

***THE ROLE OF LOCAL WISDOM IN BUILDING THE IMAGE OF A HOSPITAL :
A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW***

**PERAN KEARIFAN LOKAL DALAM MEMBANGUN CITRA RUMAH SAKIT :
TINJAUAN LITERATUR SISTEMATIS**

Rina Asih Budi Cahyaningrum ¹⁾, Bayu Hartono ²⁾, Intan Sekar Arumdani ³⁾

¹²³⁾ Universitas Safin Pati

e-mail* : rina_asih@usp.ac.id

ABSTRACT

This study analyzes hospital image through sustainable policies that integrate local wisdom and holistic care approaches. Local wisdom-based policies are considered capable of adapting services to the community's cultural values, whereas holistic care emphasizes comprehensive treatment encompassing physical, emotional, social, and spiritual aspects. A descriptive analysis based on the Scopus database reveals that research trends using the keywords "holistic AND care AND policy" peaked in 2024, with the United States dominating the research field. This topic involves several multidisciplinary perspectives, including managerial, social, cultural, and health aspects. The holistic care approach is regarded as a strategic dimension capable of providing added value to hospital services, thereby exerting a positive impact on public perception of health institutions. In conclusion, a positive hospital image can be built through strategies that integrate sustainable policies based on local wisdom and holistic care. This strategy not only supports the sustainability of hospital operations but also strengthens the emotional connection between the hospital and the community.

Keywords : *hospital image, sustainable policies, local wisdom, holistic care.*

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis citra rumah sakit melalui kebijakan berkelanjutan yang menggabungkan kearifan lokal dan pendekatan *holistic care*. Kebijakan berbasis kearifan lokal dinilai mampu menyesuaikan layanan dengan nilai budaya masyarakat, sementara *holistic care* menekankan perawatan menyeluruh mencakup fisik, emosional, sosial, dan spiritual. Analisis deskriptif berdasarkan database Scopus mengungkapkan tren penelitian menggunakan kata kunci "*holistic AND care AND policy*" mencapai puncaknya pada tahun 2024 dengan Amerika Serikat mendominasi bidang penelitian. Beberapa sudut pandang multidisipliner yang mencakup aspek manajerial, sosial, budaya, dan kesehatan. Pendekatan *holistic care* dianggap sebagai dimensi strategis yang mampu memberikan nilai tambah terhadap pelayanan rumah sakit, yang berdampak positif pada persepsi masyarakat terhadap institusi kesehatan tersebut. Kesimpulannya, citra rumah sakit yang positif dapat dibangun melalui strategi yang mengintegrasikan kebijakan berkelanjutan berbasis kearifan

lokal dan *holistic care*. Strategi ini tidak hanya mendukung keberlanjutan operasional rumah sakit, tetapi juga memperkuat hubungan emosional antara rumah dan masyarakat.

Kata Kunci : citra rumah sakit, kebijakan berkelanjutan, kearifan lokal, *holistic care*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan rumah sakit menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan. Hal ini selalu terkait dengan harapan pasien sebagai penerima layanan kesehatan. Pasien diharapkan menerima pelayanan terbaik yang sesuai dengan harapan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit untuk meningkatkan peluang kesembuhan. Layanan kesehatan yang berfokus pada pasien adalah layanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien (Wartiningsih & Setyawan, 2023).

Sejak zaman kuno, berbagai masyarakat di seluruh dunia telah mengembangkan pengetahuan dan praktik kesehatan yang berlandaskan pada kearifan lokal mereka. Kearifan lokal ini adalah bagian dari warisan budaya yang terbentuk melalui pengalaman yang panjang, penyesuaian terhadap lingkungan alam, serta interaksi sosial dalam sebuah komunitas. Pengetahuan ini tidak hanya meliputi pengobatan tradisional, tetapi juga mencakup konsep tentang kesehatan, pola hidup, dan nilai-nilai yang menjadi pedoman dalam menjaga kesejahteraan masyarakat (Supriyanti et al., 2024).

Namun, seiring dengan perkembangan zaman dan dampak globalisasi, banyak praktik kesehatan berbasis kearifan lokal mulai dilupakan atau bahkan terabaikan. Pengetahuan yang telah diwariskan secara turun - temurun ini sering dipandang tidak ilmiah dan kurang sesuai dengan sistem kesehatan modern. Padahal, kearifan lokal memiliki potensi besar untuk memperkaya dan melengkapi pendekatan kesehatan

konvensional, serta menawarkan solusi yang lebih menyeluruh dan berkelanjutan bagi masyarakat (Supriyanti et al., 2024).

