FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP RSUD Dr. HASRI AINUN HABIBIE PROVINSI GORONTALO

Cicin S. Kodu[1], Sabirin B. Syukur[2] , Fadli Syamsuddin [3]
S1 Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo[1]
**Corresponding Author* : cicinskodu8@gmail.com

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

ABSTRACT
The quality of health services is the degree of perfection of health services carried out in accordance with applicable service standards. This research aims to determine the factors associated with the quality of health services. The research design is descriptive with a cross sectional design. Sampling used purposive sampling, with a total sample of 55 respondents uses Chi-square statistical test with a significance level of (a) 0.05. The results showed that there was no relationship between Tangible and service quality p(1,000), there was a relationship between reliability and service quality p(0.036), there was a relationship between responsiveness and service quality p(0.018) there was no relationship between Empathy and service quality p(0.055), there is a relationship between assurance and service quality p(0.018). So that it can be concluded that there is an influence between Reability, Responsiveness, Assurance and the quality of health services during the COVID-19 pandemic.

Keywords: *Service Quality , Covid 19 Pandemic , Nurses , Healt Services*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kondisi kesejahteraan fisik, mental dan sosial yang sejahtera secara utuh dan tidak hanya bebas dari penyakit kelemahan/disabilitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan suatu kebutuhan dasar yang diperlukan oleh setiap pasien yang berobat, apabila pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien berkualitas rendah, maka akan membawa pengaruh pada ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima (Muhith & Nurwidji, 2014). Perawat merupakan sumber daya terpenting dalam menjalankan pelayanan didalam rumah sakit. Maka setiap perawat dituntut untuk mempunyai kemampuan intelektual, komunikasi interpersonal, kemampuan teknis dan moral yang baik. Dengan keadaan tersebut, perawat mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada pasiennya (Ritonga, 2018).

Mutu Pelayanan kesehatan merupakan proses kegiatan yang dilakukan oleh tenaga medis dalam pemenuhan kebutuhan pasien untuk mempertahankan keadaan dari segi biologis, psikologis, sosial, dan spiritual dari pasien (Suarli dan Bahtiar, 2012). Mutu pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan dari pasien, pelayanan kesehatan pasien yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dilaksanakan sesuai dengan standar kode etik profesi keperawatan yang telah ditetapkan (Hutagalung & Wau, 2019).

Faktor yang mempegaruhi mutu pelayanan terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness*), empati *(empathy),* jaminan *(asurance)* yang juga merupakan faktor penilaian masyarakat dalam pelayanan kesehatan. (Nursalam, 2015).

Dimasa pandemi, pelayanan kesehatan mengalami berbagai perubahan. *World Health Organization* menetapkan coronavirus merupakan suatu wabah yang statusnya berubah menjadi pandemi. Artinya jika dikaitkan dengan Undang-Undang mengenai wabah penyakit menular, Corona virus dapat dikategorikan sebagai wabah yang penularanya cukup pesat sehingga penderita yang tertular semakin meningkat. Berdasarkan hal tersebut, ini dianggap sebagai darurat kesehatan, dimana menimbulkan peningkatan jumlah kasus yang besar hingga pada 15 Juni 2021 didapatkan peningkatan kasus di dunia 188.477.293 jiwa terkonfirmasi positif dan meninggal dunia sebanyak 4.060.292 jiwa, sementara di Indonesia peningkatan kasus positif 2.726.803 jiwa, sembuh 2.176.412 jiwa, dan meninggal 70.192 jiwa, Di Gorontalo terkonfirmasi 6.418 positif, sembuh 5.813 dan meninggal dunia 195 jiwa (Pratiwi et al., 2020).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 18 Juni 2021 terhadap pasien rawat inap di RSUD Hasri Ainun Habibie, ditemukan adanya keluhan terkait pelayanan yang diberikan perawat.

