

---

**EPIDEMIOLOGI PSIKOSOSIAL DAN DETERMINAN SOSIAL PADA LAYANAN PRIMER:  
TINJAUAN LITERATUR DAMPAK KEAMANAN LAYANAN DAN EMPATI NAKES  
TERHADAP KEPUASAN MELALUI MEDIASI KEPERCAYAAN PASIEN DI PUSKESMAS  
KABUPATEN LOMBOK TENGAH NTB**

Oleh  
Jaswadi  
Universitas Strada Indonesia  
Email: [jaswandi23@gmail.com](mailto:jaswandi23@gmail.com)

---

**Article History:**

Received: 01-02-2026

Revised: 25-02-2026

Accepted: 02-03-2026

**Keywords:**

Service Safety,  
Provider Empathy,  
Patient Trust, Patient  
Satisfaction,  
Psychosocial  
Epidemiology.

**Abstract:** *Background: Primary health care at community health centers (Puskesmas) often focuses solely on technical-medical aspects, while psychosocial epidemiological factors are frequently overlooked. In Central Lombok Regency, the interaction between health providers and the community possesses unique socio-cultural dynamics that influence health outcomes. Objective: This study aims to analyze, through a literature review, the impact of service safety and health provider empathy on patient satisfaction, with patient trust as a mediating variable. Method: This study employs a Systematic Literature Review (SLR) method. Literature searches were conducted using Scopus and Google Scholar databases covering the years 2014-2024. The selection protocol used strict inclusion and exclusion criteria to obtain articles relevant to the primary care context and social determinants. Results: The synthesis of the literature shows that service safety and provider empathy are consistently primary predictors of patient satisfaction. It was found that patient trust plays a significant mediating role; service quality does not directly result in satisfaction without a foundation of trust. In the context of psychosocial epidemiology, trust acts as an emotional catalyst that strengthens the therapeutic relationship between providers and patients. Conclusion: Strengthening the empathetic capacity of health providers and the transparency of service safety is crucial for building community trust at the Puskesmas level to achieve sustainable service satisfaction.*

---

**PENDAHULUAN**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kabupaten Lombok Tengah merupakan instrumen kunci dalam mencapai pemerataan derajat kesehatan masyarakat di Nusa Tenggara Barat. Berdasarkan arahan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022), transformasi layanan primer kini tidak hanya berfokus pada kuratif, tetapi juga pada penguatan sistem yang responsif terhadap kebutuhan lokal. Namun, tantangan di lapangan sering kali berkaitan dengan aspek epidemiologi psikososial, di mana kesehatan individu

sangat dipengaruhi oleh interaksi sosial dan kondisi psikologis di lingkungan pelayanan kesehatan (Ratna, 2010).

Pentingnya membahas topik ini didasari oleh teori determinan sosial kesehatan. Marmot dan Wilkinson (2005) menegaskan bahwa kondisi sosial tempat manusia hidup dan bekerja, termasuk kualitas layanan kesehatan, secara dramatis memengaruhi harapan hidup dan pemulihan penyakit. Di Lombok Tengah, determinan sosial seperti aksesibilitas dan budaya relasional menjadi faktor penentu kepuasan, yang menurut Safaruddin dan Nasir (2021), masih memerlukan perhatian khusus terutama pada dimensi interaksi antara tenaga kesehatan dan masyarakat pedesaan.

Keamanan layanan dan empati nakes adalah dua pilar utama dalam pengalaman pasien. Keamanan dalam konteks ini mencakup rasa aman fisik dan prosedural selama perawatan. Sementara itu, empati didefinisikan oleh Mercer & Reynolds (2002) sebagai kemampuan nakes untuk memahami situasi serta perasaan pasien secara akurat dan mengomunikasikannya kembali sebagai bentuk dukungan. Empati bukan sekadar keramahan, melainkan kompetensi klinis yang menurut Hojat (2016) sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan.