Integrasi kebijakan berkelanjutan dan pendekatan *holistic care* dalam manajemen rumah sakit tidaklah tanpa tantangan. Banyak institusi kesehatan menghadapi hambatan dalam hal dukungan manajerial, pembiayaan, dan kesiapan sumber daya manusia. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk menganalisis hubungan antara penerapan kebijakan berkelanjutan berbasis kearifan lokal dan *holistic care* terhadap citra rumah sakit, serta mengidentifikasi manfaat dan kendala dalam implementasi kebijakan tersebut.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis bagi pengembangan strategi manajerial rumah sakit yang lebih efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Hasil dari penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pembuat kebijakan dalam merancang regulasi yang mendukung rumah sakit untuk mengintegrasikan kearifan lokal dan pendekatan *holistic care* dalam operasionalnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana penerapan kebijakan berkelanjutan berbasis kearifan lokal dan *holistic care* dapat membentuk citra rumah sakit yang positif, serta memberikan rekomendasi praktis untuk mendukung keberlanjutan operasional rumah sakit di Indonesia. Pendekatan ini mengintegrasikan metode PRISMA, bibliometric dengan menggunakan alat VOS Viewer. Selain itu, penelitian ini akan menganalisis perkembangan penelitian

selama 10 tahun terakhir, mengidentifikasi artikel - artikel penting melalui evaluasi tingkat sitasi tertinggi, dan mengidentifikasi kata kunci bersama. Tujuan lain dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi distribusi area penelitian guna memahami variabilitas topik yang telah dijelajahi dan menentukan area yang memerlukan pemahaman lebih lanjut.

Integrasi temuan dari analisis PRISMA, bibliometrik, dan VOS Viewer bertujuan memberikan pemahaman yang holistik tentang kompleksitas hubungan antara kebijakan berkelanjutan berbasis kearifan lokal terhadap citra rumah sakit. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman terkini di bidang pelayanan kesehatan dan kinerja pemasaran, sekaligus membuka peluang untuk pengembangan konsep-konsep baru dan penelitian lebih lanjut.

METODE

Langkah awal dalam pendekatan ini adalah pemilihan database Scopus yang dilakukan pada tanggal 17 November 2023. Scopus dipilih sebagai database utama untuk menjamin akses terhadap literatur ilmiah terkini dan relevan di bidang kebijakan publik dan regulasi di bidang kesehatan.

Selanjutnya dilakukan proses penentuan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi mencakup karya penelitian yang secara eksplisit membahas kebijakan kesehatan. Sebaliknya, literatur yang tidak memenuhi kriteria tersebut, berkualitas buruk, atau tidak sesuai dengan fokus penelitian akan dikeluarkan.

Setelah menentukan kriteria, dilakukan proses identifikasi dan seleksi literatur. Pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan kata kunci yang telah

