

Analisa Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien

Octavianus Maranggi, Adang Bachtihar, Puput Oktamianti

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Indonesia

Email: octav.radjagukgukxii@gmail.com

Article Information

Submitted: 04
Desember 2023
Accepted: 25
Desember 2023
Online Publish: 25
Desember 2023

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan komponen integral dari kualitas layanan kesehatan dan telah diadopsi sebagai proksi untuk menilai kualitas dan meningkatkan keberlanjutan layanan kesehatan di banyak negara. Tinjauan pustaka sistematis ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Systematic Literature Review menggunakan metode sistematis PRISMA 2020 dengan database perpustakaan online Scopus, Sage Journal, Proquest, Pubmed, dan Willey dengan tema pencarian Hospital service quality indicators, patient satisfaction, patient loyalty. Penilaian dilakukan terhadap Artikel Jurnal. Metode SERVQUAL paling banyak digunakan oleh peneliti (n=13), metode HEALTHQUAL (n=4), dan metode lainnya yang dikembangkan oleh masing-masing peneliti (n=11). Didapatkan beberapa metode analisa mutu pelayanan rumah sakit di berbagai negara dengan loyalitas pasien dan kepuasan pasien, baik yang bersifat langsung ataupun yang tidak langsung.

Kata Kunci: *Indikator kualitas pelayanan rumah sakit, kepuasan pasien, loyalitas pasien.*

Abstract

Patient satisfaction is an integral component of healthcare quality and has been adopted as a proxy for assessing quality and improving the sustainability of healthcare services in many countries. This systematic literature review aims to examine the factors that influence patient satisfaction with health services in hospitals. Systematic Literature Review uses the PRISMA 2020 systematic method with the online library databases Scopus, Sage Journal, Proquest, Pubmed, and Willey with the search theme Hospital service quality indicators, patient satisfaction, patient loyalty. Assessment is carried out on Journal Articles. The SERVQUAL method is most widely used by researchers (n=13), the HEALTHQUAL method (n=4), and other methods developed by each researcher (n=11). Several methods were obtained to analyze the quality of hospital services in various countries with patient loyalty and patient satisfaction, both direct and indirect.

Keywords: *Hospital service quality indicators, patient satisfaction, patient loyalty.*

Pendahuluan

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat juga disebut sebagai keseluruhan dari upaya dan juga kegiatan secara komprehensif maupun integratif memantau dan menilai mutu pelayanan, memecahkan masalah-masalah yang ada dan mencari jalan keluarnya, sehingga mutu pelayanan akan menjadi lebih baik (Rkt, 2019).

Standarisasi Pelayanan dengan penetapan standar pelayanan minimal RS, penetapan

How to Cite

Octavianus Maranggi, Adang Bachtihar, Puput Oktamianti/Analisa Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien/Vol 4 No 6 (2024)

DOI
e-ISSN

<https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v4i6.304>
2721-2246

Published by

Rifa Institute

Indikator Nasional Mutu, dan juga Standarisasi Akreditasi Rumah Sakit menegaskan tujuan pemerintah agar masyarakat yang datang ke RS mendapatkan pelayanan yang sama dan mutu yang terjamin sesuai dengan Kelas Rumah Sakit yang dituju diseluruh wilayah Republik Indonesia.

Pemenuhan standar tersebut oleh rumah sakit merupakan sesuatu yang harus dipenuhi dalam upaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan paripurna bagi seluruh pasien yang datang ke RS. Peran kualitas pelayanan secara luas diakui sebagai faktor penting yang menentukan keberhasilan dan keberlangsungan suatu rumah sakit dalam lingkungan yang kompetitif. Hal ini dikarenakan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Anjaryani, 2009).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas meliputi karakteristik yang terdiri atas ketersediaan, aksesibilitas, keterjangkauan, akseptabilitas, kesesuaian, kompetensi, ketepatan waktu, privasi, kerahasiaan, perhatian, kepedulian, daya tanggap, akuntabilitas, akurasi, keandalan, kelengkapan, kontinuitas, pemerataan, amenities dan fasilitas.

Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat berarti dan efektif bilamana upaya peningkatan mutu menjadi tujuan sehari-hari dari setiap unsur di rumah sakit, termasuk pimpinan, pelaksana pelayanan langsung dan staf penunjang.

Rumah Sakit adalah suatu tempat usaha yang padat karya, padat modal, padat teknologi. Oleh karena itu rumah sakit memiliki banyak potensi risiko yang dapat menjadi permasalahan bila tidak dikelola dengan baik. Pengelolaan risiko dengan baik dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi pasien dan bagi perusahaan yang ingin melakukan kerjasama secara medis dengan Rumah Sakit. Faktor-faktor yang disebutkan diatas memerlukan investasi yang tidak sedikit. Tinjauan literatur sistematis ini untuk meninjau ada atau tidaknya hubungan 13 Indikator Nasional Mutu Rumah Sakit 2022 yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI dengan kunjungan pasien ke rumah sakit.

