepedulian terhadap kebutuhan pasien dan ketersediaan untuk merespons secara efektif dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit.

Selain itu, analisis jalur menunjukkan bahwa penilaian keseluruhan rumah sakit oleh konsumen memiliki dampak signifikan terhadap kemauan mereka untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Ini menegaskan pentingnya memperhatikan dan meningkatkan kualitas keseluruhan pelayanan rumah sakit dalam upaya membangun citra positif dan meningkatkan kepercayaan konsumen.

Dengan memperhatikan temuan ini, manajemen rumah sakit dapat merancang strategi untuk meningkatkan kualitas komunikasi dengan pasien, responsivitas terhadap kebutuhan pasien, dan keseluruhan pengalaman pasien selama perawatan. Upaya untuk memahami dan merespons secara efektif terhadap kebutuhan pasien dapat menjadi fokus utama dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan meningkatkan kemauan mereka untuk merekomendasikan layanan rumah sakit kepada orang lain.

Melalui analisis Importance Performance Map (IPMA), HR1 dan HR3 diidentifikasi sebagai aspek penting dan memiliki kinerja yang baik dalam konteks kemauan untuk

merekomendasikan layanan. Oleh karena itu, manajemen dapat memprioritaskan peningkatan atau pemeliharaan kualitas aspek-aspek ini untuk meningkatkan kesediaan konsumen untuk memberikan rekomendasi.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen rumah sakit dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi penilaian dan kemauan konsumen untuk merekomendasikan layanan. Dengan memperhatikan temuan ini, manajemen dapat mengarahkan upaya mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan pengalaman pasien yang lebih positif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan citra dan reputasi rumah sakit di masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengadaptasi model penelitian dari studi sebelumnya, dengan *willingnes to recommend* sebagai variabel dependen. Model penelitian ini mencakup empat hipotesis yang diuji, terfokus pada konteks pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Swasta di Jakarta Pusat. Untuk menjawab pertanyaan penelitian, dilakukan pengumpulan data dari responden dan dilanjutkan dengan analisis data menggunakan metode PLS-SEM. Hasil pengujian empiris memberikan kesimpulan sebagaimana diuraikan di bawah ini:

1. Hospital environment memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap overall rating of hospital.
2. Terbukti secara signifikan bahwa Communication with patient mempunyai pengaruh positif terhadap overall rating of hospital.
3. Terbukti secara signifikan bahwa Responsiveness to patient needs mempunyai pengaruh positif terhadap overall rating of hospital.
4. Terbukti secara signifikan bahwa Overall rating of hospital mempunyai pengaruh positif terhadap *willingnes to recommend*.

Dari evaluasi model struktural, diketahui bahwa model penelitian mengenai pelayanan rumah sakit ini memiliki tingkat akurasi prediksi yang moderat dengan relevansi prediksi yang sedang pada variabel dependen *willingnes to recommend*. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini dapat diadopsi dan diperluas dalam penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrilia, W. (2016) Perbedaan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Negeri dengan Rumah Sakit Swasta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Baltimore (2021) Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, Center for Medicare and Medicaid Services. Available at: <https://hcahpsonline.org/en/> (Accessed: 24 December 2021).
- BPS (2019) Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, Rumah Sakit/Rumah Bersalin, Puskesmas, Klinik/Balai Kesehatan, Posyandu, dan Polindes Menurut Provinsi, 2018, Badan Pusat Statistik. Available at: <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/3/YmlzemNGUkNVbIZLVVhObIREWnZXbkEzWld0eVVUMDkjMw==/jumlah-rumah-sakit-umum-rumah-sakit-khusus-puskesmas-klinik-pratama-dan-posyandu-menurut-provinsi.html?year=2018> (Accessed: 26 December 2023).
- Calundu, R. (2018) Manajemen Kesehatan. 1st edn. Edited by P. Rapana. Jakarta: SAH Media.
- Cambridge (2021) Willingness, Cambridge University Press. Available at: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/willingness> (Accessed: 30 December 2021).
- Dwyer, J. (2018) 'Understand Communication Practice', in Alford, G. (ed.) The Business Communication Handbook. 11th edn. Australian: Cengage Learning, p. 6.
- Farghaly, M. et al. (2021) 'Patient satisfaction with a tertiary hospital in Egypt using a hcahps-derived survey', *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 14, pp. 3053–3060. doi: 10.2147/JMDH.S317322.
- Farris, P. W. et al. (2016) Marketing Metrics: The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance. 2nd edn. New Jersey: Pearson Education.