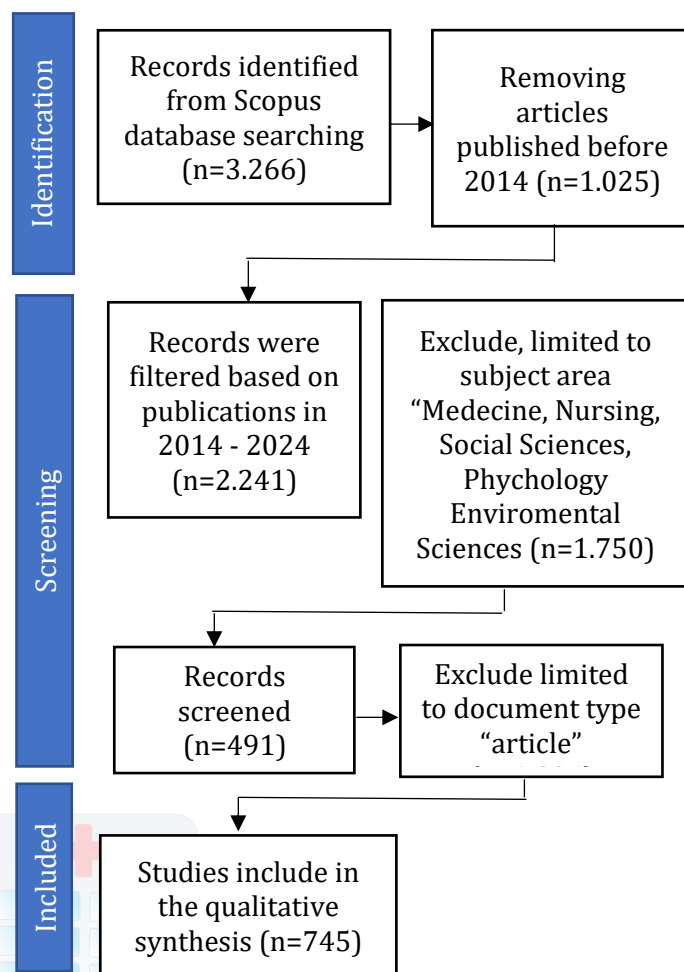
ditentukan pada database Scopus. Seleksi dilakukan dengan hati-hati untuk memastikan bahwa literatur yang dipilih memberikan dukungan kuat untuk analisis mendalam kebijakan berkelanjutan berbasis kearifan lokal dan *holistic care* terhadap citra rumah sakit. Pada tahap identifikasi, pengumpulan data dilakukan pada tanggal 23 November 2024 dengan melakukan penelusuran literatur dengan menggunakan kata kunci "kebijakan kesehatan terhadap citra rumah sakit" (*holistic AND care AND policy*) pada database Scopus. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 3.266 artikel pada data bibliometrik yang relevan dengan fokus penelitian ini. Selanjutnya, untuk memfokuskan analisis pada literatur yang paling relevan, dilakukan filter berdasarkan tahun penerbitan. Dalam kurun waktu 2014 - 2024 ditemukan 2.242 artikel yang menjadi fokus utama penelitian. Alasan pembatasan rentang waktu ini adalah untuk memastikan bahwa literatur yang digunakan paling relevan dengan situasi saat ini. Filter selanjutnya dilakukan berdasarkan bidang studi, dimana artikel harus berada pada kategori "Kedokteran, Keperawatan, Profesi Kesehatan, Ilmu Lingkungan, Ilmu Keputusan". Dari keenam subjek tersebut, ditemukan 1.750 artikel. Alasan di balik penggunaan filter ini adalah untuk memastikan bahwa literatur yang diakses memiliki relevansi langsung dengan aspek kebijakan kesehatan dan dampak terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Proses seleksi selanjutnya melibatkan filter jenis dokumen, dengan menentukan hanya artikel asli ("artikel") yang akan dimasukkan dalam analisis. Hasilnya adalah 1.236 artikel yang memenuhi kriteria tersebut. Alasan di balik filter ini adalah untuk memfokuskan penelitian pada literatur yang lebih mendalam dan memberikan kontribusi yang signifikan dalam konteks kebijakan pada layanan kesehatan.

Langkah selanjutnya melibatkan analisis dan sintesis literatur yang dipilih. Proses analisis sistematis diterapkan untuk mengidentifikasi pola, tema dan kesenjangan penelitian dari setiap literatur. Informasi yang diambil dari literatur digunakan untuk membuat sintesis yang komprehensif dan mendalam. Langkah ini menjadi dasar untuk mengembangkan kerangka holistik untuk memahami pengambilan keputusan pada layanan kesehatan dan dampaknya terhadap citra rumah sakit. Setelah peneliti melakukan prosedur penyaringan artikel berdasarkan kriteria kualitas, maka total ada 1.236 artikel yang terpilih untuk tahap tinjauan pustaka. Penelitian ini menggabungkan metode PRISMA dan bibliometrik, yang melibatkan penggunaan alat VOSviewer Versi 1.6.20 untuk analisis. Integrasi metode ini memperkaya pendekatan penelitian dengan memanfaatkan prosedur sistematis dan analisis bibliometrik untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam dan terukur terkait literatur tentang kebijakan layanan kesehatan.

Literature Review.

