

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RUANG RAWAT BEDAH PADA
MASA COVID-19 DI RSUD UNDATA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

SKRIPSI



**PIRDAYANTI R RAHIM
201801032**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2022**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Bedah Pada Masa Covid-19 Di RSUD UNDATA Provinsi Sulawesi Tengah adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan kedalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada STIKes Widya Nusantara Palu.

Palu, 2022



Pirdayanti R Rahim
201801032

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Bedah Pada Masa Covid-19 Di RSUD UNDATA Provinsi Sulawesi Tengah

Pirdayanti Rahim, Ahmil, Viere Allanled Siauta
Ilmu keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu tolak ukur atas keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, begitu juga sebaliknya semakin buruk mutu pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien atas jasa pelayanan kesehatan yang di berikan rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan pada masa covid-19 mengalami gangguan, berdasarkan data survey oleh WHO (*World Health Organization*) yang menyatakan bahwa 53% dari 155 negara mengalami gangguan pelayanan kesehatan pada masa covid-19. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat bedah pada masa covid-19 di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain analitik pendekatan *cross sectional*. Jumlah populasi sebanyak 150 responden, dengan sampel sebanyak 60 responden, teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Analisis data menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian dari 60 responden menunjukkan sebagian besar mutu pelayanan kesehatan menyatakan baik yakni 31 responden (51,7%). Kemudian dari 60 responden sebagian besar menyatakan puas yakni 32 responden (53,%). Hasil analisis bivariat dengan uji *Chi-square* didapatkan nilai $P 0,000 < 0,05$. Simpulan dari penelitian ini ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ruang rawat bedah di RSUD undata Provinsi Sulawesi Tengah. Saran mutu kesehatan saat ini telah membaik tetapi perlu lebih di optimalkan lagi agar seluruh pasien mendapat kepuasan secara menyeluruh.

Kata Kunci : Mutu pelayanan, Kepuasan, Covid-19.

The Correlation Between Health Service Quality and Patient Satisfaction at the Surgical Ward During the Covid-19 Pandemic In Undata Hospital, Central Sulawesi Province

Pirdayanti R Rahim, Ahmil, Viere Allanled Siauta
Nursing Science Program, Widya Nusantara College of Health, Palu

ABSTRACT

The quality of health services is one indicator of the success of hospitals in providing health services to the community. The Better quality of health services that are provided, the level of patient satisfaction will better, and vice versa, more worse the quality of health services provided, the level of patient satisfaction with health services provided by the hospital will be less. The quality of health services during the Covid-19 pandemic was disturbances. Based on a survey by the WHO (World Health Organization) data mentioned that about 53% of 155 countries have disturbance experienced health services during the Covid-19 pandemic. The aim of the research was to analyze the correlation between health service quality and patient satisfaction at Surgical Ward during the COVID-19 pandemic in Undata Hospital, Central Sulawesi Province. This quantitative research is quantitative with an analytical design and uses a cross-sectional approach. The total population is 150 respondents and the total sample is only 60 respondents taken by random sampling technique. Data analysis by using the chi-square test. And the results of the research that 60 respondents mentioned that about 31 respondents (51.7%) said to have a good quality of health services, and then about 32 respondents (53.%) among of 60 respondents said have satisfied with health services. The results of the bivariate analysis by using the Chi-square test have p-value = 0.000 <0.05. The conclusion of the research mentioned that have a correlation between health service quality and patient satisfaction at Surgical Ward during the COVID-19 pandemic in Undata Hospital, Central Sulawesi Province. Suggestion; the recent of health quality services have improved but still need to be more optimized for patient satisfaction.

Keywords: Quality of service, Satisfaction, Covid-19.



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RUANG RAWAT BEDAH PADA
MASA COVID-19 DI RSUD UNDATA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ners
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



PIRDYANTI R RAHIM

201801032

PROGRAM STUDI NERS

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU

2022

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RUANG RAWAT BEDAH PADA
MASA COVID-19 DI RSUD UNDATA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

SKRIPSI

PIRDAYANTI R RAHIM

201801032

Skripsi Ini Telah Diujikan Tanggal

2022

Ns. Masri Dg Taha S.Kep.,M.Kep

(.....)

NIK. 20080901001

Ns. Ahmil, S.Kep., M.Kes

(.....)

