ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan ialah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai standar pelayanan yang telah berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Desain penelitian yaitu deskriptif dengan rancangan cross sectional. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 55 responden. Menggunakan uji statistik Chi-square dengan tingkat kemaknaan (a) 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara Tangible dengan mutu pelayanan p(1,000), ada hubungan antara Reliability dengan mutu pelayanan p(0,036), ada hubungan antara Responsiveness dengan mutu pelayanan p(0,018) tidak ada hubungan antara Emphaty dengan mutu pelayanan p(0,055), ada hubungan antara Assurance dengan mutu pelayanan p(0,018). Sehingga dapat di simpulkan adanya pengaruh antara Reliability, Responsiveness, Assurance dengan mutu pelayanan kesehatan selama masa pandemi COVID-19.

Kata kunci: mutu pelayanan, pandemi COVID-19, perawat, pelayanan kesehatan