Metode Penelitian

Strategi Pencarian

Kami menggunakan metode sistematis PRISMA 2020 untuk membuat *Systematic Literature Review* ini dengan menerapkannya dalam studi yang kami telusuri menggunakan *database* dari Scopus, Perpustakaan online Proquest, Pubmed, dan Willey dengan istilah pencarian adalah *Hospital, service quality indicator, patient satisfaction*. *Systematic Literature Review* ini dimaksudkan untuk mempelajari berbagai indikator yang ada dalam Indikator Nasional Mutu Rumah Sakit dengan jumlah kunjungan pasien ke RS. Karena keterbatasan *database* yang dipilih, kami menggunakan Strategi PICOS (tabel 1)

Tabel 1. PICOS

Population (P)	Rumah Sakit
Intervention (I)	Indikator Nasional Mutu RS
Comparison (C)	Metode Analisis
Outcome (O)	Kepuasan Pasien ke RS
Study (S)	-

Kriteria kelayakan

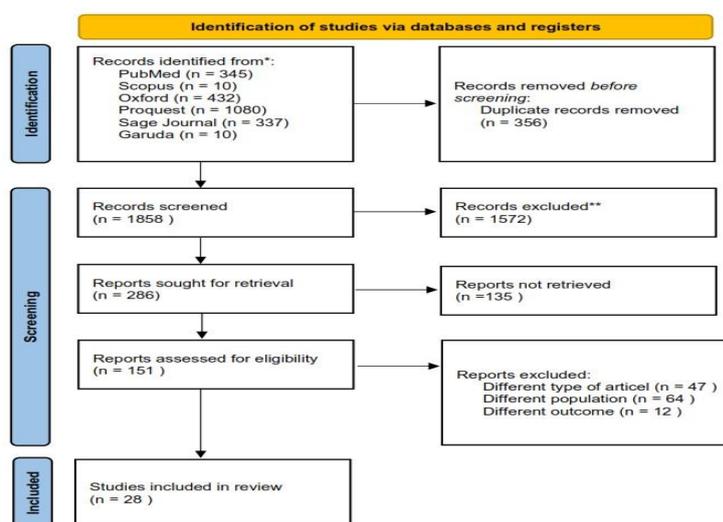
Penelitian-penelitian yang memenuhi syarat untuk dimasukkan dalam *Systematic*

Literature Review ini adalah semua jenis studi yang mencakup pengukuran terhadap 13 Indikator Nasional Mutu Rumah Sakit yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima di rumah sakit.

Penelitian akan tidak dimasukkan jika mereka tidak terkait dengan pengukuran fasilitas kesehatan Rumah Sakit dan kami juga tidak memasukkan *paper* yang bersifat komentar, editorial, tinjauan atau *systematic Literature Review*.

Analisis dan sintesis data

Semua penelitian yang kami teliti, kami masukkan ke dalam *Database Mendeley* dan penelitian yang bersifat duplikat telah dihapus dari *Systematis Literature Review* ini. Penulis menyaring judul Penelitian serta teks lengkap agar sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Diagram PRISMA *Systematic Literature Review* ini ditunjukkan pada:



Gambar 1. Diagram Alir PRISMA untuk Pemilihan Studi

Karakteristik Penelitian

Terdapat 21 studi yang mengenai determinan faktor terkait kepuasan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di rumah sakit dalam *Review Literatur* ini. Sebagian besar penelitian yang kami temukan dilakukan di negara berkembang (N = 15), sementara yang lainnya dilakukan di negara Inggris (N=1), Amerika Serikat (N=1), Switzerland (N=1), dan China (N=4). Negara Berkembang yang paling banyak melakukan penelitian ini adalah Indonesia (N=2), Malaysia (N=3), Nepal (N=2) dan Vietnam (N=2).

Sebagian besar penelitian yang ada adalah studi *cross-sectional* dan itu sangat logis karena penelitian *cross-sectional* adalah jenis studi yang diperuntukkan untuk mengamati dan mempelajari *outcome* dan *exposure* yang terjadi secara bersamaan pada waktu penelitian dilakukan. Ukuran sampel yang telah digunakan dalam tiap penelitian ini bervariasi, mulai dari yang terkecil 67 sampel hingga yang tertinggi 15.699 sampel. Hampir semua penelitian ini menggunakan kuesioner yang dikelola sendiri sebagai alat utama untuk mengumpulkan data. Beberapa penelitian dilakukan di suatu wilayah negara sehingga data pengumpulan melibatkan lebih dari satu rumah sakit sehingga data yang didapat lebih *reliable*