Pada saat bersamaan peneliti melakukan wawancara terkait masalah pelayanan selama masa pandemi covid kepada salah seorang perawat di ruang rawat inap di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie ia menjawab bahwa selama masa pandemi covid-19 tentu dalam bidang pelayanan lebih di perketat dalam hal penjagaan protokol kesehatan apalagi jika pasien yang masuk tersebut memiliki gejala sesak nafas maka itu menimbulkan kekhawatiran terhadap pelayanan, karena saat masa pandemi kita harus lebih berhati-hati, serta banyak juga pasien yang memilih untuk tetap melakukan pengobatan di rumah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 3 pasien rawat inap pada tanggal 18 juni 2021, di peroleh 1 pasien menyatakan bahwa pelayanan di rumah sakit Ainun Habibie sudah cukup memuaskan. Menurut pasien tersebut, perawat memberikan pelayanan yang baik serta menjelaskan tujuan tindakan pada pasien. Sementara itu, berdasarkan keterangan 2 pasien lainnya, pelayanan yang di berikan di nilai kurang memuaskan. Kedua pasien tersebut menyatakan bahwa pada saat pemberian obat, perawat tidak menjelaskan secara rinci tujuan pemberian obat maupun kemungkinan efek samping bagi kesehatan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Hubungan atau pengaruh variable independen terhadap dependen di mana pengukuran antara sebab dan efek dalam waktu yang sama. Penelitian *cross sectional* merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan.

HASIL

Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Faktor Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance Dengan Mutu Pelayanan

No	Tangible	F	%
1	Baik	52	94,5%
2	Kurang	3	5,5%
	Reliability		
1	Baik	53	96,4%
2	Kurang	2	3.6
	Responsiveness		
1	Baik	54	98,2%
2	Kurang	1	5,4%
	Emphaty		
1	Baik	52	94,5%
2	Kurang	3	5,5%
	Assurance		
1	Baik	54	98,2
2	Kurang	1	1,8%
	Mutu Pelayanan		
1	Puas	54	98,2
2	Tidak Puas	1	1,8
	Total	55	100,0%

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan Tabel 1, diperoleh sebagian besar tangible baik sebanyak 52 Responden (94,5%). Dan pada kategori reliability diperoleh sebagian besar baik sebanyak 53 Responden (96,4%). Dan pada kategori Responsiveness sebagian besar baik sebanyak 54 Responden (98,2%). Dan pada kategori empathy diperoleh sebagian besar empathy baik sebanyak 52 Responden (94,5%). Pada kategori assurance diperoleh sebagian besar assurance baik sebanyak 54 Responden (98,2%). Pada kategori mutu pelayanan diperoleh sebagian besar mutu pelayanan puas sebanyak 54 Responden (98,2%).

Analisa Bivariat

Hubungan Tangible Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan

Tabel 2. Hubungan Tangible dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Interna RSUD Hasri Ainun Habibie Tahun 2021.

Variabel	Mutu pelayanan				Jumlah		Uji Statistik
	Puas		Tidak Puas				
Tangible	N	%	N	%	N	%	
Baik	51	92,7%	1	1,8%	52	94,5%	
Kurang	3	5,5%	0	0%	3	5,5%	p=1,000
TOTAL	**54**	**98,2%**	**1**	**1,8%**	**55**	**100%**	

Sumber: Data Primer (2021)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan hubungan tangible terhadap mutu pelayanan terbanyak diperoleh tangible kategori baik dengan mutu pelayanan puas berjumlah 51 responden (94,5%).

Hasil analisis data dengan menggunakan uji statistik hi square maka diperoleh nilai tidak signifikan p=1,000 (a>0,05) ini berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari hasil tersebut tidak terdapat hubungan tangible dengan mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Hasri Ainun Habibie Limboto.

Hubungan Reliability Dengan Mutu Pelayanan

Tabel 3. Hubungan Reliability Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Interna RSUD Hasri Ainun Habibie Tahun 2021.

Variabel	Mutu pelayanan				Jumlah		Uji Statistik
	Puas		Tidak Puas				
Reability	N	%	N	%	N	%	
Baik	53	96,4%	0	0%	53	96,4%	
Kurang	1	1,8%	1	1,8%	2	3,6%	p=0,036
TOTAL	**54**	**98,2%**	**1**	**1,8%**	**55**	**100%**	

Su*mber: Data Primer (2021)*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan hubungan reliability terhadap mutu pelayanan terbanyak diperoleh bahwa kategori reliability baik dengan mutu pelayanan puas berjumlah 53 responden (96,4%).

Hasil analisis data dengan menggunakan uji statistik Chi-square maka diperoleh nilai signifikan 0,036 (a < 0,05) ini berarti H_0 di tolak dan Ha diterima. Dari hasil tersebut terdapat hubungan reliability dengan pelayanan kesehatan di ruang rawat mutu inap RSUD Hasri Ainun Habibie Limboto.

Hubungan Responsiveness Dengan Mutu Pelayanan

Tabel 4. Hubungan Responsiveness dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Interna RSUD Hasri Ainun Habibie Tahun 2021.