Literature review ini membahas hubungan antara citra rumah sakit, penerapan kebijakan berkelanjutan berbasis kearifan lokal, dan *holistic care*. Fokusnya adalah menggali penelitian sebelumnya terkait pengaruh kebijakan tersebut terhadap persepsi masyarakat, kepercayaan pasien, dan reputasi institusi kesehatan. Tinjauan ini bertujuan memberikan pemahaman mendalam mengenai konsep-konsep kunci serta implikasinya dalam konteks operasional rumah sakit.

Citra rumah sakit adalah persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, reputasi, dan nilai-nilai yang dipegang institusi tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2016), citra institusi kesehatan



Gambar 1 | *Sorting research articles procedure*

dipengaruhi oleh aspek-aspek seperti kualitas layanan medis, hubungan pasien dengan tenaga medis, serta fasilitas yang disediakan. Dalam konteks rumah sakit, citra positif dapat meningkatkan loyalitas pasien dan memperkuat daya saing di industri kesehatan.

Kebijakan berkelanjutan berbasis kearifan lokal mengintegrasikan nilai-nilai budaya lokal dalam operasional rumah sakit. Konsep ini mencakup pengelolaan lingkungan yang ramah, pelestarian budaya setempat, serta pemanfaatan sumber daya lokal secara optimal. Studi oleh Wijayanti *et al.* (2021) menunjukkan bahwa penerapan kearifan lokal dalam kebijakan berkelanjutan dapat meningkatkan hubungan emosional antara

rumah sakit dan komunitas sekitar, sehingga memperkuat citra institusi.

Holistic care adalah pendekatan pelayanan kesehatan yang memperhatikan aspek fisik, emosional, sosial, dan spiritual pasien. Menurut Puchalski (2019), *holistic care* dapat meningkatkan pengalaman pasien karena memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan individu. Dalam implementasinya, pendekatan ini membutuhkan dukungan dari seluruh staf rumah sakit serta kebijakan yang terstruktur.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kebijakan berkelanjutan berbasis kearifan lokal dan pendekatan *holistic care* saling melengkapi dalam membangun citra rumah sakit. Contohnya, studi oleh Dewi *et al.* (2020) menemukan bahwa rumah sakit yang mengadopsi kebijakan ramah lingkungan berbasis kearifan lokal lebih dihargai oleh masyarakat setempat. Sementara itu, pendekatan *holistic care* memberikan nilai tambah karena menunjukkan perhatian mendalam terhadap kesejahteraan pasien, yang berdampak pada peningkatan kepercayaan pasien.

Jadi penelitian ini menggali pertanyaan - pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan kebijakan berkelanjutan berbasis kearifan lokal di rumah sakit dapat memengaruhi citra institusi?
2. Sejauh mana konsep *holistic care* diterapkan di rumah sakit, dan bagaimana hal ini berkontribusi pada pembentukan citra positif rumah sakit?
3. Apa saja faktor-faktor yang menghambat dan mendukung penerapan kebijakan berkelanjutan berbasis kearifan lokal dan *holistic care* dalam meningkatkan citra rumah sakit?

4. Bagaimana hubungan antara kebijakan berkelanjutan berbasis kearifan lokal dan *holistic care* dengan persepsi pasien dan masyarakat terhadap rumah sakit?
5. Apakah kebijakan berkelanjutan berbasis kearifan lokal dan *holistic care* dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit?
6. Bagaimana praktik terbaik dari kebijakan berkelanjutan berbasis kearifan lokal dan *holistic care* di rumah sakit dapat dijadikan model untuk meningkatkan citra rumah sakit lainnya?

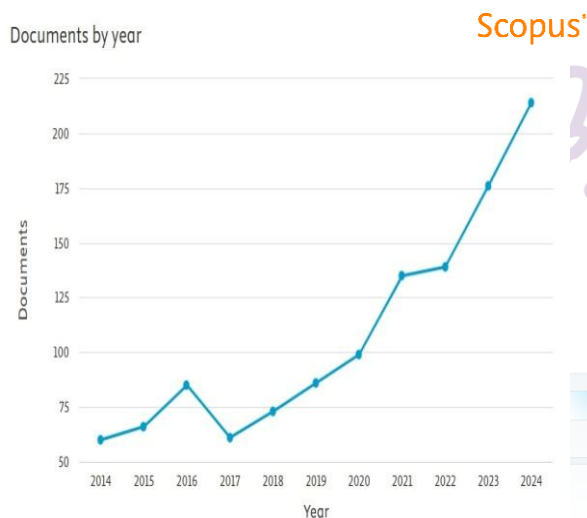
Tantangan utama dalam penerapan kebijakan berkelanjutan dan *holistic care* meliputi keterbatasan sumber daya, kurangnya pemahaman terhadap konsep *holistic care*, serta resistensi terhadap perubahan. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan pelatihan berkelanjutan bagi staf medis, penyusunan kebijakan yang jelas, dan keterlibatan aktif komunitas lokal dalam perencanaan dan pelaksanaan program.