Hasil dan Pembahasan

Tabel 2. Hasil Penelitian terdahulu

No	Penulis, tahun	Judul	Peserta	Intervensi dan pembeding	Hasil	Desain Studi
1	(S. Liu et al., 2021)	Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien dengan Efek Mediasi Kepercayaan Pasien	Survei ini menggunakan sampel acak 2000 pasien dari 19 rumah sakit umum di 10 kota di provinsi Henan	Penelitian ini mengembangkan model teoritis untuk menguji hubungan antara kepuasan pasien (PS), kepercayaan pasien (PT), dan loyalitas pasien (PL).	Pemeriksaan ini memberikan bukti adanya pengaruh positif PS terhadap PT (H1), dampak positif PT terhadap PL (H2), namun PS dan PL berada pada arah negatif sesuai prediksi (H3) namun tidak terukur ($P < .05$). PS belum tentu mengarah ke PL.	<i>Cross-sectional</i>
2	(Phonthanukitithaworn et al., 2020)	Investigasi Hubungan antara Citra Pusat Kesehatan, Kualitas Layanan, dan Loyalitas Pasien	responden yang berusia kerja di Muang KhonKaen, Thailand.	Penelitian ini menetapkan delapan hipotesis. Berdasarkan pendekatan kuota dan purposive atau judgmental sampling, peneliti melakukan penelitian kuantitatif berdasarkan kuesioner terstruktur melalui wawancara tatap muka.	Sebagian besar hasil uji hipotesis mendukung hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya, kecuali H3, yang dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pasien tidak berhubungan dengan harapan mereka tanpa merasakan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh usaha pelayanan kesehatan.	<i>Cross-sectional</i>
3	(Andereli et al., 2023)	Apakah Pengalaman Pasien Memiliki Peran Mediasi pada Loyalitas Pasien?	Pengumpulan data dilakukan melalui e-questionnaire mengenai umpan balik dari 5732 pasien (perempuan/laki-laki: 3223/2509) yang menerima pelayanan kesehatan rawat jalan dan menjawab pertanyaan secara lengkap.	Dalam e-kuesioner, Loyalitas pasien dievaluasi menggunakan NPS11 pada tingkat pasien sebagai hasil utama.	Skor NPS11 ($9,19 \pm 2,14$), Pengalaman asuhan keperawatan ($3,6 \pm 0,70$), Pengalaman dokter ($3,8 \pm 0,59$), dan Pengalaman waktu tunggu ($3,32 \pm 0,89$) ditemukan tinggi pada kelompok studi (Tabel 1). Skor Pengalaman waktu tunggu hanya tinggi pada pasien laki-laki (laki-laki: $3,38 \pm 0,86$ vs. perempuan: $3,28 \pm 0,81$) ($p = 0,000$) sedangkan skor lainnya serupa berdasarkan jenis kelamin ($p > 0,05$).	<i>Cross-sectional</i>

Analisa Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien

4	Mohd Zulkifli Abdullah, 2022	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Niat Perilaku Mahasiswa Universitas Negeri: Peran Pemoderasi Kepercayaan	1.894 responden yang pernah menjalani pengobatan di Healthcare Centre, UiTM Puncak Alam, Malaysia.	Kualitas pelayanan kesehatan diukur dengan menggunakan kuesioner yang diambil dari SERVQUAL Questionnaire (Al-Borie & Damanhour, 2013; Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011). Kepercayaan pasien diukur menggunakan skala yang dikembangkan dan digunakan oleh Alrubaiee dan Al-Nazer (2010), Sanzo et al. (2003), Sirdeshmukh et al. (2002), Eisingerich dan Bell (2007), Garbarino dan Johnson (1999), Doney dan Cannon (1997) tentang kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan staf selama rawat inap	Semua variabel independen secara signifikan berkorelasi dengan variabel dependen, menunjukkan validitas bersamaan. Korelasi terendah adalah antara bukti nyata dan niat perilaku ($r = 0,537$; $p < 0,01$) dan korelasi tertinggi antara reliabilitas dan niat perilaku ($r = 0,671$; $p < 0,01$)	<i>Cross-sectional</i>
5	(Pelletier et al., 2019)	Pemodelan hubungan komunikasi-kepuasan pada pasien rumah sakit	54.686 pasien yang menerima perawatan rawat inap di Rumah Sakit Universitas di Swiss, tidak termasuk mereka yang dirawat di unit perawatan intensif dan menengah.	menguji struktur faktorial komunikasi dan kepuasan dimensi yang diukur dengan PPE-15, dan untuk menilai jaringan hubungan antara faktor-faktor tersebut menggunakan model persamaan struktural (SEM).	1.komunikasi antara profesional medis dan pasien berhubungan positif dengan mengatasi ketakutan atau kekhawatiran pasien; 2. komunikasi dengan pasien juga berhubungan positif dengan informasi yang diberikan kepada anggota keluarga, 3. komunikasi dengan pasien lebih jauh terkait, dalam hubungannya dengan sejauh mana ketakutan/kekhawatiran pasien mereda, untuk mempertinggi persiapan untuk pemulangan; 4.komunikasi dengan pasien, mengatasi ketakutan/kekhawatiran, dan memberi tahu anggota keluarga semuanya terkait dengan kepuasan pasien; 5. persiapan untuk pemulangan tidak menawarkan kontribusi unik untuk kepuasan pasien ketika dinilai secara bersamaan, sebagai prediktor hasil ini, dengan komunikasi dengan pasien, mengurangi ketakutan/kekhawatiran dan menginformasikan keluarga.	<i>Cross-sectional</i>