NIK. 20150901051

Ns. Viere Allanled Siauta, S.Kep.,M.Kep

(.....)

NIK. 20210901131

Mengetahui

Ketua STIKes Widya Nusantara Palu

(.....)

Dr. Tigor H.Situmorang, MH., M.Kes

NIK: 20080901001

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teori	6
B. Kerangka konsep	26
C. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Desain Penelitian	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel	27

D. Variabel Penelitian	29
E. Definisi Oprasional	30
F. Instrumen Penelitian	31
G. Teknik Pengumpulan Data	31
H. Analisis Data	33
I. Bagan Alur Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
B. Hasil Penelitian	37
C. Pembahasan	41
D. Keterbatasan Penelitian	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	52
A. SIMPULAN	52
B. SARAN	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur dan masa kerja	37
Tabel 4.2 Distribusi mutu pelayanan kesehatan pada pasien ruang rawat bedah RSUD undata palu.	39
Tabel 4.3 Distribusi kepuasan pasien ruang rawat bedah RSUD undata palu	39
Tabel 4.4 Tabulasi silang mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ruang rawat bedah.	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	26
Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

Lampiran 2 Surat Permohonan Ambil Data Awal

Lampiran 3 Surat Balasan Pengambilan Data Awal

Lampiran 4 Surat Uji Validitas

Lampiran 5 Surat Balasan Selesai Uji Validitas

Lampiran 6 Surat Permohonan Turun Penelitian

Lampiran 7 Surat Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 8 Kuesioner

Lampiran 9 Surat Permohonan Menjadi Responden (Informed Consent)

Lampiran 10 Surat Balasan Selesai Penelitian

Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 12 Master Tabel

Lampiran 13 Hasil Uji Normality

Lampiran 14 Hasil Tabulasi Data

Lampiran 15 Hasil Uji Validitas

Lampiran 16 Riwayat Hidup Penulis

Lampiran 17 Lembar Bimbingan Proposal Dan Skirpsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tahun 2019 dunia dikejutkan dengan penemuan virus baru tepatnya di Wuhan Chinayang disebut *SARS-CoV-2* atau *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19) yang tingkat penyebarannya begitu cepat sehingga kasusnya menyebar begitu luas antar negara. *World Health Organization* (WHO) menetapkan Covid-19 sebagai pandemi kegawatdaruratan kesehatan global. Indonesia sendiri menetapkan Covid-19 sebagai kejadian luar biasa (KLB) pada tanggal 2 maret 2020 saat pertama kali di temukan di Depok.¹

Covid-19 adalah virus jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya, virus ini menyerang sistem pernafasan dan menyebar dengan begitu cepat antar manusia melalui percikan batuk dan bersin. Tanda dan gejala pasien yang terinfeksi covid-19 dapat berupa gangguan pada sistem pernafasan akut seperti demam, batuk, dan sesak parah, selain itu penyakit ini dapat menimbulkan penyakit serius lainnya, seperti pneumonia, sindrom pernafasan akut, gagal ginjal, bahkan kematian.¹

Tingginya kasus covid-19 di Indonesia mendorong Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan surat edaran menteri pada 12 Maret 2020 tentang pencegahan covid-19 dalam bentuk pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Hal ini tentu berdampak luas bagi perubahan aktivitas masyarakat seperti harus menjaga jarak fisik, tidak boleh berkerumun, aktivitas sekolah, aktivitas pekerjaan, keagamaan diliburkan. Tidak hanya itu dampak munculnya pandemi, juga mempengaruhi aspek ekonomi, sosial, kehidupan sehari-hari dan aspek pelayanan kesehatan, terutama bagi mutu pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.²

Mutu pelayanan kesehatan sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien dan dapat menjadi salah satu tolak ukur atas keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, begitu juga sebaliknya semakin buruk mutu pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien atas jasa pelayanan kesehatan yang di berikan rumah sakit.³

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang berfokus pada kebutuhan dan harapan pasien yang diberikan secara efisien, efektif dengan kode etik, standar pelayanan kesehatan, perkembangan ilmu pengetahuan, sehingga dapat mencapai tingkat kesehatan yang lebih optimal yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien dikatakan akan puas bila tujuan dan harapan mereka terpenuhi dengan jasa pelayanan kesehatan yang diterima pasien di rumah sakit karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat pada masa pandemi ini.³