Variabel	Mutu pelayanan				Jumlah		Uji Statistik
	Puas		Tidak Puas				
Responsi Veness	N	%	N	%	N	%	
Baik	54	98,2%	0	0%	54	98,2%	
Kurang	0	0%	1	1,8%	1	1,8%	p=0,018
TOTAL	**54**	**98,2%**	**1**	**1,8%**	**55**	**100%**	

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukan hubungan responsiveness terhadap mutu pelayanan terbanyak diperoleh kategori responsiveness baik dengan mutu pelayanan puas berjumlah 54 responden (98,2%), dan secara keseluruhan.

Hasil analisis data dengan menggunakan uji statistik Chi-square maka diperoleh nilai signifikan 0,018 (a < 0,05) ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil tersebut terdapat hubungan responsiveness dengan mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Hasri Ainun Habibie Limboto.

Hubungan Empathy dengan mutu pelayanan

Tabel 5. Hubungan Empathy Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Interna RSUD Hasri Ainun Habibie Tahun 2021.

Variabel	Mutu pelayanan				Jumlah		Uji Statistik
	Puas		Tidak Puas				
Responsi Veness	N	%	N	%	N	%	
Baik	54	98,2%	0	0%	54	98,2%	
Kurang	0	0%	1	1,8%	1	1,8%	p=0,018
TOTAL	**54**	**98,2%**	**1**	**1,8%**	**55**	**100%**	

Sumber: Data Primer (2021)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan hubungan empathy terhadap mutu pelayanan terbanyak diperoleh empathy kategori baik dengan mutu pelayanan puas berjumlah 52 responden (94,5%).

Hasil analisis data dengan menggunakan uji statistik Chi-square maka diperoleh nilai signifikan 0,055 (a >0,05) ini berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari hasil tersebut tidak terdapat hubungan empathy dengan mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Hasri Ainun Habibie Limboto.

Hubungan Assurance dengan Mutu Pelayanan

Tabel 6. Hubungan Assurance Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Interna RSUD Hasri Ainun Habibie Tahun 2021.

Variabel	Mutu pelayanan				Jumlah		Uji Statistik
	Puas		Tidak Puas				
Asurance	N	%	N	%	N	%	
Baik	54	98,2%	0	0%	54	94,5%	
Kurang	0	0%	1	1,8%	1	5,5%	p=0,018
TOTAL	**54**	**98,2%**	**1**	**1,8%**	**55**	**100%**	

Sumber: Data Primer (2021)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan hubungan assurance terhadap mutu pelayanan terbanyak diperoleh kategori assurance baik dengan mutu pelayanan puas berjumlah 54 responden (98,2%).

Hasil analisis data dengan menggunakan uji statistik Chi-square maka diperoleh nilai signifikan 0,018 (a < 0,05) ini berarti H_0 ditolak dan Ha diterima. Dari hasil tersebut terdapat hubungan assurance dengan mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Hasri Ainun Habibie.

PEMBAHASAN

Hubungan Tangible Dengan Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 55 responden (100%). Hasil uji *Chi-square* menunjukkan Tidak ada hubungan yang signifikan antara tangible dengan mutu pelayanan di RSUD Hasri Ainun Habibie dengan nilai p 0,055 <0,05 penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari dimensi tangible di RSUD Hasri Ainun Habibie sudah baik, dilihat dari lebih banyaknya responden yang merasa puas dibandingkan dengan responden yang tidak puas.

Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian yang di lakukan Calisir et al (2012), tentang pengaruh dimensi mutu terhadap 292 responden dengan memakai metode SERVQUAL yang dimodifikasi menemukan bahwa bukti fisik merupakan faktor yang penting untuk kepuasan pasien dan berpengaruh pada keputusan untuk kembali memakai pelayanan rumah sakit tersebut.

Peneliti menyimpulkan bahwa mutu pelayanan yang ada di rumah sakit tidak begitu berpengaruh pada dimensi tangible. Namun dimensi tangible juga merupakan aspek yang penting yang tidak bisa dilupakan jika fasilitas yang ada pada rumah sakit tersebut tidak memadai maka akan menjadi penilaian penting oleh pasien yang akan berakibat ketidakpuasan pasien.

