

LITERATURE REVIEW: HOSPITAL SERVICE QUALITY DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Salvany Zahra,^{1*} Inge Dhamanti¹²³

¹*Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga*

²*School of Psychology and Public Health, La Trobe University, Victoria, Australia;*

³*Pusat Riset Keselamatan Pasien, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia*

*Korespondensi: salvany.zahra-2018@fkm.unair.ac.id

Abstract

Service quality is an important component in hospital management during the COVID-19 pandemic. During this pandemic, the lack of health workers and resources needed by patients may affect the quality of health services in hospitals. This review aims to provide an overview of the hospital quality services during the COVID-19 pandemic. The method used was literature review. Articles were searched through Google Scholar, Science direct and Pubmed with the keywords "health service quality" OR "quality of health services" AND "hospital" AND "COVID-19". The total articles identified were 786, but only six articles matched the inclusion criteria. The results showed that there was a variation in the increase and decrease of hospital service quality during the pandemic. Therefore, health service should be provided optimally to maintain the quality of health services provided during the pandemic.

Keywords: Quality, Health Services, Hospital, COVID-19, Patient Satisfaction.

Abstrak

Kualitas pelayanan menjadi komponen penting dalam manajemen rumah sakit pada masa pandemi COVID-19. Di tengah krisis pandemi, sumber daya dan tenaga kesehatan tidak dapat mengimbangi pelayanan yang dibutuhkan pasien sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penulisan artikel review ini bertujuan untuk memberikan gambaran kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit selama pandemi COVID-19. Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini yaitu literature review. Pencarian artikel dilakukan melalui Google Scholar, Science direct dan Pubmed dengan kata "health service quality" OR "quality of health services" AND "hospital" AND "COVID-19". Total temuan artikel sebanyak 786, tetapi hanya enam artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi. Hasil penelitian menunjukkan adanya variasi peningkatan dan penurunan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit saat pandemi COVID-19. Pelayanan kesehatan perlu disediakan secara optimal agar kualitas pelayanan kesehatan tetap dipertahankan sekalipun dalam masa pandemi COVID-19.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit, Covid-19, Kepuasan Pasien.

Pendahuluan

Kualitas pelayanan suatu rumah sakit dapat diukur dari perbedaan antara harapan pelayanan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.¹ Kualitas pelayanan menjadi komponen penting dalam rumah sakit dan menjadi suatu kajian penting dalam manajemen rumah sakit pada masa pandemi COVID-19.² Pandemi COVID-19 menghadirkan tantangan yang unik dalam kualitas setiap institusi pelayanan kesehatan.³ Selama pandemi COVID-19, sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit mengalami perubahan, dan permintaan pelayanan kesehatan rumah sakit mengalami kenaikan. Berbagai negara mengalami kesulitan untuk menyeimbangkan kebutuhan dalam mempertahankan pemberian pelayanan kesehatan esensial yang lain dengan menyeimbangkan kebutuhan dalam menanggulangi pandemi COVID-19 secara langsung.⁴

Pasien melihat layanan kesehatan yang berkualitas sebagai kebutuhan dalam pelayanan kesehatan sehingga pemenuhan kebutuhan pasien dapat terpenuhi.⁵ Mengingat pentingnya peranan rumah sakit di dalam sistem pelayanan kesehatan, maka upaya peningkatan kualitas

pada pelayanan kesehatan di rumah sakit perlu menjadi prioritas untuk pembangunan di bidang kesehatan.⁶ Pengukuran kualitas dalam sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit mencakup beberapa pengaturan pelayanan. Pengukuran tersebut dilakukan untuk menilai kinerja seluruh sistem serta kinerja bagian-bagian dari sistem tersebut untuk melihat pelayanan yang diberikan sehingga upaya peningkatan kualitas dalam sistem dapat ditargetkan secara efisien.⁷ Selain akreditasi, mengukur kualitas juga diperlukan karena kualitas memainkan peran penting dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Banyak penelitian yang telah dilakukan di berbagai negara untuk mengevaluasi kinerja sebuah institusi kesehatan melalui pengukuran kualitas yang berfokus pada struktur pasien dan organisasi untuk menciptakan lingkungan pelayanan pasien yang aman dan meminimalkan risiko pada pasien dan karyawan.⁸