Mutu pelayanan kesehatan pada masa covid-19 mengalami gangguan, hal ini diperkuat dengan adanya data survey oleh WHO yang menyatakan bahwa 53% dari 155 negara mengalami gangguan pelayanan kesehatan pada masa covid-19.⁴ Hal ini juga dinyatakan dalam salah satu penelitian dari *Journal Of American Medical Association (JAMA)* melihat bagaimana pandemicovid-19 telah memberikan dampak yang begitu besar terhadap kelemahan dalam pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Kelemahan itu berupa adanya keterlambatan data yang signifikan serta ketiadaan standar yang memungkinkan pembagian data secara cepat.⁵

Negara Indonesia sendiri terdapat keterangan dari para tenaga kesehatan mengatakan mengalami kesulitan dalam menangani covid-19. Ini karena covid-19 adalah penyakit jenis baru yang belum pernah teridentifikasi sebelumnya sehingga para tenaga kesehatan minim pengalaman untuk menangani penyakit covid-19 tetapi tetap dituntut untuk menyesuaikan dengan kondisi. Mulai dari implementasi panduan penanganan covid-19 dan aturan-

aturan baru yang harus di implementasikan, perubahan interaksi antar perawat dan pasien serta penggunaan alat pelindung diri (APD). Selain itu meningkatnya jumlah pasien covid-19 dengan waktu yang begitu cepat mengakibatkan para tenaga kesehatan kewalahan dan kelelahan menangani covid-19. Keterlambatan dalam menangani pasien, serta adanya kecemasan takut tertular covid-19 ataupun menularkan covid-19 kepada orang lain atau keluarga sehingga tenaga kesehatan tidak dapat memberikan pelayanan secara optimal. Hal tersebut dapat mengindikasikan bahwa terjadi penurunan mutu pelayanan kepada kepuasan pasien.⁶

Hasil survei yang dilakukan oleh rumah sakit Fatimah Makale tahun 2020 juga menegaskan penurunan mutu pelayanan kesehatan, dimana hasil survey didapatkan mayoritas pasien dan keluarga yang menjadi responden mengeluh tentang ketidakpuasan mereka terhadap mutu pelayanan yang diberikan dan dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Sementara hasil survei tersebut juga memunculkan data bahwa mayoritas responden menginginkan rumah sakit memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar mutu pelayanan kesehatan.³

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum Undata Palu, menemukan data bahwa sebelum masa pandemi mutu pelayanan kesehatan terhadap indeks kepuasan pasien di Rumah Sakit Undata Palu adalah sebesar 95,7%, sedangkan pada masa *covid-19* terjadi penurunan yang signifikan terhadap indeks kepuasan pasien yakni sebesar 79,09% pada tahun 2021. Hasil tersebut juga diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 3 orang perawat dan 1 orang pasien. Dari hasil keterangan kedua perawat, bahwa pada masa pandemi covid-19 terjadi peningkatan jumlah pasien setiap hari, didalam kondisi para tenaga kesehatan kewalahan dan kelelahan menangani pasien covid-19. Perawat juga harus dibayangi oleh munculnya perasaan ketakutan akibat kemungkinan tertular dari pasien dan kemungkinan menularkan terutama kepada kerabat dan keluarga, sehingga perawat cenderung berhati-hati dalam memberikan asuhan

keperawatan dan tidak dapat memberikan pelayanan yang optimal sebagaimana yang mereka berikan kepada pasien sebelum pandemi covid-19 terjadi. Sementara menurut data yang didapatkan peneliti kepada pasien, didapatkan data bahwa pasien merasa bahwa setelah pandemi covid-19 pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan terkesan lambat. Hal tersebut karena fokus pelayanan lebih tertuju kepada pasien covid-19.

Berdasarkan hasil observasi awal dan data yang peneliti dapatkan mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “ Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Bedah Pada Masa Covid-19 RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ruang rawat bedah pada masa covid-19 di RSUD Undata Palu ? ”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Teranalisisnya hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ruang rawat bedah pada masa covid-19 di RSUD Undata Palu.

2. Tujuan Khusus

- a. Teridentifikasinya mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat bedah RSUD Undata Palu.
- b. Teridentifikasinya kepuasan pasien ruang rawat bedah pada masa covid-19 di RSUD Undata Palu.
- c. Teranalisisnya hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ruang rawat bedah pada masa covid-19 di RSUD Undata Palu.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Dapat di jadikan sebagai referensi penelitian selanjutnya dan sebagai dasar pemikiran dalam menambah ilmu pengetahuan khususnya bagi perpustakaan Stikes Widya Nusantara Palu.