Hubungan Reliability Dengan Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 55 responden (100%). Hasil uji *Chi-square* menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara reliability dengan mutu pelayanan di RSUD Hasri Ainun Habibie dengan nilai p 0,036 <0,05 penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari dimensi reliability di RSUD Hasri Ainun Habibie sudah baik, dilihat dari lebih banyaknya responden yang merasa puas dibandingkan dengan reponden yang tidak puas.

Penelitian ini didukung oleh Mumu, Kandou dan Doda (2015), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan dimensi kehandalan dengan nilai p sebesar 0,000 (p<0,05). reliability diartikan pada kemampuan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan dengan cara yang dijanjikan secara tepat dan konsisten.

Peneliti menyimpulkan bahwa mutu pelayanan dapat dinilai dari faktor reliability. Faktor reliability sangatlah penting dalam hal mutu pelayanan dalam rumah sakit, kehandalan merupakan bentuk ciri khas karekteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja yang tinggi, kehandalan dapat terlihat sesuai tingkat pengetahuan perawat dalam penguasaan bidang kerjanya.

Hubungan Responsiveness Dengan Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 55 responden (100%). Hasil uji Chi-square menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara responsiveness dengan mutu pelayanan di RSUD Hasri Ainun Habibie dengan nilai p 0,018<0,05 penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari dimensi responsiveness di RSUD Harsri Ainun Habibie sudah baik, dilihat dari lebih banyaknya responden yang merasa puas dibandingkan dengan reponden yang tidak puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Muninjaya (2018), responsiveness (daya tanggap) ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan.

Peneliti menyimpulkan bahwa faktor responsiveness juga dapat menilai mutu pelayanan yang ada di rumah sakit. Maka faktor ini sangat penting juga di perhatikan dalam pelayanan. Tuntutan pelayanan yang menyikapi berrbagai keluhan dalam bentuk pelayanan yang di berikan menjadi respek positif dari daya tanggap pelayanan dan penerima layanan. Jika petugas mendapati klien yang bingung dengan pelayanan maka sebaiknya dilayani dan diberikan petunjuk untuk prosedur yang tidak di pahami secara jelas.

Hubungan Empathy Dengan Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 55 responden (100%). Hasil uji Chi-square menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara empathy dengan mutu pelayanan di RSUD Hasri Ainun Habibie dengan nilai p 0,055>0,05, penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari dimensi empathy di RSUD Hasri Ainun Habibie sudah baik, dilihat dari lebih banyaknya responden yang merasa puas dibandingkan dengan responden yang tidak puas.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti (2016) yang menyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan rumah sakit pada dimensi empathy dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan nilai p sebesar 0,000. Empathy merupakan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien.

Peneliti menyimpulkan bahwa empathy merupakan sikap yang harus dimiliki seorang perawat meskipun tidak berhubugan namun harus tetap di perhatikan, karena sikap empathy tersebut dapat mempengaruhi kepuasan dari pasien.

Hubungan Assurance Dengan Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 55 responden (100%). Hasil uji Chi-square menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara assurance dengan mutu pelayanan di RSUD Hasri Ainun Habibie dengan nilai p 0,018 <0,05 penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari dimensi Assurance di RSUD Hasri Ainun Habibie sudah baik, dilihat dari lebih banyaknya responden yang merasa puas dibandingkan dengan responden yang tidak puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sim Siyen (2019) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara jaminan (assurance) dengan mutu pelayanan diinstalasi rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2019 dengan nilai p = 0,000 < 0,05. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Idris yang menyatakan bahwa semakin baik jaminan yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Peneliti menyimpulkan bahwa faktor Assurance ini dapat berpengaruh pada mutu penilaian yang ada di rumah sakit, dan merupakan aspek yang sangat penting. Assurance (jaminan) adalah kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga dipercaya seperti dokter dan perawat mampu menanamkan kepercayaan pada pasien, menjaga rahasia pasien, aman dan nyaman dilakukan pemeriksaan, peralatan medis aman digunakan, administrasi mudah dan petugas keamanan cukup banyak dan memadai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan di RSUD Hasri Ainun Habibie, Sebagian besar responden menilai dimensi *tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance* berada pada kategori baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan *reliability, responsiveness, dan assurance* dengan mutu pelayanan kesehatan. Semetara itu, variabel tangible dan empathy tidak memiliki hubungan dengan mutu pelayanan kesehatan, oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan kesehatan perlu di fokuskan pada peningkatan kehandalan pelayanan, ketanggapan tenaga kesehatan serta jaminan pelayanan pada pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo dan seluruh responden yang turut berpartisipasi pada penelitian ini. Tidak lupa terima kasih yang tidak terhingga pada Program Studi Ilmu keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo, tempat menuntut ilmu dan mengembangkan wawasan dari penulis.