Pada kasus pandemi COVID-19 di Amerika Serikat yang semakin meningkat, pengukuran kualitas di seluruh sistem pelayanan kesehatannya justru menjadi tidak berkelanjutan.⁹ Padahal, di tengah krisis saat ini, keselamatan pasien menjadi masalah kualitas yang sangat penting dan telah menjadi perhatian utama bagi pelayanan kesehatan di seluruh dunia, terutama jika perhatian yang diberikan pada pemantauan dialihkan oleh kebutuhan operasional lainnya seperti gaji sumber daya manusia, biaya umum seperti listrik, air, telepon, perjalanan dan lain-lain.¹⁰ Dalam keadaan siap atau tidak, virus ini meregangkan beberapa sistem kesehatan ke titik puncaknya, dan menurut laporan dari beberapa negara, bangsal dan unit perawatan intensif kewalahan dalam menangani COVID-19.¹¹ Ketika sumber daya dan tenaga kesehatan yang diperlukan tidak dapat menyeimbangkan kecepatan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien, maka akan timbul permasalahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.¹²

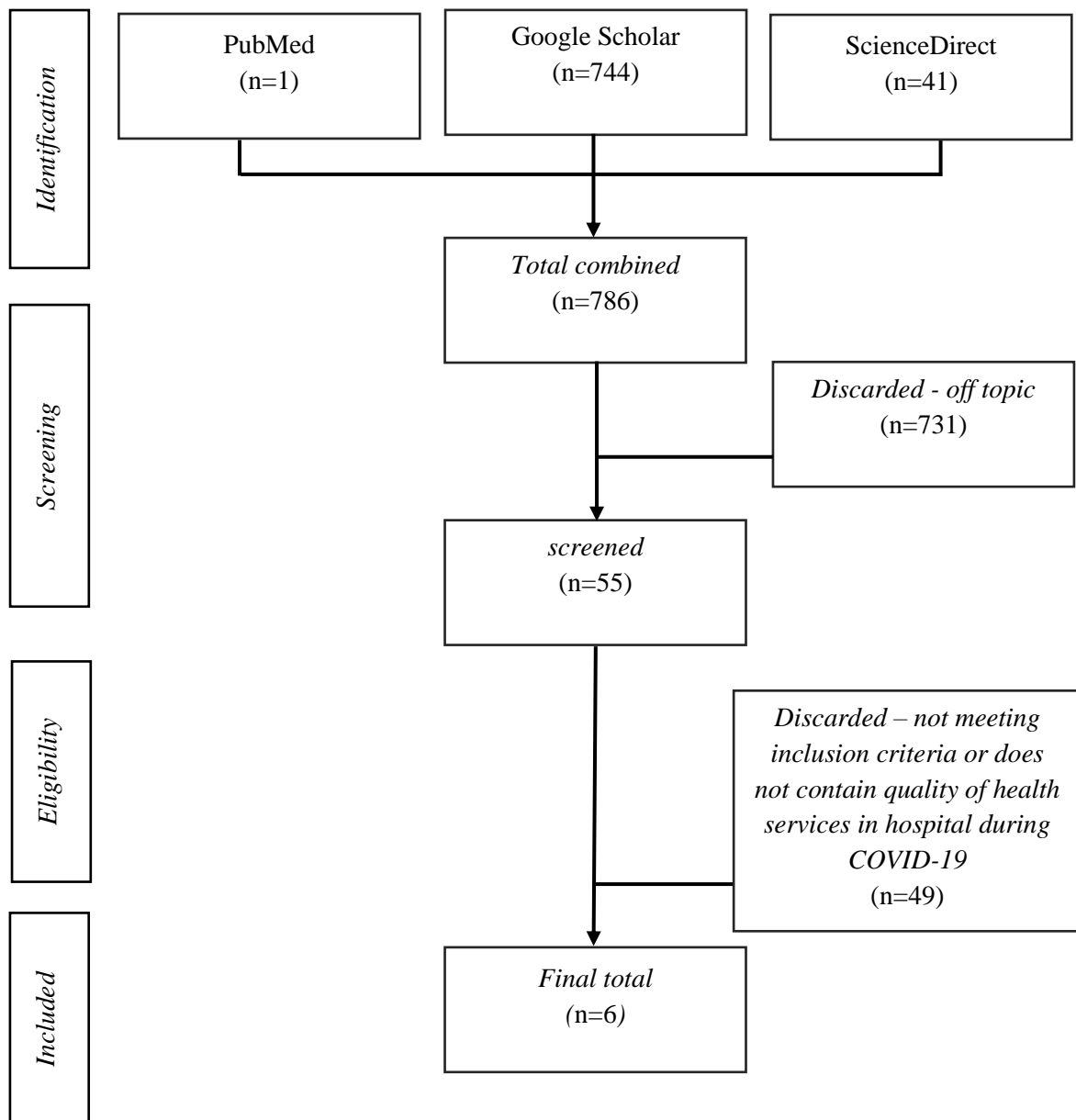
Berdasarkan penjelasan permasalahan tersebut diketahui bahwa COVID-19 mengakibatkan pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit berubah dan diduga perubahan tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal ini yang mendorong untuk melakukan *literature review* terhadap gambaran bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit selama pandemi COVID-19.