Namun, hubungan antara kualitas layanan dan hasil yang dirasakan pasien sering kali tidak bersifat langsung. Di sinilah kepercayaan pasien berperan sebagai variabel mediasi. Kepercayaan adalah fondasi hubungan terapeutik yang menjembatani kerentanan pasien dengan keahlian nakes. Sirait (2019) menjelaskan bahwa kepercayaan bertindak sebagai mediator yang memperkuat dampak kualitas layanan terhadap loyalitas dan kepuasan pasien, karena pasien yang percaya cenderung merasa lebih puas meskipun dalam kondisi medis yang sulit.

Batasan masalah dalam tinjauan literatur ini difokuskan pada dinamika psikososial di tingkat Puskesmas wilayah Lombok Tengah. Fokus utama adalah menganalisis mekanisme mediasi kepercayaan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Hal ini selaras dengan pemikiran Adler dan Newman (2002) bahwa disparitas kesehatan sering kali berakar pada bagaimana layanan kesehatan mengelola faktor-faktor psikososial di samping intervensi medis murni.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi melalui literatur yang ada mengenai dampak keamanan layanan dan empati nakes terhadap kepuasan pasien. Selain itu, studi ini bertujuan memetakan peran mediasi kepercayaan pasien dalam kerangka epidemiologi psikososial. Melalui pendekatan ini, diharapkan muncul pemahaman baru mengenai pentingnya teknologi perawatan yang bersifat humanis, sebagaimana ditekankan oleh Pols (2012) tentang pentingnya “etika kepedulian” dalam layanan kesehatan.

Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: (1) Bagaimana dampak keamanan layanan dan empati nakes terhadap kepuasan pasien? (2) Sejauh mana kepercayaan pasien memediasi hubungan antara empati nakes dengan kepuasan? (3) Bagaimana determinan sosial di Lombok Tengah memengaruhi persepsi pasien terhadap layanan primer sesuai dengan laporan WHO (2008) mengenai kesenjangan kesehatan?

Urgensi tinjauan literatur ini terletak pada kontribusinya terhadap kebijakan kesehatan di NTB. Dengan mengintegrasikan perspektif epidemiologi psikososial, praktisi di Lombok Tengah dapat beralih ke model *patient-centered care*. Pemahaman yang mendalam mengenai determinan sosial dan psikososial ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam memperbaiki

standar operasional prosedur di Puskesmas agar lebih berbasis pada kebutuhan nyata pasien.

#### METODE PENELITIAN

Metode ini menguraikan langkah-langkah sistematis yang diambil untuk mengidentifikasi, memilih, dan mengevaluasi literatur yang relevan. Penggunaan metode yang terstruktur sangat penting dalam tinjauan literatur untuk meminimalkan bias dan memastikan bahwa temuan yang dihasilkan memiliki landasan ilmiah yang kuat (Snyder, 2019). Berikut adalah rincian strategi pencarian dan kriteria seleksi yang digunakan.

#### Strategi Pencarian Literatur

Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran elektronik pada dua basis data utama, yaitu Scopus dan Google Scholar. Pemilihan Scopus bertujuan untuk mendapatkan artikel internasional bereputasi dan terindeks, sementara Google Scholar digunakan untuk menjangkau literatur lokal (nasional) yang relevan dengan konteks Puskesmas di Indonesia. Strategi pencarian menggunakan kombinasi operator *Boolean* (AND, OR) untuk mempersempit hasil pencarian agar sesuai dengan topik penelitian.

Kata kunci (*keywords*) yang digunakan dalam pencarian meliputi:

a) Bahasa Indonesia

“Kepuasan Pasien”, “Empati Tenaga Kesehatan”, “Keamanan Layanan”, “Kepercayaan Pasien”, “Puskesmas”, dan “Epidemiologi Psikososial”.

b) Bahasa Inggris

“*Patient Satisfaction*”, “*Health Provider Empathy*”, “*Service Safety*”, “*Patient Trust*”, “*Primary Care*”, dan “*Social Determinants of Health*”.

Rentang waktu penerbitan literatur dibatasi pada 10 tahun terakhir (2014-2024). Pemilihan rentang waktu ini merujuk pada pendapat Booth et al. (2016) yang menyatakan bahwa tinjauan literatur dalam bidang kesehatan masyarakat harus mengutamakan data terkini untuk menangkap perubahan dinamika sosial dan kebijakan kesehatan yang progresif.

#### Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Untuk menjaga kualitas dan relevansi analisis, protokol seleksi artikel disusun berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang ketat. Menurut Meline (2006), penentuan kriteria yang jelas di awal penelitian sangat penting untuk menentukan batas-batas studi dan memastikan bahwa artikel yang terpilih benar-benar menjawab pertanyaan penelitian.

**Tabel 1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi**

| Kriteria     | Inklusi (Diterima)                                                                               | Eksklusi (Ditolak)                                                       |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Tipe Dokumen | Artikel jurnal asli ( <i>original research</i> ) dan artikel tinjauan ( <i>review article</i> ). | Skripsi, tesis, buku populer, atau laporan berita.                       |
| Fokus Studi  | Membahas variabel kepuasan, empati, keamanan, atau kepercayaan pasien.                           | Studi yang hanya membahas aspek klinis murni tanpa variabel psikososial. |

| Kriteria | Inklusi (Diterima)                                                   | Eksklusi (Ditolak)                                                                                  |
|----------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Setting  | Layanan kesehatan primer (Puskesmas) atau layanan dasar sejenis.     | Layanan kesehatan sekunder/tersier (Rumah Sakit besar) yang tidak relevan dengan konteks Puskesmas. |
| Bahasa   | Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris.                                 | Bahasa selain Indonesia dan Inggris.                                                                |
| Akses    | Artikel dengan teks lengkap ( <i>full-text</i> ) yang dapat diakses. | Hanya abstrak atau artikel berbayar yang tidak dapat diakses secara penuh.                          |

Alasan utama penolakan artikel dalam penelitian tinjauan literatur ini umumnya adalah ketidaksesuaian konteks layanan (misalnya penelitian di rumah sakit spesialis) serta kurangnya data empiris yang mendukung hubungan antar variabel yang diteliti. Dengan mengikuti kriteria ini, literatur yang tersaring diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai determinan sosial dan psikososial di Puskesmas Kabupaten Lombok Tengah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melalui proses seleksi ketat berdasarkan kriteria inklusi, terpilih artikel utama yang menjadi fondasi dalam tinjauan literatur ini. Sintesis ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai posisi penelitian-penelitian terdahulu, metodologi yang digunakan, serta temuan kunci yang mendukung hipotesis mengenai peran mediasi kepercayaan dalam hubungan antara kualitas pelayanan (empati dan keamanan) terhadap kepuasan pasien.

Berikut adalah tabel ringkasan literatur yang dianalisis:

**Tabel 2. Ringkasan Artikel Jurnal Tinjauan Literatur**

| No. | Peneliti & Tahun          | Tujuan Penelitian                                                          | Metode                 | Hasil Utama                                                                                                                |
|-----|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Safaruddin & Nasir (2021) | Menganalisis tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Lombok Tengah.           | Kuantitatif Deskriptif | Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh keramahan (empati) nakes, namun fasilitas keamanan masih perlu ditingkatkan.       |
| 2.  | Wulandari et al. (2020)   | Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui kepercayaan. | Kuantitatif (SEM-PLS)  | Kepercayaan pasien terbukti memediasi hubungan antara kualitas layanan kesehatan dengan kepuasan pasien secara signifikan. |
| 3.  | Hojat et al. (2011)       | Mengukur dampak empati dokter terhadap hasil klinis pasien.                | Studi Observasional    | Empati nakes berhubungan langsung dengan hasil klinis yang lebih baik dan persepsi positif pasien terhadap layanan.        |

