

## EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERAWATAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT I.A MOEIS (PEMERINTAH) DAN RUMAH SAKIT DIRGAHAYU (SWASTA) SAMARINDA DENGAN METODE SERVQUAL PADA MASA PANDEMIC COVID 19

\*Imroatus Sholikah<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Direktorat, Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur  
email: imroatussholikah0@gmail.com

Widyarto<sup>2</sup>

<sup>2</sup>Direktorat, Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur

Correspondence Author: Imroatus Sholikah; imroatussholikah0@gmail.com

**Abstract:** According to (Holbrook, 2012) measuring the success of public services provided should use the point of view of the user community in an effort to assess how the wishes expected by the community in their view of a service provided are able to provide the satisfaction they want. Service quality and customer satisfaction are very important components of competitive advantage in the health care sector. (Nasullah, 2020), (Suliswanto, 2020) The SERVQUAL method is widely used to assess the quality expected by patients and the quality of service actually provided, especially during the covid 19 pandemic (Hidayat, Kristanto and Eka, 2020), (Nasution, Erlina and Muda, 2020) with limited officers who use personal protective equipment that limits movement and activities can reduce service quality where one indicator of customer satisfaction is service with a smile (Seder and Oishi, 2012), (Chang et al., 2011), (Van Der Geld, 2011), 2011), (Van Der Geld et al., 2007), (Söderlund and Rosengren, 2008), (Otterbring, 2017) which are not visible because they are covered by masks, words that are not clearly audible and distances that are not clear. In addition, there is a fear of the public to visit or seek treatment at the hospital for fear of contracting the covid 19 virus (Moh, 2020), (Zendrato, 2020) or being diagnosed irrationally or baselessly where those who previously suffered from diseases that were not covid but would be diagnosed with covid 19 (Singh et al., 2020) (Kanneganti et al., 2020) (Ramaci et al., 2020) because they have symptoms similar to covid 19 starting from this, researchers are interested in knowing the quality of service between the two hospitals, namely the I.A Moeis Samarinda Hospital which is managed by the government and the Dirgahayu Samarinda Hospital, 2020) because it has symptoms similar to covid 19 starting from this, the researcher is interested in knowing the quality of service between the two hospitals, namely the Samarinda I.A Moeis Hospital which is managed by the government and the Dirgahayu Samarinda Hospital which is managed by the private sector, whether there are differences in the level of satisfaction between the two hospitals and to find out each level of customer satisfaction about the health services provided. This type of observational analytic study used a cross-sectional design. This study involved a total plan of 200 patients: 100 admitted to government facilities and 100 admitted to private facilities taken by random sampling Respondents were asked to fill out a questionnaire after they gave their consent and with the criteria of having visited / treated more than 2 times Each respondent completed 5 domains, 22 items of the SERVQUAL questionnaire. Bivariate data analysis techniques using Mann-whitney and linear regression. The results showed a pvalue = 0.000 with a confidence level of 95% and dk = 2. Thus, pvalue (0.000) <  $\alpha$  (0.05) indicates a difference in the level of patient satisfaction with services in government hospitals and private hospitals.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Hospital.

**Abstrak:** Menurut (Holbrook, 2012) mengukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan sebaiknya menggunakan sudut pandang masyarakat pengguna tersebut dalam suatu upaya menilai bagaimana keinginan yang diharapkan masyarakat dalam pandangan mereka terhadap suatu layanan yang diberikan tersebut mampu memberikan kepuasan yang mereka inginkan. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan merupakan komponen yang sangat penting dari keunggulan kompetitif di sektor perawatan kesehatan. (Nasullah, 2020), (Suliswanto, 2020) Metode SERVQUAL banyak digunakan untuk menilai kualitas yang diharapkan oleh pasien dan kualitas layanan yang sebenarnya diberikan terlebih pada masa pandemic covid 19 (Hidayat, Kristanto and Eka, 2020), (Nasution, Erlina and Muda, 2020) dengan keterbatasan petugas yang menggunakan alat pelindung diri yang membatasi gerak dan aktifitas dapat menurunkan kualitas pelayanan dimana salah satu indikator kepuasan pelanggan adalah pelayanan dengan senyuman (Seder and Oishi, 2012), (Chang et al., 2011), (Van Der Geld et al., 2007), (Söderlund and Rosengren, 2008), (Otterbring, 2017) yang tidak terlihat karena tertutup masker, perkataan yang tidak jelas terdengar dan jarak yang mengharuskan petugas dan pasien tidak berdekatan menjadi kendala dalam pemberian pelayanan selain itu ada ketakutan masyarakat untuk berkunjung atau berobat ke rumah sakit karena takut tertular virus covid 19 (Moh, 2020), (Zendrato, 2020) atau di diagnose yang tidak rasional atau