Metode

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah *literature review*. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data base Google Scholar, Science Direct dan Pubmed dengan kata kunci "*health services quality*" OR "*quality of health services*" AND "*hospital*" AND "COVID-19" dengan periode penelusuran pada tanggal 11 November 2021 sampai dengan 13 Januari 2022. Adapun kriteria inklusi pada pencarian artikel ini yaitu diterbitkan dalam dua tahun terakhir (2020-2021 atau selama pandemi COVID-19), artikel dalam bentuk *original article*, tersedia dalam bentuk *full text* dan *free access*, dan artikel membahas tentang kualitas pelayanan secara umum di rumah sakit.

Hasil

Setelah dilakukan penelusuran artikel penelitian pada basis data GoogleScholar, Science direct dan Pubmed didapatkan 786 artikel yang membahas terkait kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit selama pandemi COVID-19. Dari jumlah tersebut, 55 artikel yang memenuhi kriteria *screening* dan dikaji secara mendalam mengenai isi serta kesesuaian dengan konteks penelitian. Hasil akhir diperoleh enam artikel yang memenuhi kriteria inklusi.



Bagan 1. Matriks Sintesis Hasil Penelitian

Gambaran artikel yang akan digunakan dijelaskan pada tabel yang berisi nama peneliti dan tahun, tempat, judul, metode dan jumlah responden, dan hasil. Penjelasan enam artikel yang telah disintesis dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Matriks Sintesis Hasil Penelitian

No.	Peneliti (Tahun)	Tempat	Desain Studi	Responden/ Partisipan	Hasil
1.	Sembiring et al., 2020	RS Siloam TB Simatupang	Observasional deskriptif – kuantitatif – survei kuesioner <i>online</i>	88 pasien yang merasakan kondisi sebelum dan selama pandemi COVID-19 di rawat jalan Rumah Sakit TB Siloam pada September 2020	Kualitas pelayanan yang diberikan di instalasi rawat jalan RS Siloam TB Simatupang pada masa pandemi COVID-19 lebih baik dibandingkan sebelum pandemi COVID-19. Terdapat beberapa hal yang lebih diperhatikan yaitu pada kondisi ruang pemeriksaan, kesesuaian jadwal pelayanan yang dijanjikan, kesigapan perawat dalam membantu pemeriksaan, dan perhatian perawat dan dokter terhadap pasien.
2.	Rahmadhani et al., 2021	Poli Kebidanan dan Kandungan RS PKU Muhammadiyah Gombong	Kuantitatif cross-sectional – survei kuesioner <i>online</i>	360 pasien rawat jalan di poli kebidanan dan kandungan selama bulan Januari hingga Mei 2021	Dimensi <i>tangibles</i> dan <i>reliability</i> pada kualitas pelayanan kesehatan di poli kebidanan dan kandungan RS PKU Muhammadiyah Gombong mendapatkan penilaian yang kurang baik terhadap kepuasan pasien, dimana kepuasan pasien diyakini berkorelasi dengan kualitas pelayanan dan menjadi kunci dari hasil pelayanan yang baik.