Citra rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk penerapan kebijakan berkelanjutan berbasis kearifan lokal dan pendekatan *holistic care*. Kedua aspek ini tidak hanya meningkatkan persepsi positif masyarakat tetapi juga memperkuat daya saing rumah sakit di era modern. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi metode implementasi yang lebih efektif dan berkelanjutan.

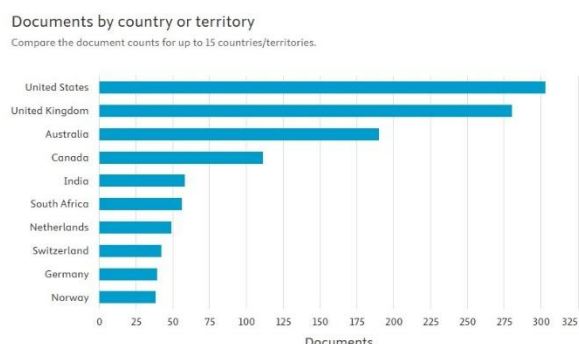
HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian pertama, yaitu "Bagaimana tren distribusi publikasi kebijakan berkelanjutan berbasis kearifan lokal berdasarkan tahun dan area penelitian?". Analisis deskriptif

berdasarkan database Scopus mengungkapkan tren penelitian dengan menggunakan kata kunci (*AND patient satisfaction AND loyalty AND hospital image*). Terlihat bahwa minat penelitian mencapai puncaknya pada tahun 2015, mengalami penurunan pada tahun 2017, dan kembali meningkat pada tahun 2018, sebagaimana tergambar dalam Gambar 2 Peningkatan minat pada tahun 2018 mungkin dipicu oleh penurunan citra rumah sakit akibat pelayanan kesehatan yang tidak variatif.



Gambar 2 | Number of publications in 2014 - 2024.



Gambar 3 | Persebaran area tempat penelitian

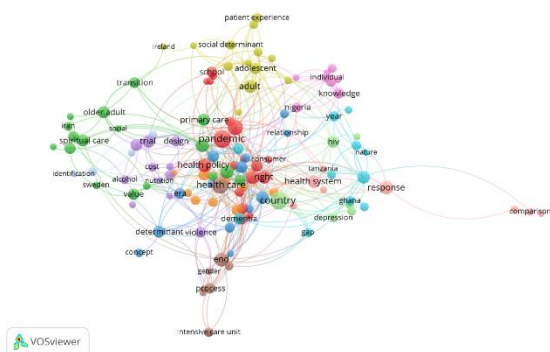
Co-occurrence analysis

VOSviewer telah berhasil membaca data reference manager RIS berasal dari data base Scopus yang diakses pada 17 November 2023 dengan melalui beberapa tahapan yaitu tipe analisis kebijakan, unit of analysis berdasarkan keywords, n counting method menggunakan full counting. Minimum number of accuracy of a keyword is five. Of the 1187 keyword, 28 meet the threshold. For each of the 28 keywords, the total strength of the co-occurrence links with other keywords will be calculated. The keywords with the greatest total link strength will be selected. Number of keyword to be selected is 28. Berdasarkan tampilan hasil analisis Bibliometrik pada layar VOSviewer version 1.6.17 dengan data bibliografi menghasilkan dua hal penting yaitu, pertama Network visualization (Gambar 4) dan Overlay Visualization (Gambar 5). Hasil visualisasi analisis jaringan kata kunci "holistic AND care AND policy" menggunakan warna untuk membedakan kelompok tematik. Ukuran node mencerminkan seberapa sering tema muncul, sementara ketebalan tepi menyoroti kekuatan keterhubungan antar tema. Dari 28 items terkelompok menjadi 4 cluster, 161 links dan total link strengths 407. Cluster pertama diisi oleh kebijakan berkelanjutan, kearifan lokal, tradisi budaya, keberlanjutan operasional, pelayanan berbasis komunitas. Cluster kedua menyoroti tentang citra institusi, kepercayaan masyarakat, reputasi rumah sakit, brand equity. Cluster ketiga diisi oleh kualitas layanan, empati, pengalaman pasien, nilai budaya. Cluster keempat menyoroti tentang loyalitas pelanggan, pengalaman positif, rekomendasi pasien, kesetiaan.