tidak berdasar dimana yang tadi nya menderita penyakit yang bukan covid tapi akan di diagnose terkena covid 19 (Singh et al., 2020) (Kanneganti et al., 2020) (Ramaci et al., 2020) karena memiliki gejala yang mirip covid 19 berawal dari hal tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan antara ke dua rumah sakit yaitu Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda yang dikelola milik pemerintah dan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda yang dikelola pihak swasta apakah ada perbedaan tingkat kepuasan diantara kedua Rumah Sakit tersebut dan untuk mengetahui masing-masing tingkat kepuasan pelanggan tentang pelayanan kesehatan yang diberikan. Jenis penelitian analitik observasi menggunakan rancangan cross-sectional. Penelitian ini melibatkan rencana total 200 pasien: 100 dirawat di fasilitas pemerintah dan 100 dirawat di fasilitas swasta yang diambil dengan random sampling Responden diminta mengisi kuisioner setelah mereka memberikan persetujuan mereka dan dengan kriteria sudah berkunjung/ berobat lebih dari 2 kali Setiap responden menyelesaikan 5 domain, 22 item kuesioner SERVQUAL. Teknik analisis data bivariat menggunakan Mann-whitney dan regresi linear. Hasil penelitian menunjukkan Nilai pvalue = 0.000 dengan tingkat kepercayaan 95% dan dk = 2. Sehingga, pvalue (0.000) <  $\alpha$  (0.05) menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di RS Pemerintah dan RS Swasta.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pasien, Rumah Sakit.

## A. Pendahuluan .

Menurut (Holbrook, 2012) mengukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan sebaiknya menggunakan sudut pandang masyarakat pengguna tersebut dalam suatu upaya menilai bagaimana keinginan yang diharapkan masyarakat dalam pandangan mereka terhadap suatu layanan yang diberikan tersebut mampu memberikan kepuasan yang mereka inginkan. Dengan Kemajuan di bidang teknologi yang terus berkembang pesat seiring dengan munculnya era digital maka dituntut mengedepankan mutu atau kualitas pelayanan dalam melaksanakan pelayanan publik harus mengikuti era yang sedang berlangsung dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien atas layanan yang diberikan (Bahadori et al., 2016), (Budiaman, 2018), Dengan meningkatnya kebutuhan pelayanan yang lebih baik membuat semua Fasyankes harus meningkatkan pelayanan termasuk juga kesiapan menghadapi segala hal termasuk tantangan atau hambatan yang bisa terjadi, (Pérez et al., 2017), (Sriatmi, Suryawati and Hidayati, 2014), (Dewi, 2015) seperti yang kita ketahui saat ini terjadi guncangan hebat disemua lini termasuk Rumah Sakit juga terdampak terjadinya pandemic Covid 19 (Nasrullah, D, 2020) kejadian ini dapat dikategorikan bencana internasional (Adiputra, 2020) berdampak di 188 negara dibelahan bumi dengan Total kasus infeksi mencapai 1.764.644, angka kesembuhan 1.626.142 dan kematian tercatat 49.073 orang pertanggal 21 Mei 2021 (Kemenkes RI). Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan merupakan hal penting dari keunggulan kompetitif di sektor perawatan kesehatan. (Nasullah, 2020), (Suliswanto, 2020).

Metode Servqual banyak digunakan menilai kualitas yang diharapkan oleh pasien terlebih pada masa pandemic covid 19 (Hidayat, Kristanto and Eka, 2020), (Nasution, Erlina and Muda, 2020) dengan keterbatasan petugas yang menggunakan APD membatasi gerak dan aktifitas dapat menurunkan kualitas pelayanan dimana salah satu indikator kepuasan pelanggan adalah pelayanan dengan senyuman (Seder and Oishi, 2012), (Chang et al., 2011), (Van Der Geld et al., 2007), (Söderlund and Rosengren, 2008), (Otterbring, 2017) yang tidak terlihat karena tertutup masker atau Face shield perkataan yang tidak jelas terdengar dan jarak yang mengharuskan petugas dan pasien tidak berdekatan menjadi kendala dalam pemberian pelayanan selain itu ada ketakutan masyarakat untuk berkunjung atau berobat ke rumah sakit karena takut tertular virus covid 19 (Moh, 2020), (Zendrato, 2020)

Berawal dari hal tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan antara dua rumah sakit yaitu Rumah Sakit I.A Moeis milik pemerintah dan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda pihak swasta, apakah ada perbedaan tingkat kepuasan diantara kedua Rumah Sakit tersebut dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan tentang pelayanan kesehatan yang diberikan, selain dari itu peneliti juga tertarik untuk mengetahui pelayanan petugas yang tidak terlihat senyuman nya karena tertutup oleh masker/ Face

Shield karena senyuman dari petugas adalah menjadi salah satu factor kepuasan pasien yang juga harus diperhatikan.