No.	Peneliti (Tahun)	Tempat	Desain Studi	Responden/ Partisipan	Hasil
3.	Lopez-Picazo et al., 2021	<i>Third-level hospital</i> di Murcia, Spain	Kuantitatif deskriptif—survei kuesioner <i>online</i>	57 pasien yang dirawat selama 16 Maret 2020 hingga 15 April 2020	Persepsi kualitas pasien yang pulang selama bulan pertama pandemi lebih buruk dibandingkan dengan sebelumnya. Persepsi skor kualitas lebih buruk pada pasien COVID-19 daripada pasien non-COVID, terutama pada tindakan asisten perawat.
4.	Ningsih et al., 2021	Rumah Sakit Umum Daerah Mataram	Analisis kuantitatif—survei kuesioner	82 pasien yang dirawat di RSUD Kota Mataram selama pandemi COVID-19 tahun 2021	Variabel <i>tangibility</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> pada kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh sebesar 64,8 persen terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Mataram pada masa Pandemi COVID-19.
5.	Deriba et al., 2020	3 RS dan 4 Puskesmas di North Shoa	Kuantitatif cross sectional—survei kuesioner	410 pasien penyakit kronis selama 1 Mei hingga 30 Juni 2020	Tingkat kepuasan pasien sangat rendah di masa pandemi COVID-19 (55% belum puas). Adanya indikator rambu dan petunjuk arah, ketersediaan obat, <i>social distancing</i> , ketersediaan alkohol, dan <i>hand sanitizer</i> merupakan faktor yang memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan.
6.	Torrent-Ramos et al., 2020	<i>Healthcare Castellón Province</i> Spanyol	Kuantitatif cross sectional—survei kuesioner <i>online</i>	382 tenaga kesehatan yang pernah kontak dengan pasien COVID-19 selama 1 Juli hingga 15 Juli 2020	Secara keseluruhan, 45% tenaga kesehatan di Provinsi Castellón (Spanyol) menganggap bahwa kualitas pelayanan kesehatan memburuk selama gelombang COVID-19 pertama.

Dalam tabel tersebut, diketahui bahwa enam artikel yang dipilih memiliki latar tempat dan waktu penelitian yang berbeda. Terdapat tiga artikel berlatar tempat di Indonesia, dua artikel berlatar tempat di Spanyol dan satu artikel berlatar tempat di North Shoa. Berkaitan dengan waktu penelitian, tiga artikel berlatar waktu pada tahun pertama pandemi yaitu 2020 dan tiga artikel lainnya berlatar waktu setelah satu tahun berjalannya pandemi yaitu 2021. Penyebaran COVID-19 mengalami peningkatan dan penurunan yang berbeda seiring dengan berjalannya waktu dan berbeda berdasarkan tempat penyebaran virus COVID-19 di berbagai negara. Perbedaan latar tempat dan waktu penelitian ini dapat mempengaruhi adanya perbedaan kualitas pelayanan dengan keadaan pandemi di setiap tempat tersebut.

Pembahasan

Berdasarkan *screening* artikel yang sesuai dengan protokol PRISMA ditemukan bahwa pada artikel tersebut terdapat hasil yang bervariasi mengenai kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit selama masa pandemi COVID-19.