2. Bagi Instalasi Rumah Sakit Umum Undata Palu

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk instalasi Rumah Sakit Umum Undata Palu didalam memberikan manfaat bagi lingkungan rumah sakit yang berguna untuk menambah pengetahuan dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan memecahkan persoalan yang terjadi di rumah sakit yang berhubungan dengan mutu pelayanan dan kepuasan pasien ruang rawat bedah pada masa covid-19 di Rumah Sakit Umum Undata Palu.

3. Bagi Peneliti

Dapat menjadi pengalaman yang bermanfaat bagi peneliti untuk meningkatkan pengetahuan dan menambah wawasan berfikir untuk peneliti dan sebagai bahan rujukkan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ruang rawat bedah pada masa covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

1. Asmirajanti M, Aliyupinudin Y, Rusmini S, Rumondang P R, Chanafie D, Supyono. Penerapan Standar Akreditasi Terhadap Mutu dan Keselamatan Pasien Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19. *Journal Of Hospital Accreditation* [internet].[Dikutip 23 Januari 2022 Jam 12.23]. 3(2):65–70.(2021)
2. Ibrahim M., Pangkey M, Dengo S. Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik* [Internet].[Dikutip 23 januari 2022 jam 12.24]. VII(102):43-52.(2021)
3. Pasalli' A, Patattan AA. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di New Normal. *J Keperawatan Florance Nightingale* [Internet].[Dikutip 23 januari 2022 jam 12.26].4(1):14-9.(2021)
4. Nurani D, Kaseke MM, Mongan AE. Dampak Pandemi Coronaviruss Disease-19 terhadap Mutu Pelayanan Kemoterapi di Ruang Delima RSUP Prof. Dr.R.D Kaondou Manado [internet]. [Dikutip 23 januari 2022 Jam 12:30]. 9(2):412.(2021)
5. Ramadhana D. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Selama Pandemi COVID-19 di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep [Skripsi] Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.60 hal.(2021)
6. Widya Astari D, Noviantani A, Simanjuntak R. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *J Hosp accredit* [Internet]. [Dikutip 23 Januari 17.00]. 03(1):34-8.(2021)
7. Christania R.M, Febi K.K, Wowor R. Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung. *Journal Kesmas* [Internet]. [Dikutip 24 Januari 2022 jam 11.02].1-9.(2019)
8. Wulandira F, Mairi B, Sampe S. Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi

- COVID-19 di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado [Internet].[Dikutip 24 Januari 2022]. 17:521-30.(2021)
9. Tugi G, Faudi DU. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tambahan Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kapal Penyebrangan di PT Trisakti Lautan Mas Cabang Bakauheni Lampung [Internet].[Dikutip 24 Januari 11.30]. 16(1):75-83.(2020)
 10. Evamjelina F. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien [Skripsi] Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma;(2018).
 11. Putranto, Aquinas T, Adi W. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.Kereta Api Indonseia [Skripsi]:(2011).
 12. Annisa N. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap Kelas III di Rumah Sakit Tk.Iv Madiun [Skripsi] Stikes Bhakti Husada Mulia(2017)
 13. Herlambang S, Arita M. Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing;(2012).
 14. Nursalam. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dan Praktek Keperawatan Profesional. 5 ed. Jakarta: Salemba Medika (2016).
 15. Suarjana, Iketut. Metodologi Penelitian Kesehatan. Yogyakarta: Andi; (2015).
 16. Ridwan. Dasar-Dasar Statistika. Bandung: Alfabeta; (2015).
 17. Wiratna S.V. Metodologi Penelitian Keperawatan. Yogyakarta: Gava Media; (2014).
 18. Bustami. Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga; (2011).
 19. Ririn Novianti Puri, Indonesia dalam menghadapi Pandemi Covid19, Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, Vol 20, No 2, hal 707(2020)
 20. Agung Suryadi, SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENETAPAN PELAYANAN KUNJUNGAN PASIEN RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN PADA UNIT GAWAT DARURAT, Jurnal INFOKES, Vol 7, No 1,

hal 21.(2017)