| No. | Peneliti & Tahun         | Tujuan Penelitian                                                             | Metode                        | Hasil Utama                                                                                                             |
|-----|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.  | Pertiwi & Wahyudi (2022) | Menganalisis peran keamanan layanan terhadap retensi pasien di Puskesmas.     | Kuantitatif Eksplanatori      | Keamanan layanan (privasi dan prosedur) menjadi prediktor kuat dalam membangun rasa aman dan puas pada pasien primer.   |
| 5.  | Sultan et al. (2020)     | Meneliti peran mediasi kepercayaan dalam layanan kesehatan primer.            | Survey <i>Cross-sectional</i> | Kepercayaan bertindak sebagai "jembatan" yang mengubah persepsi kompetensi teknis menjadi kepuasan emosional.           |
| 6.  | Deriba et al. (2017)     | Menilai hubungan antara empati nakes dengan kepuasan pasien di layanan dasar. | Kuantitatif (Korelasi)        | Terdapat korelasi positif yang kuat ( $r=0.72$ ) antara skor empati tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.    |
| 7.  | Fatmawati et al. (2023)  | Mengevaluasi determinan sosial kesehatan pada pasien Puskesmas di NTB.        | Kualitatif                    | Faktor komunikasi dan kepercayaan pada tokoh lokal (nakes) lebih dominan menentukan kepuasan dibanding fasilitas fisik. |
| 8.  | Handayani (2021)         | Studi keamanan layanan dan manajemen risiko di Puskesmas.                     | Deskriptif Analitik           | Standar keamanan layanan yang tinggi menurunkan kecemasan pasien dan meningkatkan skor kepuasan secara agregat.         |

Berdasarkan Tabel 2 di atas, terlihat konsistensi bahwa empati tenaga kesehatan merupakan variabel yang paling sering muncul sebagai penentu utama kepuasan di layanan primer. Studi oleh Wulandari et al. (2020) dan Sultan et al. (2020) secara spesifik mengonfirmasi bahwa kepuasan tidak terjadi secara instan dari layanan fisik, melainkan dimediasi oleh kepercayaan. Dalam konteks lokal di Lombok Tengah (Safaruddin & Nasir, 2021), terlihat bahwa karakteristik psikososial masyarakat lokal sangat bergantung pada kualitas interaksi interpersonal, yang memperkuat urgensi pembahasan empati dan keamanan dalam kerangka epidemiologi psikososial.

Pembahasan ini mengintegrasikan berbagai temuan literatur untuk menjelaskan dinamika antara keamanan layanan, empati tenaga kesehatan, dan kepuasan pasien. Fokus utama analisis ini adalah memahami peran kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam konteks layanan primer di Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat. Melalui pendekatan epidemiologi psikososial, kita dapat melihat bahwa kesehatan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh aspek klinis, tetapi juga oleh kualitas interaksi manusiawi di dalamnya.

Dampak keamanan layanan terhadap kepuasan pasien merupakan fondasi pertama dalam layanan primer. Keamanan dalam konteks ini melampaui sekadar keamanan fisik; ia mencakup kepastian prosedur dan perlindungan data pasien. Menurut Pertiwi dan Wahyudi (2022), rasa aman yang dirasakan pasien saat menjalani prosedur di Puskesmas secara signifikan menurunkan tingkat kecemasan (*anxiety*), yang merupakan determinan psikososial utama dalam kesehatan. Di Lombok Tengah, di mana kedekatan personal sangat

diutamakan, keamanan prosedural memberikan legitimasi bagi nakes bahwa pelayanan yang diberikan dilakukan secara profesional dan bertanggung jawab.

Selanjutnya, empati tenaga kesehatan muncul sebagai variabel yang paling konsisten memengaruhi kepuasan. Empati bukan sekadar bersikap ramah, melainkan kemampuan kognitif dan afektif untuk memahami penderitaan pasien. Hojat (2016) menekankan bahwa nakes yang memiliki skor empati tinggi cenderung memiliki pasien dengan hasil klinis yang lebih baik. Hal ini dikarenakan empati membangun keterbukaan informasi. Di wilayah NTB, nilai-nilai budaya lokal yang menekankan kehangatan interpersonal membuat variabel empati menjadi sangat sensitif; jika nakes gagal menunjukkan empati, pasien cenderung merasa tidak dihargai, yang kemudian menurunkan tingkat kepuasan mereka secara drastis (Safaruddin & Nasir, 2021).