1. Meningkatnya Kualitas Pelayanan Kesehatan Saat Pandemi

Penelitian yang dilakukan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Siloam TB Simatupang menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada instalasi tersebut jika dibandingkan dengan kualitas pelayanan sebelum pandemi COVID-19 berlangsung.¹³ Hal ini disebabkan karena terjadinya penurunan jumlah pasien dibandingkan sebelum pandemi COVID-19 sehingga kondisi ruang pemeriksaan, kesesuaian pelayanan dengan jadwal yang dijanjikan, kemampuan petugas menangani keluhan pasien, kesiapan perawat dalam memberikan pelayanan, dan perhatian perawat dan dokter terhadap pasien dinilai lebih baik pada saat pandemi COVID-19. Kecepatan dan kesesuaian pelayanan kesehatan yang diberikan tergantung pada jumlah pasiennya. Kapasitas pasien yang tidak melebihi batas akan mempermudah perawat dan tenaga medis lainnya dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.¹⁴ Selain itu, menurunnya kunjungan pasien ini disebabkan karena pasien menjadi ragu untuk mencari pengobatan di rumah sakit karena mereka yakin fasilitas kesehatan di sana telah terinfeksi, atau mereka meragukan kompetensi penyedia layanan kesehatan untuk menerapkan prosedur pencegahan dan pengendalian infeksi yang memadai.¹⁵ Perbedaan yang signifikan juga terjadi pada lama waktu penilaian pasien sebelum dan saat pandemi COVID-19 karena diberlakukannya jam praktik pelayanan yang dibatasi, maka waktu perawatan dan pelayanan pasien dirasa lebih cepat dari sebelumnya.¹⁶ Berhubungan dengan enam domain kualitas pelayanan kesehatan yang dijelaskan oleh *the Institute of Medicine* (IOM), diberlakukannya jam praktik ini dapat membuat pelayanan dapat menjadi efektif dan dipastikan bahwa pasien dapat menerima akses perawatan secara tepat waktu.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RSUP Prof Dr. R. D Kandou Manado mengenai kualitas setelah dilakukan beberapa kebijakan untuk mencegah penularan infeksi COVID-19. Dari hasil penelitian tersebut didapatkan bahwa pembatasan jumlah penjaga pasien dan jaga jarak minimal satu meter telah diberlakukan, fasilitas *hand rub* berbasis alkohol dan tempat cuci tangan tersedia, penggunaan masker diwajibkan, pengukuran suhu tubuh diterapkan, dan *check list* skrining COVID-19 yang mempengaruhi ketepatan jadwal untuk pelaksanaan kemoterapi ditentukan yakni kesesuaian waktu kemoterapi dengan jadwal yang telah ditetapkan.¹⁷ Kesesuaian waktu pada hakikatnya dapat menggambarkan mutu atau kualitas dengan harapan pelanggan pada keseluruhan bentuk dan karakteristik jasa atau pelayanan yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan yang dijanjikan.¹⁶ Penelitian yang dilakukan di North Shoa mengenai waktu tunggu pasien ditemukan bahwa masih terdapat 34.4% responden yang kurang puas karena mendapatkan waktu tunggu lebih dari 30 menit.

2. Menurunnya Kualitas Pelayanan Kesehatan Saat Pandemi

Terdapat penurunan kualitas pelayanan kesehatan oleh rumah sakit di masa pandemi COVID-19. Hal ini diakibatkan karena beberapa faktor, salah satunya adalah pada kondisi fisik di rumah sakit seperti perubahan fasilitas, sarana dan prasarananya. Umumnya, seseorang pasien yang berkunjung atau menerima pelayanan akan memandang suatu potensi rumah sakit berawal dari kondisi fisiknya.¹⁹ Diketahui bahwa menurut penelitian di RS PKU Muhammadiyah Gombong, perubahan pada fasilitas berhubungan dengan menurunnya kepuasan pasien yang mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan rumah sakit yang diberikan.²⁰ Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan di lima rumah sakit umum di wilayah Attica, Yunani yang menyatakan bahwa kebersihan dan kenyamanan pada fasilitas ruang tunggu merupakan salah satu indikator menurunnya kualitas pelayanan dalam bukti fisik. Selain dari ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan fasilitas rumah sakit yang dipandang oleh responden dalam penelitian ini meliputi ruang tunggu yang luas dan memadai, pencahayaan ruangan yang baik, serta tersedianya petunjuk ruangan yang jelas.²¹