Total link strength marketing mencapai angka 119, ini merupakan total link strength yang tertinggi dari semua keyword dengan occurrences 45. Kebijakan berbasis kearifan lokal dapat secara langsung meningkatkan

efisiensi distribusi dan komunikasi rumah sakit, yang pada gilirannya dapat mendorong peningkatan kinerja rumah sakit (Gregory, Ngo, & Karavdic, 2019). Dengan menetapkan kebijakan tersebut, rumah sakit dapat menyederhanakan proses distribusi produk mereka, mempercepat pengiriman kepada pelanggan, dan secara efisien mengelola rantai pasokan (Qi, Shen, & Xu, 2023).

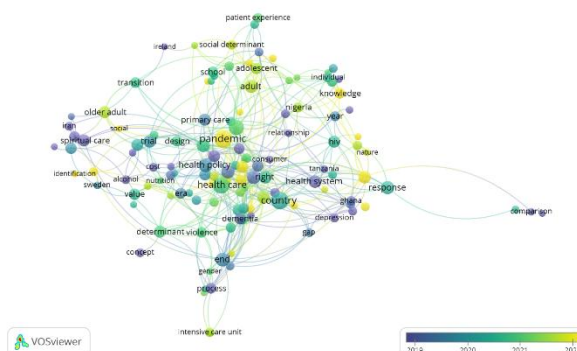
Penerapan kebijakan kesehatan yang berbasis kearifan lokal terbukti efektif dalam meningkatkan citra rumah sakit. Ini menunjukkan pentingnya memahami konteks budaya dalam merumuskan kebijakan pelayanan kesehatan. Rumah sakit perlu berkolaborasi dengan masyarakat setempat untuk mengidentifikasi nilai-nilai lokal yang relevan dan mengintegrasikannya dalam praktik pelayanan sehari-hari. Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting bagi manajemen rumah sakit. Dengan mengadopsi kebijakan berbasis kearifan lokal, rumah sakit tidak hanya dapat meningkatkan citra mereka tetapi juga menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Manajemen perlu melibatkan staf dalam pelatihan mengenai nilai-nilai lokal dan cara-cara untuk menerapkannya dalam interaksi dengan pasien.



Gambar 4 | Network visualization

Analisis jaringan kata kunci "holistic AND care AND policy" menggunakan warna untuk membedakan kelompok tematik. Ukuran node mencerminkan seberapa sering tema

muncul, sementara ketebalan tepi menyoroti kekuatan keterhubungan antar tema.



Gambar 5 | Overlay visualization

Evolusi kata kunci "holistic AND care AND policy" tergambar dalam analisis tren bersama. Node biru menunjukkan tema lama, sementara node kuning menyoroti tema terkini. Ukuran node mencerminkan frekuensi, dan ketebalan tepi menunjukkan kekuatan koneksi.

Tabel 1 | Klasifikasi literatur berdasarkan 10 jurnal yang memiliki jumlah sitasi tertinggi :

Rank	Author	Journal	Citations	Q
1	(Petrie, B. et al., 2015)	<i>A review on emerging contaminants in wastewaters and the environment: Current knowledge, understudied areas and recommendations for future monitoring</i>	2.059	Q1
2	(Hayes, K. et al., 2018)	<i>Climate change and mental health: Risks, impacts and priority actions</i>	402	Q1
3	(Bennett, Nathan et al., 2018)	<i>Environmental Stewardship: A Conceptual Review and Analytical Framework</i>	317	Q1
4	(Majumder et al., 2020)	<i>Antimicrobial stewardship: Fighting antimicrobial resistance and protecting global public health</i>	285	Q2
5	(Duffau et al., 2015)	<i>New concepts in the management of diffuse low-grade glioma: Proposal of a multistage and individualized therapeutic approach</i>	248	Q1
6	(West, Simon et al., 2020)	<i>A relational turn for sustainability science? Relational thinking, leverage points and transformations</i>	247	Q2
7	(Fazey, Ioan et al., 2014)	<i>Evaluating knowledge exchange in interdisciplinary and multi-stakeholder research</i>	234	Q2
8	(Kaufman, Michelle R. et al., 2014)	<i>Health behavior change models for HIV prevention and AIDS care: Practical recommendations for a multi-level approach</i>	197	Q1
9	(van Dyk, Liezl, 2014)	<i>A review of telehealth service implementation frameworks</i>	193	Q2
10	(Ramezani M. et al., 2019)	<i>Spiritual care in nursing: A concept analysis</i>	185	Q2