6	Mostafa AS Ali, PhD, 2022	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Rawat Jalan	Kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan periode 3 bulan (Januari s/d Maret 2021) di 2 rumah sakit tersier milik Depkes. Semua pengunjung apotek rawat jalan berusia 18 tahun atau lebih tertarik untuk berpartisipasi dalam survei.	Kuesioner dikembangkan dan divalidasi oleh Yousef Alomi 201 (10). dan terdiri dari 48 pertanyaan yang dibagi menjadi 2 bagian: bagian pertama mengumpulkan informasi demografis dan bagian kedua berisi pertanyaan tentang 10 domain.	Secara keseluruhan, lebih dari setengah responden (265; 52,2%) sangat puas dengan layanan apotek dan 233 (45,8%) puas, sedangkan sangat sedikit responden (10; 2%) tidak puas dengan layanan apotek. Tidak ada perbedaan yang signifikan secara statistik dalam kepuasan keseluruhan di antara responden yang mengunjungi 2 rumah sakit ($P > 0,05$)	<i>Cross-sectional</i>
7	Linda H Aiken, 2018	Kepuasan pasien dengan perawatan rumah sakit dan perawat di Inggris: studi observasional	Pasien yang disurvei dipulangkan pada tahun 2010 dari 161 National Health Service (NHS) trust di Inggris. Perawat rawat inap disurvei pada tahun 2010 dalam sampel 46 rumah sakit di 31 dari 161 perwalian yang sama.	Penilaian pasien terhadap perawatan rumah sakit mereka, kepercayaan mereka terhadap perawat dan dokter, dan indikator lain dari kepuasan mereka. Asuhan keperawatan yang terlewat dipelajari sebagai ukuran hasil dan faktor penjelas.	Persepsi pasien tentang perawatan terkikis secara signifikan oleh kurangnya kepercayaan pada perawat atau dokter, dan dengan meningkatnya perawatan yang terlewatkan. Jumlah rata-rata jenis perawatan yang terlewat berhubungan negatif dengan enam dari delapan hasil-OR berkisar dari 0,78 (95% CI 0,68 hingga 0,90) untuk peringkat perawatan yang sangat baik hingga 0,86 (95% CI 0,77 hingga 0,95) untuk obat-obatan yang sepenuhnya dijelaskan secara positif terkait dengan rasio pasien-keperawat yang lebih tinggi ($b=0,15$, 95% CI 0,10 hingga 0,19), dan terkait negatif dengan lingkungan kerja yang lebih baik ($b=-0,26$, 95% CI -0,48 hingga -0,04).	<i>Cross-sectional</i>
8	(Perera & Dabney, 2020)	Kualitas layanan manajemen kasus dan perawatan yang berpusat pada pasien	67 pasien rawat inap dianalisis menggunakan analisis komponen utama, analisis faktor konfirmatori, analisis GAP dan model prediktif.	Survei didasarkan instrumen SERVQUAL.	Bagian awal dari penelitian ini mengidentifikasi "berwujud" dan "tidak berwujud" - keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati - sebagai komponen utama. Di antara kedua komponen tersebut, hanya nontangibles yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas dan kepuasan pasien menurut perspektif pasien.	<i>Cross-sectional</i>

Analisa Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien

9	(Sim et al., 2021)	Kepuasan pasien dengan pelayanan klinik kepatuhan terapi obat di rumah sakit kabupaten: studi cross-sectional	Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah pasien tindak lanjut di Medical Outpatient Department (MOPD). Kriteria inklusi adalah pasien yang mengikuti layanan MTAC minimal empat kali, berusia 18 tahun ke atas, dan warga negara Malaysia yang dapat berkomunikasi dalam bahasa Malaysia atau bahasa Inggris.	Kepuasan pasien diukur menggunakan Validated Patient Satisfaction with Pharmacist Services Questionnaire (PSPSQ2.0), terdiri dari kualitas pelayanan dan hubungan interpersonal antara domain apoteker dan pasien.	Kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap layanan MTAC dalam pengaturan ini tinggi. Jenis kelamin dan tingkat pendidikan merupakan prediktor yang signifikan untuk kepuasan pasien. Temuan ini berpotensi berkontribusi pada perencanaan layanan MTAC di masa depan.	<i>Cross-sectional</i>
10	(Sharon & SANTOSA, 2017)	ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS, CITRA RUMAH SAKIT, KEPUASAN PASIEN DALAM RANGKA MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang)	Pengumpulan data diperoleh melalui 182 pasien rawat inap	dengan tujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel yang diteliti dengan alat kuesioner, dengan menggunakan skala Likert 1-10.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan kualitas, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien	<i>Cross-sectional</i>
11	Hai, Phan Thanh, 2021	Pengembangan bisnis berkelanjutan rumah sakit swasta di Vietnam: Penentu kepuasan pasien, loyalitas pasien, dan niat kunjungan kembali	data dikumpulkan dari 268 pasien di kota DaNang, Vietnam.	Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian meliputi analisis faktor eksplorasi (EFA), analisis faktor konfirmatori (CFA), dan pemodelan persamaan struktural (SEM).	Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien dan niat berkunjung kembali sebagai indikator loyalitas pasien. Sementara itu, brand image rumah sakit secara langsung berdampak positif terhadap loyalitas pasien walaupun tidak ada hubungan langsung dengan kepuasan pasien.	<i>Cross-sectional</i>