Keterbatasan fasilitas dan kurangnya kenyamanan fasilitas dapat terjadi ketika jumlah pasien melonjak. Rumah sakit melaporkan bahwa salah satu tantangan yang dihadapi berkaitan dengan upaya untuk mempertahankan atau memperluas kapasitas fasilitas RS untuk merawat pasien dengan COVID-19. Tidak tersedianya tempat tidur, ruang isolasi khusus dan ruang perawatan intensif dengan ventilator menjadi masalah yang sering terjadi saat jumlah pasien COVID-19 meningkat. Karena keterbatasan fasilitas untuk merawat pasien COVID-19, beberapa rumah sakit gagal dalam menilai kondisi pasien dengan cermat dan menempatkan pasien ke ruangan yang tidak sesuai untuk perawatan.²² Survei yang dilakukan di rumah sakit di Kolombia dan Puerto Riko mengatakan bahwa beberapa fasilitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena pandemi COVID-19, seperti kapasitas tempat tidur, penyediaan fasilitas untuk mengantisipasi lonjakan pasien, hingga perluasan layanan *telehealth*.²³

Selain fasilitas, tindakan perawat dan dokter dalam memberikan pengobatan dan perawatan kepada pasien juga dapat menurunkan kualitas rumah sakit. Penelitian yang dilakukan di rumah sakit tingkat ketiga di Murcia, Spanyol ditemukan adanya persepsi kualitas yang lebih buruk pada pasien COVID-19 jika dibandingkan dengan pasien non-COVID-19. Persepsi kualitas yang buruk ini disebabkan terutama oleh tindakan dalam pelayanan seperti pada bantuan secara pribadi, penyediaan makanan, dan pembersihan kamar.²⁴ Pada penelitian di Rumah Sakit Universitas Assiut di Mesir ditemukan bahwa pada pandemi COVID-19 para staf tenaga kesehatan maupun tenaga medis di rumah sakit mengalami sindrom *burnout*. Hal ini dikarenakan para staf mengalami stres psikologis, emosional, dan fisik akibat beban pekerjaan.²⁵ Perawat banyak yang mengalami stres kerja dikarenakan bertambahnya beban kerja dalam menghadapi pasien COVID-19 yang tidak mudah diprediksi.²⁶ Penambahan beban kerja ini tidak hanya berdampak buruk pada penyedia pelayanan kesehatan, tetapi juga mempengaruhi kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga akan menurunkan kualitas pelayanan.

Rumah sakit juga melakukan perubahan strategi dalam merespons pandemi COVID-19 di masa pandemi. Perubahan strategi dilakukan dengan tujuan untuk mempertahankan angka kunjungan pada rumah sakit untuk mendukung pemantauan pelayanan kesehatan esensial yang berkualitas serta merata, sehingga nantinya dapat membatasi dan menghindarkan kematian langsung dan tidak langsung selama berlangsungnya kedaruratan pelayanan.⁴

Perubahan pada pelayanan dapat dilihat melalui perubahan alur masuk dan prosedur skrining. Selain itu, perubahan juga terjadi pada protokol kesehatannya. Contohnya, pasien diwajibkan memakai masker dan pendamping pasien dibatasi, bahkan layanan untuk pasien COVID-19 dan non COVID-19 dipisahkan di rumah sakit.²⁷ Adanya banyak perubahan yang

terjadi pada layanan rumah sakit memerlukan upaya pengembangan strategi yang efektif untuk mempertahankan angka kunjungan pasien. Strategi yang efektif dapat dikembangkan dengan cara mendesain ulang pelayanan kesehatan, meningkatkan keterlibatan pasien, menciptakan kondisi yang reseptif, meningkatkan kepemimpinan dan faktor kontekstual yang mempengaruhi hasil pelayanan yang diberikan.²⁸

Kualitas pelayanan kesehatan penting untuk diukur pada masa krisis maupun non-krisis kesehatan.⁹ Pada masa krisis seperti pandemi COVID-19, pelayanan kesehatan masih diberikan dan kebutuhan untuk memahami kualitas dan keamanan pelayanan menjadi lebih penting karena proses tersebut terus berubah dengan cepat. Pengukuran kualitas dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit lebih disoroti sebelum adanya pandemi COVID-19. Padahal, krisis kesehatan semakin meningkat saat adanya pandemi COVID-19 dan hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dapat menjadi lebih bermasalah pada masa ini.