DAFTAR PUSTAKA

AFRIYANTI, D., & ALFIANDRI, W. P. (2014). *Kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit umum daerah (rsud) tanjung uban provinsi kepulauan riau. Papper*, 1–20.

Amelia, I. (2018). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar*. 3.

Butar-butar, J., & Simamora, R. H. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah*. *Jurnal Ners Indonesia*, *6*(1), 51–64. https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JNI/article/view/4358/4177

Endang Susiana, 2019. (2019). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Rsud Dr. Soetomo Surabaya*.

Harefa, E. I. J. (2019). *Pengaruh Peranan Perawat Dalam Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Di Rumah Sakit*. https://doi.org/10.31227/osf.io/*tvkru*

Hutagalung, F., & Wau, H. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Penderita Hipertensi Di Puskesmas Rantang Medan Petisah Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, *2*(1), 16–25. https://doi.org/10.35451/jkf.v2i1.197

Lahdji, A., Setiawan, M. R., & Purnamasari, W. I. (2017). *Faktor Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Periode Mei-Oktober 2015.Jurnal Kedokteran Muhammadiyah*, *5*(2), 1–7.

Muhith, A., & Nurwidji. (2014). *Kualitas Layanan Keperawatan (Studi Tentang Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Di Mojokerto)*. *Jurnal Ners*, *9*(2), 321–328. http://e-journal.unair.ac.id/index.php/JNERS/article/view/2688/1954

Nursalam. (2015). *Konsep Mutu Pelayanan.Journal of Chemical Information and Modeling*, *5*(9), 1689–1699.

Febriana, Viya,Diva 2017. *Konsep Dasar Keperawatan*, jl.imogiri Barat km 4,5,n0.95 Randubelang: healthy.

Donsu, Tina, Doli Jenita 2016. *Metodologi Penelitian Keperawatan*, jl. Wonosari km.6 Demblaksari Baturetno Banguntapan Bantul Yogyakarta: Pustakabarupress.

Sriyanti, Cut 2016. *Mutu Layanan dan Kebijakan Kesehatan,*Kebayoran Baru Jakarta Selatan: Pusdik Nakes.

Nursalam 2014. Manajemen Keperawatan,Jl.raya Lanteng Agung no.101 Jagakarsa,Jakarta Selatan 12610:salemba medika.

Sulaeman, Sutisna Endang 2009. Manajemen kesehatan,Yogyakarta,:Gajah Mada University Press.

Asmadi 2008. Konsep Pratiwi, R. R., Nurlaily, H., & Artha, D. (2020). *Analisa Yuridis Penetapan Covid 19 Sebagai Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia*. *Journal Inicio Legis*, *1*(1), 1–14. https://journal.trunojoyo.ac.id/iniciolegis/article/download/8827/4915

Ritonga, N. (2018). *Hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Instalasi rawat inap RSUD Rantau Prapat Kab.labuhan ratu 2017*. *Universitas Sumatera Utara. Skripsi*, 4–16.

Ruang, D. I., Inap, R., Komang, R., & Belawan, M. (2019). *Factors Related to The Quality Of Health Services In The Inpatient Room Of Rumkital.Jurnal Kesehatan Global*, *2*(3), 158–164.

Siyen, S., Hadi, J. A., & Asriwati. (2020). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi*. *The Indonesian Journal of Health Promotion*, *3*(3), 267–274.

Sugiyono (2018: 147). (2018). *Pengaruh Intellectual Capital, Non Performing Financing (NPF) dan Islamicity Performance Index terhadap Nilai Perusahaan Unit Usaha Syariah di Indonesi*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(147), 1689–1699.

Widya Astari, D., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). *Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. Journal of Hospital Accreditation, 03(1), 34–38. http://jha.mutupelayanankesehatan*.net/index.php/JHA/article/view/79

Iman, Tarmansyah Arief., & Lena, Dewi 2017. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan i : Quality Assurace* : Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan.

Dasar Keperawatan, Jakarta, Kedokteran EGC.

suni, arsad 2018. kepemimpinan dan manajemen keperawatan,jl. sawo raya no 18, Bumi Medika.

Muninjaya, GDE 2011, Manajemen Kesehatan, Jakarta, Buku Kedokteran EGC .