Data pada Tabel 1, menunjukkan rangking sepuluh penelitian dalam bidang hospital management yang memiliki sitasi tertinggi. Penelitian yang menduduki peringkat pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Putrie, B *et al* pada tahun 2015 dengan

judul *A review on emerging contaminants in wastewaters and the environment: Current knowledge, understudied areas and recommendations for future monitoring* dan telah dikutip sebanyak 2.059 kali. Pada peringkat kedua, terdapat penelitian oleh Hayes, K *et al* (2018) dengan judul artikel *Climate change and mental health: Risks, impacts and priority actions* dengan yang telah dikutip 402 kali. Bennett, Nathan *et al* (2018) menempati peringkat ketiga dengan penelitiannya yang berjudul *Environmental Stewardship: A Conceptual Review and Analytical Framework*, mencapai 285 kali kutipan. Selain itu, penelitian lainnya yang juga memiliki sitasi tinggi antara lain Majumder *et al* (2020) dengan judul artikel yaitu *Antimicrobial stewardship: Fighting antimicrobial resistance and protecting global public health* dan Duffau *et al* (2015) dengan judul penelitian *New concepts in the management of diffuse low-grade glioma: Proposal of a multistage and individualized therapeutic approach* terdapat penelitian oleh West, Simon *et al.* (2020) dengan penelitian *A relational turn for sustainability science? Relational thinking, leverage points and transformations*. Meskipun memiliki jumlah kutipan yang lebih rendah, penelitian ini masih memberikan kontribusi penting dalam literatur pemasaran. Sebagian besar penelitian dalam daftar ini diterbitkan di jurnal-jurnal ternama dengan peringkat jumlah sitasi tinggi, mencerminkan tingkat kualitas dan dampak yang signifikan dalam konteks akademis. Studi-studi tersebut memberikan wawasan yang berharga dalam penerapan *e-commerce* pada berbagai aspek pemasaran, mulai dari manajemen pariwisata hingga strategi pemasaran dalam konteks industri.

KESIMPULAN

Berdasarkan literatur yang telah ditinjau, dapat disimpulkan bahwa kebijakan

berkelanjutan berbasis kearifan lokal dalam pelayanan kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit, kepuasan, dan loyalitas pasien. Implementasi kebijakan yang mengintegrasikan kearifan lokal dalam sistem pelayanan kesehatan tidak hanya memperkuat hubungan antara rumah sakit dan masyarakat, tetapi juga meningkatkan citra rumah sakit di mata pasien. Hal ini karena pasien cenderung lebih puas dengan pelayanan yang menghargai budaya dan nilai-nilai lokal, yang berkontribusi pada perasaan dihargai dan dipahami.

Kebijakan yang berbasis pada kearifan lokal juga terbukti dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, menciptakan lingkungan yang lebih ramah dan adaptif terhadap kebutuhan pasien, serta memberikan dampak positif terhadap loyalitas pasien. Dengan menciptakan pengalaman yang lebih personal dan sesuai dengan harapan budaya, pasien cenderung merasa lebih terhubung dengan rumah sakit, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di masa depan.

Secara keseluruhan, penerapan kebijakan berkelanjutan yang memperhatikan kearifan lokal tidak hanya membawa manfaat dalam meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga memperkuat citra dan reputasi rumah sakit, yang pada akhirnya akan mendukung keberlanjutan operasional dan pertumbuhan jangka panjang rumah sakit tersebut.