12	(Sutrisno, 2015)	Pengaruh Kualitas Layanan, dan Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia	Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan di 15 Rumah Sakit TNI di Indonesia yang telah berobat dua kali atau lebih di Rumah Sakit Tingkat Dua TNI yaitu di ruang perawatan kelas 1, kelas 2 dan kelas 3.	hasil pengujian model dalam penelitian ini, dengan metode Maximum Likelihood Estimates (ML), model analisis struktur persamaan (SEM), metode proportional random sampling dan bantuan software Amos 22.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 2). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. 3). Manajemen hubungan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 4). Customer relationship management berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. 5). Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.	<i>Cross-sectional</i>
13	(Shoffan et al., 2017)	ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT BEDAH SURABAYA	100 pasien di Rumah Sakit Bedah, Surabaya	Penelitian ini menggunakan model Structural Equation Model	Variabel kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap proses dengan nilai 2,965, sedangkan variabel kepuasan pasien dan loyalitas pasien berpengaruh signifikan dengan nilai 3,001. Variabel kepuasan dan loyalitas pasien berpengaruh signifikan.	<i>Cross-sectional</i>
14	(Hasan & Putra, 2018)	Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan	296 pasien rawat inap rumah sakit tipe B di Kota Makassar yang dipilih secara accidental random sampling	metode analisis Structural Equation Method (SEM), alat uji analisis menggunakan AMOS.	H1: Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit. H2: Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pasien. H3 : Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien . H4: Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. H5 : Citra rumah sakit mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pasien . H8 : Nilai pasien mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien	<i>Cross-sectional</i>
15	(Adhikari et al., 2021)	Kepuasan pasien dan korelasi sosio-demografisnya di rumah sakit umum tersier di Nepal: studi cross-sectional	departemen rawat jalan Rumah Sakit Bhaktapur Nepal.	Studi kami menggunakan Kuesioner Kepuasan Pasien III (PSQ-III) tervalidasi yang dikembangkan oleh RAND Corporation termasuk berbagai karakteristik sosial-demografis kontekstual.	Sekitar 39% pasien puas dalam dimensi kepuasan umum, 92% secara interpersonal, dan 45% dalam aksesibilitas dan kenyamanan.	<i>Cross-sectional</i>

Analisa Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien

16	(M. Liu et al., 2021)	Pengaruh Karakteristik Pasien dan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Rawat Inap di Rumah Sakit Tingkat Distrik Beijing	Sebanyak 1.458 orang dewasa dari departemen rawat inap dari 47 rumah sakit tingkat distrik di 16 distrik di seluruh Beijing direkrut dengan sampel stratifikasi multi-tahap di Beijing pada tahun 2019.	Kepuasan pasien diukur dengan 12 item pada 4 domain: proses administrasi, lingkungan rumah sakit, perawatan medis, biaya rawat inap, ditambah kepuasan secara keseluruhan.	Karakteristik pasien dan institusi sangat terkait dengan kepuasan rawat inap. Pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi lebih puas dengan proses administrasi ($P<0,05$). Pasien lanjut usia dan pasien dengan status kesehatan yang dilaporkan sendiri lebih buruk kurang puas dengan lingkungan rumah sakit ($P<0,05$). Wanita, pendapatan keluarga bulanan yang lebih tinggi dan Asuransi Kesehatan Dasar Karyawan Perkotaan berhubungan positif dengan kepuasan pasien dalam biaya rawat inap ($P<0,05$).	<i>Cross-sectional</i>
17	(Liang et al., 2021)	Kepuasan pasien di Cina: survei nasional pasien rawat inap dan rawat jalan	15.699 pasien yang mengunjungi 1.304 rumah sakit disurvei, dengan sekitar 500 dari masing-masing 27 provinsi dan 4 kotamadya.	Kuesioner Penilaian Konsumen Rumah Sakit dari Penyedia Layanan Kesehatan dan Sistem digunakan untuk mengukur kepuasan pasien secara keseluruhan dan kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit.	Kepuasan keseluruhan pasien rawat inap dan rawat jalan umumnya dipengaruhi oleh komunikasi dengan dokter (rawat inap: $\beta=0.524$, $p<0.001$; rawat jalan: $\beta=0.541$, $p<0.001$), kebersihan rumah sakit (rawat inap: $\beta=0.165$, $p<0.05$; rawat jalan : $\beta=0.144$, $p<0.001$) dan biaya yang dapat diterima (rawat inap: $\beta=1.481$, $p<0.001$; rawat jalan: $\beta=1.045$, $p<0.001$). Pasien rawat inap dan rawat jalan lebih cenderung merekomendasikan rumah sakit jika ada komunikasi dengan dokter (rawat inap: $OR=1.743$, $p<0.001$; rawat jalan: $OR=1.647$, $p<0.001$), biaya yang dapat diterima (rawat inap: $OR=2.660$, $p<0,001$; rawat jalan: $OR=2,433$, $p<0,001$). Kepuasan rawat jalan dan rekomendasi rumah sakit juga dipengaruhi oleh waktu yang dihabiskan dengan dokter (kepuasan: $\beta=0.301$, $p<0.001$; rekomendasi: $OR=1.430$, $p<0.001$) dan waktu tunggu (kepuasan: $\beta=-0.318$, $p<0.001$; rekomendasi : $OR=0,844$, $p<0,001$).	<i>Cross-sectional</i>