Poin penting dalam tinjauan ini adalah peran kepercayaan pasien sebagai mediator. Temuan dari Wulandari et al. (2020) dan Sultan et al. (2020) menunjukkan bahwa dampak empati dan keamanan terhadap kepuasan tidak selalu bersifat langsung, melainkan harus melewati "pintu" kepercayaan terlebih dahulu. Kepercayaan adalah bentuk modal sosial dalam layanan kesehatan. Ketika pasien merasa aman dan dipahami (melalui empati), maka akan tumbuh rasa percaya (*trust*) kepada institusi Puskesmas. Rasa percaya inilah yang kemudian memitigasi kekurangan fasilitas fisik dan membuat pasien tetap merasa puas meskipun layanan primer memiliki keterbatasan alat medis.

Dalam perspektif epidemiologi psikososial, fenomena ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil dari keseimbangan determinan sosial. Ratna (2010) menjelaskan bahwa kondisi psikologis yang positif (seperti rasa percaya) dapat meningkatkan respons imun dan kepatuhan pasien terhadap pengobatan. Oleh karena itu, di Puskesmas Lombok Tengah, intervensi untuk meningkatkan kepuasan tidak boleh hanya berfokus pada renovasi gedung, tetapi harus menyentuh penguatan kapasitas komunikasi empatik nakes dan transparansi keamanan layanan untuk memupuk kepercayaan masyarakat.

Sebagai sintesis, keterkaitan antara keamanan, empati, kepercayaan, dan kepuasan membentuk sebuah ekosistem pelayanan yang berpusat pada manusia (*human-centered care*). Adler & Newman (2002) mengingatkan bahwa kegagalan dalam mengelola faktor psikososial ini dapat memperlebar kesenjangan kesehatan. Melalui tinjauan ini, terlihat jelas bahwa di tingkat Puskesmas, kepercayaan pasien bertindak sebagai katalisator yang memperkuat dampak positif dari perilaku nakes. Tanpa mediasi kepercayaan, upaya nakes dalam berempati mungkin akan dianggap sebagai formalitas belaka oleh pasien.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan tinjauan literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di layanan primer, khususnya di wilayah dengan karakteristik sosial-budaya seperti Kabupaten Lombok Tengah, tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis medis tetapi sangat bergantung pada dinamika psikososial. Temuan utama menunjukkan bahwa:

- 1) Keamanan layanan dan empati tenaga kesehatan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Keamanan memberikan rasa tenang secara prosedural,

sementara empati nakes memenuhi kebutuhan emosional pasien yang menjadi determinan penting dalam layanan primer.

- 2) Kepercayaan pasien terbukti berperan sebagai mediator vital. Kualitas layanan yang baik (aman dan empatik) tidak secara otomatis menghasilkan kepuasan jika tidak berhasil membangun rasa percaya. Kepercayaan merupakan jembatan yang mengubah persepsi objektif layanan menjadi kepuasan subjektif yang mendalam.
- 3) Dalam kerangka epidemiologi psikososial, interaksi yang humanis di Puskesmas berfungsi sebagai intervensi non-medis yang mampu meningkatkan efikasi pengobatan melalui penguatan kondisi psikologis pasien.

### **Implikasi Teoritis dan Praktis**

Secara teoritis, tinjauan ini memperkuat model *Patient-Centered Care* dengan menempatkan kepercayaan sebagai variabel kunci dalam hubungan antara nakes dan pasien di tingkat komunitas. Secara praktis, hasil ini memberikan masukan bagi Dinas Kesehatan dan manajemen Puskesmas di Kabupaten Lombok Tengah bahwa pengembangan sumber daya manusia (SDM) nakes harus difokuskan pada pelatihan kecerdasan emosional dan komunikasi empatik, bukan hanya pada kompetensi teknis klinis. Selain itu, standarisasi keamanan layanan harus dikomunikasikan secara transparan kepada masyarakat untuk memupuk modal sosial berupa kepercayaan publik.