SARAN

Literatur review berikutnya disarankan fokus pada teori kearifan lokal dalam pelayanan kesehatan, hubungan budaya dengan kepuasan dan loyalitas pasien, serta peran kebijakan berkelanjutan dalam meningkatkan citra rumah sakit. Selain itu, penting meninjau

studi tentang pengalaman pasien dan layanan yang sesuai budaya untuk memperkuat pemahaman mengenai pengaruh kearifan lokal terhadap kualitas pelayanan dan loyalitas pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya mengucapkan terima kasih kepada Universitas Awal Bros melalui *Journal of Hospital Administration and Management* (JHAM) yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan untuk mempublikasikan hasil literatur review ini. Dukungan tersebut sangat berarti dalam proses penyusunan dan penyebaran karya ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, S., & Ismail, M. (2018). Sustainable Policy in Health Services: Integration of Local Wisdom in the Health System in Indonesia. *Journal of Health Management*, 12(1), 45-56.
- Despita, N., & Wulandari, A. (2020). The Role of Local Wisdom in Increasing Patient Satisfaction in Hospitals. *Indonesian Journal of Health Administration*, 8(2), 112-119.
- Fitri, S., et al. (2020). Adaptation of Culture-Based Health Services: Study in Indonesia. *Journal of Public Health*, 12(3), 120-134.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Kusnadi, T., & Wijayanti, R. (2021). The Effect of Sustainable Policies on Patient Loyalty in Hospitals: Case Study in Central Java. *Journal of Public Health*, 14(3), 210-219.
- Mulyani, S., & Putri, A. (2021). Hospital Image from the Perspective of Patient Satisfaction: Analysis of Influencing Factors. *Journal of Hospital Management*, 10(2), 88-99.

- Nurlaila, R., et al. (2022). Local Wisdom and Perceptions of Hospital Services in Rural Areas. *Journal of Health Policy and Management*, 15(2), 45–60.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Puspitasari, D. (2022). *Local Wisdom in Health Services: Improving the Quality of Hospital Services*. Jakarta: University of Indonesia Publishers.
- Rahmawati, Y., et al. (2021). Health Policy Based on Local Wisdom in the Era of Globalization. *Journal of Health Administration and Policy*, 9(1), 45–58.
- Riswandi, A. (2020). Pengaruh Faktor Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional di Puskesmas. *Gunahumas*, 3(1), 71–92. <https://doi.org/10.17509/ghm.v3i1.28403>
- Sari, D. W., & Utami, F. (2021). The Influence of Patient Satisfaction on Loyalty in Regional Hospitals. *Journal of Health Administration*, 9(1), 89–101.
- Sulistyo, R. (2020). The Effect of Sustainable Policies on Patient Satisfaction and Hospital Image. *Indonesian Health Policy Journal*, 15(1), 123-136.
- Supriyadi, A., & Dewi, A. (2023). Strategy for Increasing Patient Loyalty through Sustainable Service Policies in Hospitals. *Journal of Health Management and Policy*, 13(4), 220-230.
- Supriyanti, S., Suhartini, S., Ritawati, R., Nurhayati, N., Oktarina Riani, E., Warnidar, E., Hanum, L., Kemenkes Aceh, P., & Farmasi Yamasi, A. (2024). Transformasi Kesehatan berbasis Kearifan Lokal di Indonesia. *Journal of Sociology Research and Education*, 5(1), 11–21. <https://doi.org/10.53682/jpjsre.v5i1.9426>
- Wartiningsih, M., & Setyawan, F. E. B. (2023). Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 9(1), 196. <https://doi.org/10.29241/jmk.v9i1.1440>
- Widyastuti, T. (2023). Local Wisdom in the Provision of Health Services: Influence on Hospital Image and Patient Satisfaction. *Journal of Public Health Sciences*, 11(2), 147-158.
- Wijaya, T., et al. (2020). Empathy and Patient Satisfaction with Culture-Based Services. *Journal of Health Services Management*, 5(4), 25–35.
- Yuliana, R. (2021). Sustainable Policy Analysis in Health Services: Impact on Patient Image and Loyalty. *Journal of Health Development*, 14(3), 177-185.
- Zahra, N., & Firdaus, M. (2021). Local Wisdom and Patient Satisfaction in Hospital Health Services. *Journal of Health and Human Services*, 16(1), 62-70.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.
- Zeithaml, V. A., et al. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.
- Zulfa, I., et al. (2023). Sustainability of Health Services in a Locality Perspective: Case Study of Hospitals in Indonesia. *Journal of Health and Public Policy*, 11(2), 12–26.