18	(Prakoewa et al., 2022)	KEPUASAN PASIEN, KESENJANGAN PERSEPSI-EKSPEKTASI, DAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN DALAM SURVEI TAHUNAN 2021 DI DR. RUMAH SAKIT UMUM SOETOMO, INDONESIA	Survei dilakukan di 31 departemen/unit di RS Akademik Umum Dr. Soetomo. Subjek penelitian adalah pasien dan keluarganya yang berusia >15 tahun yang menggunakan pelayanan kesehatan dan administrasi di rumah sakit tersebut pada tahun 2021	Pengukuran persepsi dan ekspektasi dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan variabel yang mengacu pada peraturan Kementerian PAN dan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Layanan Publik.	Kualitas pelayanan yang diukur dengan kinerja dari 31 unit di Rumah Sakit Akademik Umum Dr. Soetomo, Surabaya, Indonesia, menunjukkan skor rata-rata 92,86. Nilai rata-rata harapan pelanggan terhadap layanan rata-rata 93,09, dan kesenjangan antara persepsi dan harapan mereka rata-rata -0,23.	<i>Cross-sectional</i>
19	(Park et al., 2022)	Pengaruh pengalaman rawat inap terhadap kepuasan pasien dan kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit: Peran mediasi kepuasan pasien: Studi cross-sectional	Data diperoleh dari survei Pengalaman Pasien Rumah Sakit Universitas Nasional Seoul yang diberikan pada tahun 2020. Tanggapan dianalisis dari 1555 pasien, yang telah dirawat di bangsal rawat inap rumah sakit tersier untuk periode yang berlangsung lebih dari 1 hari.	Menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Do pada tahun 2017,26 pengalaman pasien diukur dengan 24 item di enam sub-domain: komunikasi dengan dokter, komunikasi dengan perawat, komunikasi terkait obat/perawatan, jaminan hak pasien, lingkungan rumah sakit, dan kemudahan masuk dan prosedur pembuangan. Deskripsi terperinci tentang alat ini disediakan dalam laporan asli.	Pengalaman pasien secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien ($\beta = 0,659$, $p < 0,001$) dan kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit ($\beta = 0,168$, $p < 0,001$), sedangkan kepuasan pasien memiliki efek tidak langsung ($\beta = 0,418$, $p < 0,001$) pada hubungan antara pengalaman pasien dan kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit.	<i>Cross-sectional</i>
20	(Abekah-Nkrumah et al., 2021)	Manajemen hubungan pelanggan dan kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit terpilih di Ghana	Total 1.000 kuesioner diberikan, dengan 788 responden yang mewakili 79% mengisi dan mengembalikan kuesioner.	Penelitian ini menggunakan kuesioner terstruktur berdasarkan literatur yang ada. Kuesioner dikategorikan menjadi tiga bagian utama. Item yang menangkap dimensi CRM yang berbeda, serta kepuasan dan loyalitas pasien diukur menggunakan skala Likert lima poin, di mana 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = sangat setuju.	Studi menyimpulkan bahwa CRM secara signifikan mempengaruhi loyalitas pasien dalam sektor pelayanan kesehatan. Dengan demikian, kualitas layanan, layanan pelanggan, komunikasi dan teknologi informasi yang dikonseptualisasikan sebagai CRM dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien di sektor pelayanan kesehatan.	<i>Cross-sectional</i>
21	(Yeo et al., 2021)	Layanan kebidanan di Malaysia: faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien	Sebanyak 419 ibu yang telah mendapatkan pelayanan kebidanan di 10 rumah sakit swasta di Malaysia sepanjang April 2018.	variabel dalam penelitian ini diukur pada tingkat individu yang disebut dengan pasien itu sendiri.	Hasil menunjukkan bahwa memberikan pelayanan prima telah meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan mencapai loyalitas pasien.	<i>Cross-sectional</i>

Menurut Kotler, kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan

tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Dalam penelitian yang dilakukan Sha Liu, dkk. pada tahun 2021 dengan menggunakan sampel acak 2000 pasien dari 19 rumah sakit umum di 10 kota di provinsi Henan menunjukkan pengaruh positif *patient satisfaction* (PS) terhadap *patient trust* (PT), dan dampak positif PT terhadap *patient loyalty* (PL). Penelitian yang dilakukan Sutrisno pada tahun 2015 di Rumah Sakit Tentara Nasional Indonesia Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan di 15 Rumah Sakit TNI di Indonesia yang telah berobat dua kali atau lebih di Rumah Sakit Tingkat Dua TNI di ruang perawatan kelas 1, kelas 2 dan kelas 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 2). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. 3). Manajemen hubungan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 4). Customer relationship management berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. 5). Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

(Parasuraman et.al, 1985) dalam artikel “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*” di Journal of Marketing mengemukakan metode untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pelanggan yang dikenal sebagai Analisis Kualitas Pelayanan atau *Service Quality* (SERVQUAL). Metode SERVQUAL melahirkan landasan konsep dari penelitian terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan kesehatan:

- *Reliability* (reliabilitas) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien.
- *Responsiveness* (Ketanggapan dan kepedulian) yaitu respons atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien.
- *Empathy* (empati) yaitu perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam membayar, dan mengurus administrasi.
- *Assurance* (Jaminan) meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- *Tangibles* (tampilan/bukti fisik) adalah wujud kenyataan kenyamanan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung dan ruangan *front office* yang nyaman, ketersediaannya tempat parkir, kebersihan kerapian, dan kenyamanan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan.