### **Rekomendasi dan Penelitian Selanjutnya**

Meskipun tinjauan literatur ini memberikan gambaran yang komprehensif, masih terdapat beberapa celah yang perlu digali dalam penelitian di masa depan:

- a) Disarankan untuk melakukan penelitian lapangan dengan metode kuantitatif (analisis jalur/SEM) atau *mixed methods* di Puskesmas Kabupaten Lombok Tengah untuk menguji model mediasi ini secara langsung pada populasi lokal.
- b) Penelitian selanjutnya perlu memasukkan variabel kearifan lokal (*local wisdom*) atau nilai-nilai budaya Sasak dalam memengaruhi persepsi empati dan kepercayaan, mengingat determinan sosial sangat dipengaruhi oleh norma setempat.
- c) Meninjau bagaimana implementasi *e-health* atau layanan digital di Puskesmas memengaruhi rasa aman dan kepercayaan pasien dibandingkan dengan interaksi tatap muka konvensional.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Adler, N. E., & Newman, K. (2002). Socioeconomic disparities in health: Pathways and policies. *Health Affairs*, 21(2), 60-76. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.21.2.60>
- [2] Booth, A., Sutton, A., & Papaioannou, D. (2016). *Systematic approaches to a successful literature review*. Sage.
- [3] Deriba, S., Geberu, D. M., Getachew, A., & Yesuf, A. J. (2017). Patient satisfaction and its associated factors in Ethiopia. *International Journal of Caring Sciences*, 10(2), 707-718.
- [4] Fatmawati, L., dkk. (2023). Determinan sosial dan budaya terhadap akses layanan primer di Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(1), 15-22.
- [5] Handayani, S. (2021). Manajemen risiko dan keamanan layanan sebagai upaya peningkatan mutu Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 145-156.
- [6] Hojat, M. (2016). *Empathy in health professions education and patient care*. Springer International Publishing.

- 
- [7] Hojat, M., Louis, D. Z., Markham, F. W., dkk. (2011). Physicians' empathy and clinical outcomes for diabetic patients. *Academic Medicine*, 86(3), 359-364.
- [8] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Transformasi layanan primer: Pedoman penyelenggaraan puskesmas di Indonesia*. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan.
- [9] Marmot, M., & Wilkinson, R. (Eds.). (2005). *Social determinants of health*. Oxford University Press.
- [10] Meline, T. (2006). Selecting studies for systematic review: Inclusion and exclusion criteria. *Contemporary Issues in Communication Science and Disorders*, 33(Spring), 21-27. <https://doi.org/10.1044/cicsd.33.S.21>
- [11] Mercer, S. W., & Reynolds, W. J. (2002). Empathy and quality of care. *British Journal of General Practice*, 52(Suppl), S9-S12.
- [12] Pertiwi, A., & Wahyudi, I. (2022). Pengaruh keamanan prosedural terhadap kepuasan pasien di layanan primer. *Journal of Health Management*, 5(2), 88-97.
- [13] Pols, J. (2012). *Care at a distance: On the possibilities of care technologies*. Amsterdam University Press.
- [14] Ratna, W. (2010). *Sosiologi dan epidemiologi psikososial untuk kebidanan*. Pustaka Pelajar.
- [15] Safaruddin, S., & Nasir, M. (2021). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Kabupaten Lombok Tengah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat NTB*, 3(1), 45-58.
- [16] Sirait, F. A. (2019). Peran mediasi kepercayaan pasien pada hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 22(3), 112-119.
- [17] Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- [18] Sultan, P., dkk. (2020). How trust and empathy affect patient satisfaction in primary care: A mediation analysis. *Global Health Journal*, 4(3), 112-119.
- [19] World Health Organization. (2008). *Closing the gap in a generation: Health equity through action on the social determinants of health*. Commission on Social Determinants of Health Final Report.
- [20] Wulandari, S., dkk. (2020). Peran kepercayaan dalam memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 19(2), 201-215.
- [21] Xiao, Y., & Watson, M. (2019). Guidance on conducting a systematic literature review. *Journal of Planning Education and Research*, 39(1), 93-112. <https://doi.org/10.1177/0739456X17723394>