Kesimpulan

Hasil dari *literature review* menemukan bahwa terdapat lebih banyak penelitian dengan temuan penurunan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit selama pandemi COVID-19. Penurunan tersebut dikarenakan keterbatasan fasilitas dan peralatan, penambahan beban kerja perawat dan perubahan strategi rumah sakit. Di lain pihak, sebagian kecil rumah sakit yang mengalami peningkatan layanan disebabkan karena kunjungan pasien yang menurun. Kondisi inilah yang malah meningkatkan kesiapan kondisi ruangan untuk pemeriksaan, kesesuaian pelayanan dengan jadwal yang dijanjikan, kemampuan petugas menangani keluhan pasien, kesiapan perawat dalam memberikan pelayanan, dan perhatian perawat dan dokter terhadap pasien.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena terdapat perbedaan hasil di berbagai negara serta waktu dilakukannya penelitian sehingga perlu dilakukan kajian lebih lanjut. Selain itu, terbatasnya jumlah literatur seperti penelitian terdahulu dan jurnal sebagai acuan tentang pengukuran kualitas pelayanan kesehatan selama pandemi COVID-19 juga menjadi salah satu kelemahan penelitian ini. Untuk mempertajam kajian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit selama pandemi COVID-19, maka diharapkan hal ini dapat dijadikan fokus perhatian untuk peneliti-peneliti selanjutnya.

Daftar Pustaka

1. Karunarathne HMLP, Gunawardhana WHT, Edirisinghe J. Analysis of Public Satisfaction on Services Quality of Urban Local Authorities in Sri Lanka. SSRN Electron J. 2015;(December).
2. Ahmad GG, Budiman, Setiawati, Suryati Y, Inayah I, Praghlapati A. Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. J Ilmu Keperawatan dan Kebidanan. 2022;13(1):1.
3. Oesterreich S, Cywinski JB, Elo B, Geube M, Mathur P. Quality improvement during the COVID-19 pandemic. Cleve Clin J Med. 2020;(June 2020).
4. World Health Organization. Mempertahankan Layanan Kesehatan Esensial : Panduan Operasional Untuk Konteks COVID-19. Pandu Interim [Internet]. 2020; Available from: https://www.who.int/docs/default-source/searo/indonesia/covid19/maintaining-essential-health-services---ind.pdf?sfvrsn=d8bbc480_2
5. Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta EGC. 2015;
6. Cahyo FD. Analisa Kualitatif Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di