- Hair, J. F. et al. (2018) 'When to use and how to report the results of PLS-SEM', *European Business Review*, 31(1), pp. 2–24.
- Hair, J. F., Howard, M. C. and Nitzl, C. (2020) 'Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis', *Journal of Business Research*. Elsevier, 109(November 2019), pp. 101–110. doi: 10.1016/j.jbusres.2019.11.069.
- Hendsun, H. and Achmadi, H. (2021) 'Antecedent Hospital Environment , Communication and Responsiveness in Hospitals during the Covid-19 Pandemic According to Patient Perceptions of Willingness to Recommend', *Budapest International Research and Critics Institute: Humanities and Social Sciences*, 5(1), pp. 6576–6589.
- Herrin, J., Mockaitis, K. G. and Hines, S. (2018) 'HCAHPS Scores and Community Factors', *American Journal of Medical Quality*, 33(5), pp. 461–471. doi: 10.1177/1062860618765977.
- Igozo, E. E. (2016) 'Framework in retail banking Article information : Users who downloaded this article also downloaded : About Emerald www.emeraldinsight.com Structural equation test of relationship quality – repurchase intention – willingness to recommend framework in reta', *International Journal of Emerging Markets*, 11(3).
- Istanbulluoglu, D. (2017) 'Complaint handling on social media: The impact of multiple response times on consumer satisfaction', *Computers in Human Behavior*. Elsevier B.V., 74, pp. 72–82. doi: 10.1016/j.chb.2017.04.016.
- Kock, N. and Hadaya, P. (2018) 'Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods', *Information Systems Journal*, 28(1), pp. 227–261. doi: 10.1111/isj.12131.
- Kózka, M. et al. (2016) 'Factors affecting Polish nurses' willingness to recommend the hospital as a place of care', *Medycyna Pracy*, 67(4), pp. 447–454. doi: 10.13075/mp.5893.00391.
- Lemeshow, S. et al. (1990) Adequacy of Sample Size in Health Studies., World Health Organization. doi: 10.2307/2532527.
- Li, L. et al. (2016) 'Data-driven identification of risk factors of patient satisfaction at a large urban academic medical center', *PLoS ONE*, 11(5), pp. 1–18. doi: 10.1371/journal.pone.0156076.
- Liu, J. (2020) 'An investigation on the Influence of Service quality , Trust , Satisfaction on Online Repurchase Intention and Willingness to Recommend in China', in *Au Virtual International Conference 2020: Entrepreneurship and Sustainability in the Digital Era*. Thailand: Assumption University of Thailand, pp. 158–171.
- Lu, T., Xu, Y. C. and Wallace, S. (2018) 'Internet usage and patient's trust in physician during diagnoses: A knowledge power perspective', *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 69(1), pp. 110–120. doi: 10.1002/asi.23920.
- MacDermott, C. and Ortiz, L. (2017) 'Beyond the business communication course: A historical perspective of the where, why, and how of soft skills development and job readiness for business graduates', *IUP JOournal of Soft Skills*, 11(2), pp. 7–24.
- Martini, L., Suardana, I. and Astawa, I. (2018) 'Dimension Effect of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Leadership towards Employee Satisfaction', *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 5(2), pp. 210–15.
- McFarland, D. C., Johnson Shen, M. and Holcombe, R. F. (2017) 'Predictors of Satisfaction With Doctor and Nurse Communication: A National Study', *Health Communication*. Routledge, 32(10), pp. 1217–1224. doi: 10.1080/10410236.2016.1215001.
- Mishima, S. M. et al. (2016) 'Client satisfaction from the perspective of responsiveness: Strategy for analysis of universal systems?', *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 24(e2674). doi: 10.1590/1518-8345.1089.2674.
- Olesen, B. (2019) 'Requirements and Interactions for Indoor Environmental Quality (IEQ) Parameters', in *7th International Conference on Energy Research and Development*. DTU Orbit.
- Punyatoya, P. (2019) 'Effects of cognitive and affective trust on online customer behavior', *Marketing Intelligence and Planning*, 37(1), pp. 80–96. doi: 10.1108/MIP-02-2018-0058.
- Rasmussen, B. (2010) 'Sound classification schemes in EuropeQuality classes intended for renovated housing', in *COST Action TU0901 (ed.) Improving the Quality of Suburban Building Stock*. University of Malta, pp. 1–8.
- Rohde, L. et al. (2020) 'Framing holistic indoor environment: Definitions of comfort, health and well-being', *Indoor and Built Environment*, 29(8), pp. 1118–1136. doi: 10.1177/1420326X19875795.
- RS Mitra Keluarga (2023) Cabang Mitra Keluarga, RS Mitra Keluarga. Available at: <https://www.mitrakeluarga.com/cabang/> (Accessed: 26 December 2023).
- Sarstedt, M. and Christian M. Ringle, and J. F. H. (2017) Partial least squares structural equation modeling with R, Practical Assessment, Research and Evaluation.

- Setkab (2021) Peraturan Pemerintah, Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. Available at: <https://jdih.setkab.go.id/> (Accessed: 29 December 2023).
- Stemers, K. (2022) Architecture for Well-Being and Health, Velux. Available at: <http://thedaylightsite.com/architecture-for-well-being-and-health/> (Accessed: 1 February 2022).
- Vasanthakumari, S. (2019) 'Soft skills and its application in work place', *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 3(2), pp. 66–72.
- Vos, M. C. et al. (2018) 'Cleanliness unravelled: a review and integration of literature', *Journal of Facilities Management*, 16(4), pp. 429–451. doi: 10.1108/JFM-06-2017-0025.
- Watts, D. D. et al. (2021) 'The Impact of Nursing on Trauma Patient Satisfaction: An Analysis of HCAHPS From 112,283 Patients', *Journal of Trauma Nursing*, 28(4), pp. 219-227(9).
- Westbrook, K. W., Babakus, E. and Grant, C. C. (2014) 'Measuring Patient-Perceived Hospital Service Quality: Validity and Managerial Usefulness of HCAHPS Scales', *Health Marketing Quarterly*, 31(2), pp. 97–114. doi: 10.1080/07359683.2014.907114.
- WHO (2023) Hospital, World Health Organization. Available at: <https://www.who.int/health-topics/hospitals> (Accessed: 26 December 2023).
- Yanindrawati, K., Susilaningsih, S. and Somantri, I. (2012) Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kabupaten Bekasi. Padjadjaran University.
- Yavas, U. et al. (2016) 'An Investigation of Service Quality—Willingness to Recommend Relationship across Patient and Hospital Characteristics', *Journal of Health Management*, 18(1), pp. 49–69. doi: 10.1177/0972063415625508.