Penelitian (Sandun Perera, 2020) terhadap 67 pasien rawat inap menggunakan instrumen SERVQUAL menyampaikan hasil penelitiannya bahwa komponen nontangibles yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas dan kepuasan pasien menurut perspektif pasien.

Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Huigang Liang di tahun 2021 pada 15.699 pasien yang mengunjungi 1.304 rumah sakit didapatkan hasil Kepuasan keseluruhan pasien rawat inap dan rawat jalan umumnya dipengaruhi oleh komunikasi dengan dokter (rawat inap: $\beta=0.524$, $p<0.001$; rawat jalan: $\beta=0.541$, $p<0.001$), kebersihan rumah sakit (rawat inap: $\beta=0.165$, $p<0.05$; rawat jalan : $\beta=0.144$, $p<0.001$) dan biaya yang

dapat diterima (rawat inap: $\beta=1.481$, $p<0.001$; rawat jalan: $\beta=1.045$, $p<0.001$). Pasien rawat inap dan rawat jalan lebih cenderung merekomendasikan rumah sakit jika ada komunikasi dengan dokter (rawat inap: $OR=1.743$, $p<0.001$; rawat jalan: $OR=1.647$, $p<0.001$), biaya yang dapat diterima (rawat inap: $OR=2.660$, $p<0,001$; rawat jalan: $OR=2,433$, $p<0,001$). Kepuasan rawat jalan dan rekomendasi rumah sakit juga dipengaruhi oleh waktu yang dihabiskan dengan dokter (kepuasan: $\beta=0.301$, $p<0.001$; rekomendasikan: $OR=1.430$, $p<0.001$) dan waktu tunggu (kepuasan: $\beta=-0.318$, $p<0.001$; rekomendasikan: $OR=0,844$, $p<0,001$).

Penelitian (Mosadeghrad, 2014) mencoba mengembangkan modifikasi kualitas pelayanan kesehatan melalui model yang diberi istilah HEALTHQUAL. Dimana HEALTHQUAL menggunakan empat dimensi pertanyaan yaitu “environment” (11 item), “empathy” (12 item), “efficiency” (3 item), dan “effectiveness” (4 item) untuk menilai kualitas pelayanan menurut pasien dalam dua bagian, persepsi pasien (*real quality*) dan harapan pasien (*ideal quality*).

Penelitian Daniel Pelletier tahun 2019 pada 54.686 pasien yang menerima perawatan rawat inap di Rumah Sakit Universitas di Swiss, tidak termasuk mereka yang dirawat di unit perawatan intensif dan menengah. Menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: 1). komunikasi antara profesional medis dan pasien berhubungan positif dengan mengatasi ketakutan atau kekhawatiran pasien; 2). komunikasi dengan pasien juga berhubungan positif dengan informasi yang diberikan kepada anggota keluarga, 3) komunikasi dengan pasien lebih jauh terkait, dalam hubungannya dengan sejauh mana ketakutan/kekhawatiran pasien mereda, untuk mempertinggi persiapan untuk pemulangan; 4). komunikasi dengan pasien, mengatasi ketakutan/kekhawatiran, dan memberi tahu anggota keluarga semuanya terkait dengan kepuasan pasien; 5). persiapan untuk pemulangan tidak menawarkan kontribusi unik untuk kepuasan pasien ketika dinilai secara bersamaan, sebagai prediktor hasil ini, dengan komunikasi dengan pasien, mengurangi ketakutan/kekhawatiran dan menginformasikan keluarga (Pettelier, 2019). Pendapat ini dikuatkan oleh (Tuncay Arslan, 2022) dengan penelitian terhadap 5732 pasien (perempuan/laki-laki: 3223/2509) yang menerima pelayanan kesehatan rawat jalan dan menjawab pertanyaan secara lengkap e-kuesioner. Loyalitas pasien dievaluasi menggunakan NPS11 pada tingkat pasien sebagai hasil utama. Skor NPS11 ($9,19 \pm 2,14$), Pengalaman asuhan keperawatan ($3,6 \pm 0,70$), Pengalaman dokter ($3,8 \pm 0,59$), dan Pengalaman waktu tunggu ($3,32 \pm 0,89$) ditemukan tinggi pada kelompok studi (Tabel 1). Skor Pengalaman waktu tunggu hanya tinggi pada pasien laki-laki (laki-laki: $3,38 \pm 0,86$ vs. perempuan: $3,28 \pm 0,81$) ($p = 0,000$) sedangkan skor lainnya serupa berdasarkan jenis kelamin ($p > 0,05$).

Kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan terhadap citra rumah sakit, kepuasan pasien, loyalitas pasien (Sutrisno, 2015; Sharon & Gisella, 2017; Hasan, 2018; Phan Thanh, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Sharon & Lyrisa Gisela tahun 2017 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan kualitas, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari 182 pasien rawat inap di Rumah Sakit dengan tujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel yang diteliti dengan alat kuesioner, dengan menggunakan skala Likert 1-10. (Sharon & Gisella, 2017). Penelitian (Hai, Phan Thanh, 2021) dengan judul Pengembangan bisnis berkelanjutan rumah sakit swasta di

Analisa Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien

Vietnam: Penentu kepuasan pasien, loyalitas pasien, dan niat kunjungan Kembali data dikumpulkan dari 268 pasien di kota DaNang, Vietnam, mengemukakan hasil yang sama terkait *image* RS bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien dan niat berkunjung kembali sebagai indikator loyalitas pasien. Sementara itu, brand image rumah sakit secara langsung berdampak positif terhadap loyalitas pasien walaupun tidak ada hubungan langsung dengan kepuasan pasien.

Kesimpulan

Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan di rumah sakit memiliki beberapa metode yang digunakan oleh peneliti di berbagai negara untuk mengevaluasi hubungan antara mutu pelayanan kesehatan secara khusus di rumah sakit dengan loyalitas dan kepuasan pasien. Analisa yang dilakukan baik secara langsung dan tidak langsung terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan.

BIBLIOGRAFI

- Abekah-Nkrumah, G., Yaa Antwi, M., Braimah, S. M., & Ofori, C. G. (2021). Customer relationship management and patient satisfaction and loyalty in selected hospitals in Ghana. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(2), 251–268.
- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC health services research*, 21, 1–10.
- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2018). Loyalitas pasien rumah sakit pemerintah: ditinjau dari perspektif kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184–196.
- Liang, H., Xue, Y., & Zhang, Z. (2021). Patient satisfaction in China: a national survey of inpatients and outpatients. *BMJ open*, 11(9).
- Liu, M., Hu, L., Guo, R., Wang, H., Cao, M., Chen, X., & Liu, Y. (2021). The influence of patient and hospital characteristics on inpatient satisfaction at Beijing district-level hospitals. *Patient preference and adherence*, 1451–1460.
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58, 00469580211007221. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors affecting medical service quality. *Iranian journal of public health*, 43(2), 210.
- Park, H. N., Park, D. J., Han, S. Y., Tae, J. Y., Jung, K. H., Bae, E. J., & Yoon, J. Y. (2022). Effect of inpatient experiences on patient satisfaction and the willingness to recommend a hospital: The mediating role of patient satisfaction: A cross sectional study. *Health Science Reports*, 5(6), e925.
- Pelletier, D., Green-Demers, I., Collette, P., & Heberer, M. (2019). Modeling the communication-satisfaction relationship in hospital patients. *SAGE open medicine*, 7, 2050312119847924.
- Perera, S., & Dabney, B. W. (2020). Case management service quality and patient-centered care. *Journal of Health Organization and Management*, 34(5), 551–568.
- Phonthanukitithaworn, C., Naruetharadhol, P., Gebombut, N., Chanavirut, R., Onsa-ard, W., Joomwanta, P., Chanyuan, Z., & Ketkaew, C. (2020). An investigation of the relationship among medical center's image, service quality, and patient loyalty. *SAGE Open*, 10(4), 2158244020982304.
- Prakoeswa, C. R. S., Hidayah, N., Dewi, A., Purnamasari, I., Adriansyah, A. A., & Yaqoub, A. M. (2022). Patient satisfaction, perception-expectation gap, and customer satisfaction index in annual survey 2021 at dr. Soetomo general academic hospital, Indonesia. *Folia Medica Indonesiana*, 58(2), 178–186.
- Rkt, E. Y. S. (2019). *Macam-macam Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien Rumah Sakit*.
- Sharon, L. G., & SANTOSA, S. B. (2017). *Analisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, citra rumah sakit, kepuasan pasien dalam rangka meningkatkan loyalitas pasien (Studi pada pasien rawat inap RSUD Tugurejo Semarang)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Shoffan, M. A., Waluyo, M., & Pailan, P. (2017). ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN LOYALITAS

- PASIEN DI RUMAH SAKIT BEDAH SURABAYA. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 12(1), 61–70.
- Sim, Y. C., Mohd-Rosli, I. S., Lau, B. T., & Ng, S. Y. (2021). Patient satisfaction with medication therapy adherence clinic services in a district hospital: a cross-sectional study. *Pharmacy Practice (Granada)*, 19(2).
- Sutrisno, S. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia. *JMM17: Jurnal Ilmu ekonomi dan manajemen*, 2(02).
- Yeo, S. F., Tan, C. L., & Goh, Y.-N. (2021). Obstetrics services in Malaysia: factors influencing patient loyalty. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(3), 389–409.
- Andereeli, Z., Arslan, T., Zdamar, Zge, Yay, M., Karaayli, Zmit, i man-Kitapi, N., Adesanya, A., Aksoy, A., Belem, J., & Ta, M. (2023). Does decision tree analysis predict oral ulcer activity-related factors in patients with Behçet's syndrome? *Clinical and experimental rheumatology*, 41(10), 2078–2086.

Copyright holder:

Octavianus Maranggi, Adang Bacthiar, Puput Oktamianti (2024)

First publication right:

Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan

This article is licensed under:

Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