- Ruang Rawat Inap pada Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. 2019;2(1):36–47.
7. Donaldson MS. Measuring the Quality of Health Care [Internet]. Washington, D.C.: National Academy Press; 1999. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK230819/pdf/TOC.pdf>
 8. Gökmen Kavak D, Öksüz AS, Cengiz C, Kayral İH, Çizmeci Şenel F. The importance of quality and accreditation in health care services in the process of struggle against covid-19. *Turkish J Med Sci.* 2020;50(8):1760–70.
 9. Austin JM, Kachalia A. The State of Health Care Quality Measurement in the Era of COVID-19. *JAMA.* 2020;324(4):333–4.
 10. Handayani P, Safitri KH, Sholichin. Pelaksanaan Patient Safety Selama Pandemi Covid-19. 2021;
 11. Braithwaite J. Quality of care in the COVID-19 era: a global perspective. *IJQHC Commun.* 2021;1(1):1–3.
 12. Weimann E, Weimann P. High Performance in Hospital Management : A Guideline for Developing and Developed Countries [Internet]. Germany : Springer; 2017. Available from: <https://rspmanguharjo.jatimprov.go.id/wp-content/uploads/2020/02/16.-High-Performance-in-Hospital-Management.pdf>
 13. Sembiring DA, Nurwahyuni A, Sulistiadi W. Analysis Study of the Comparative Quality of Patient Services Before and During Covid-19 Pandemic in Outpatient Installation of Siloam Hospital TB Simatupang. In: Childhood Stunting, Wasting, and Obesity, as the Critical Global Health Issues: Forging Cross-Sectoral Solutions [Internet]. Masters Program in Public Health, Universitas Sebelas Maret; 2020. p. 23–8. Available from: http://theicph.com/id_ID/2021/03/02/analysis-study-of-the-comparative-quality-of-patient-services-before-and-during-covid-19-pandemic-in-outpatient-installation-of-siloam-hospital-tb-simatupang/u75_dian-agnes-sembiring_hpm/
 14. Nursalam. Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4. Jakarta: Penerbit Salemba Medika; 2014.
 15. Dandena F, Teklewold B, Anteneh D. Impact of COVID-19 and mitigation plans on essential health services: institutional experience of a hospital in Ethiopia. *BMC Health Serv Res.* 2021 Dec 1;21(1).
 16. Fitra M, Wirisma Arif Harahap, Yevri Zulfiqar. Elective Surgery Service of Oncology Surgery Division Before and During Early Pandemic Era of Corona Virus Disease 19 (COVID-19) in Dr. M. Djamil Hospital Padang. *Biomed J Indones.* 2021 Feb 25;7(1):181–92.
 17. Nurani D, Kaseke MM, Mongan AE. Dampak Pandemi Coronavirus Disease-19 terhadap Mutu Pelayanan Kemoterapi di Ruang Delima RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *e-CliniC.* 2021;9(2):412.
 18. Panuntun D. Hubungan Antara Kemampuan Kerja Dengan Kualitas Pelayanan pada Karyawan Bagian Tata Usaha di Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Universitas Muhammadiyah Purwokerto; 2017.
 19. Dayani A. Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Poli Umum Puskesmas Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar Tahun 2019. Universitas Muhammadiyah Aceh; 2019.
 20. Rahmadhani W, Kusumastuti, Phan PT. The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction in Obstetrics and Gynecology Polyclinic of PKU Muhammadiyah Gombong Hospital, Kebumen District During the Covid-19 Pandemic A B S T R A K. *J Aisyah J Ilmu Kesehat.* 2021;6(3):515–9.

21. Goula A, Stamouli MA, Alexandridou M, Vorreakou L, Galanakis A, Theodorou G, et al. Public Hospital Quality Assessment. Evidence from Greek Health Setting Using SERVQUAL Model. *Int J Environ Res Public Health*. 2021;18(7):3418.
22. Prajogo D, Sudiarno A, Sohal A, Maryani A, Santhi Dewi D, MEngSc S, et al. Discrepancies in facilities and services among hospitals in Indonesia increase COVID-19 risks among health workers [Internet]. 2021. Available from: <https://theconversation.com/discrepancies>
23. Grimm CA. Hospital Experiences Responding to the COVID-19 Pandemic : Results of a National Pulse Survey March 23–27, 2020. US Dep Heal Hum Serv Off Insp Gen. 2020;(April).
24. Lopez-Picazo JJ, Vidal-Abarca I, Beteta D, López-Ibáñez M, García-Vázquez E. Impact of the COVID-19 Pandemic on the Hospital: Inpatient's Perceived Quality in Spain. *J Patient Exp*. 2021;8:1–7.
25. Elghazally SA, Alkarn AF, Elkhayat H, Ibrahim AK, Elkhayat MR. Burnout impact of covid-19 pandemic on health-care professionals at Assiut University Hospitals, 2020. *Int J Environ Res Public Health*. 2021 May 2;18(10).
26. Salcha MA, Juliani A, Program A, Hiperkes S, Kerja K, Hiperkes Makassar A. Stres Kerja pada Perawat Covid-19 di Rumah Sakit Pelamonia Kota Makassar Work Stress for Covid-19 Nurses at Pelamonia Hospital Makassar City. *MIRACLE J PUBLIC Heal* [Internet]. 2021;4(1). Available from: <https://journal.fikes-umw.ac.id/index.php/mjph>
27. Giusman R, Nurwahyuni A. Evaluasi Pelayanan Rawat Jalan RS X Melalui Segmenting, Targeting Positioning. *J Manaj Kesehat Yayasan RSDrSoetomo*. 2021;7(1):72–7.
28. Bombard Y, Baker GR, Orlando E, Fancott C, Bhatia P, Casalino S, et al. Engaging patients to improve quality of care: A systematic review. *Implement Sci*. 2018;13(1).