21. Vina Andita dan Wawat Hermawat, PENGARUH JUMLAH PELAYANAN RAWAT JALAN, RAWAT IGD DAN RAWAT INAP TERHADAP TINGKAT PENDAPATAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) CIDERES KABUPATEN MAJALENGKA, *Jurnal Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cirebon*, Vol 14, No 2, hal 373(2019)
22. <https://puskesmaspringkuku.pacitankab.go.id/modern-lab-test/#:~:text=Pemeriksaan%20penunjang%20merupakan%20bagian%20dari,atau%20riwayat%20penyakit%20pada%20pasien>, Di akses pada Jumat 8 April 2022, Pukul 13.00 Wita.
23. Taufik Suryadi dan Muhammad Hikmawan Priyanto, PERAN KEDOKTERAN FORENSIK DALAM PENGUNGKAPAN KASUS PEMBUNUHAN SATU KELUARGA DI BANDA ACEH, *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala*, Vol 19, No 1, hal 49.(2019)
24. Ida Rosidawati dan Siti Hodijah, HUBUNGAN ANTARA LAMA RAWAT DENGAN TINGKAT KECEMASAN KELUARGA PASIEN DI RUANG INTENSIVE CARE UNIT RSUD DR SOEKARDJO KOTA TASIKMALAYA, *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah Bengkulu*, Vol 7, No 1, hal 35(2019)
25. El Rahmayati dan Zaid Al Asbana, FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN LAMA PERAWATAN PASIEN PASCA OPERASI DI RUANG RAWAT INAP BEDAH RUMAH SAKIT, *Jurnal Keperawatan*, Vol 13, No. 2, Hal 195.(2017)
26. Anderson, D.J. Surgical site infections. *Infect Dis Clin N Am*. 25(1): 135-153.(2011)
27. Kulaylat MN, Dayton MT. Surgical Complications. in: Townsend CM, Beauchamp RD, Evers BM, Mattox, KL, eds. *Sabiston Textbook of Surgery*. 19th ed. Philadelphia, PA: Elsevier Saunders.chap 13.(2012)
28. <https://rsundatapalu.sultengprov.go.id>, diakses pada hari senin 15 Agustus 2022, Pukul 13.00 Wita

29. World Health Organization (WHO). Materi Komunikasi Risiko COVID-19 untuk Fasilitas Pelayanan Kesehatan. In. Western Pacific Region. (2020)
30. Indonesia. Kementerian Kesehatan. Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease Covid 19.(2020)
31. Walukow et al., 2019, dikutip pada Rabu 17 Agustus 2022
32. Valdes et al., 2020, dikutip pada Rabu 17 Agustus 2022
33. DEWANTI WIDYA ASTARI dan AFNI NOVIANTANI, Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo,,*Journal of Hospital Accreditation*, Vol 03, Edisi 1, hal 34-38.(2021)
34. Ariella Pasalli dan Arsy Patatan, Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien sakit Fatima makale di era New Normal, *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, Vol 4, No 1(2021)
35. Nursalam, “Manajemen Keperawatan: pendekatan Praktis Edisi 3”. Jakarta: Sulemba Medika.(2019)
36. Bustami. Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta Erlangga : PT Gelora Aksara Pratama, P: 3-6 (2020)
37. Muhith, A. & Nursalam, Mutu Asuhan Keperawatan Berdasarkan Analisis Kinerja Perawat dan Kepuasan Perawat dan Pasien. *Jurnal Ners*, 7(1), 47-55(2018)
38. Ong, J. O., & Pambudi, J, Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO). *Jurnal Teknik Industri Undip*, 9(1), 1-10.(2014)
39. Muninjaya. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta:EGC. P: 8-13 (2014)
40. Sri handayani D. Analisis Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poli Dalam Triwulan 1 Tahun 2014 di RSUD Sunan Kalijaga Demak.[skripsi]. Demak. (2014)
41. Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta. P: 232-235.(2011)

42. Pohan, I. S, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC.(2015)
43. Aida Andriani, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di ruangan Poli Umum Puskemsma Bukittinggi, *Journal Endurance, STIKes Yarsi Sumbar*.(2018)
44. Vitha Lontaan dkk, Hubungan Antara Presepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal KESMAS Universitas Sam Ratulangi Manad, Vol , No.5*.(2018)
45. Dedek Safitri dkk, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan, Vol 1, No.2*.(2022)