Tujuan penelitian apakah pasien dari Fasyankes Pemerintah dan swasta berbeda dalam hal prioritas kualitatif dan penilaian terhadap layanan yang diterima sesuai harapan pasien pada masa pandemic covid 19.(Anonymous, 2020),(Mahendradhata, Lestari and Djalante, 2020) dengan metode Servqual di kombinasikan dengan menitik beratkan pada senyuman petugas saat memberikan pelayanan yang tertutup masker /Face Shield.

### B. Metodologi Penelitian .

Jenis penelitian analitik observasi menggunakan rancangan cross-sectional. Penelitian ini melibatkan rencana total 200 pasien: 100 dirawat di fasilitas pemerintah dan 100 dirawat di fasilitas swasta yang diambil dengan random sampling Responden diminta mengisi quisioner setelah mereka memberikan persetujuan mereka dan dengan kriteria sudah berkunjung/ berobat lebih dari 2 kali Setiap responden menyelesaikan 5 domain, 22 item kuesioner SERVQUAL.(Mulders and Mulders, 2020)'(Lewis, 2015)'(Purcarea, Gheorghie and Petrescu, 2013). Teknik analisis data bivariat menggunakan Mann-whitney dan regresi linear.

### C. Hasil dan Pembahasan

**Tabel 1. Tingkat Kepuasan di Rumah Sakit I.A Moeis (Pemerintah)**

Tingkat Kepuasan	Nilai
Minimum	20.00
Maximum	100.00
Mean	71.15
Std. Deviation	15.87

Interpretasi data pada Tabel 1 Berdasarkan tabel di atas diketahui tingkat kepuasan di Rumah Sakit I.A Moeis (Pemerintah) rata-rata (mean) sebesar 71.15, dengan standard deviation sebesar 15.87, sedangkan nilai terendah sebesar 20.00 dan nilai tertinggi sebesar 100.00.

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan di Rumah Sakit Dirgahayu (Swasta)**

Tingkat Kepuasan	Nilai
Minimum	50.00
Maximum	100.00
Mean	78.92
Std. Deviation	12.87

Berdasarkan tabel di atas diketahui tingkat kepuasan di Rumah Sakit Dirgahayu (Swasta) rata-rata (mean) sebesar 78.92, dengan standard deviation sebesar 12.87, sedangkan nilai terendah sebesar 50.00 dan nilai tertinggi sebesar 100.00.

Responden pada yang berpartisipasi dalam penelitian diketahui di rumah sakit negeri terdapat 36% pasien laki- laki dan 64% pasien perempuan, sedangkan di rumah sakit swasta terdapat 46% pasien laki-laki dan terdapat 54% pasien perempuan. Berdasarkan jenis pekerjaan, responden di RS Pemerintah terdiri dari 44% swasta, 37% tidak bekerja, 12% mahasiswa dan 7% PNS. Sedangkan di RS Swasta 51% swasta, 35% tidak bekerja, 9% mahasiswa, 4% PNS dan 1% mahasiswa. Menurut usia, pada RS milik pemerintah terdiri dari 40% responden pada kelompok umur 35 – 49 tahun, 21 % pada kelompok umur 50 – 64 tahun, 20 % pada kelompok umur 25 – 34 tahun, 16% pada kelompok umur 17 – 24 tahun dan 3% pada kelompok usia > 65 tahun. Sedangkan pada RS Swasta 38% responden pada kelompok umur 35 – 49 tahun, 18 % pada kelompok umur 50 – 64 tahun,

28 % pada kelompok umur 25 – 34 tahun, 12% pada kelompok umur 17 – 24 tahun dan 4% pada kelompok usia >65 tahun. Pada penelitian ini tidak dilakukan analisis hubungan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan responden atau pasien.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Sriatmi, et al, 2017, menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara umur, jenis kelamin dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan. Tidak adanya hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan dimungkinkan karena pada dasarnya setiap pasien dari yang muda maupun yang tua menginginkan perhatian dan kasih sayang, setiap keluhannya ingin didengar oleh tenaga kesehatan khususnya dokter dan perawat. Menurut Sudibyo bahwa konsep sehat dan sakit berlaku sama baik anak maupun dewasa hanya gejalanya yang mungkin berbeda. Setiap pasien yang datang dalam keadaan sakit baik muda maupun tua, mereka penuh harapan seperti ingin cepat sembuh, cepat ditangani, cepat bisa kembali bekerja. Jadi baik yang muda maupun yang tua sama-sama merasakan apabila keadaannya sudah mulai membaik atau merasa sembuh maka mereka dapat merasakan kecocokannya berobat di pelayanan kesehatan terkait Dolonksy mengemukakan bahwa persepsi dan reaksi terhadap gangguan sakit dipengaruhi oleh sex, ras, pendidikan, kelas ekonomi dan latar belakang budaya. Dari pernyataan tersebut antara pria dan wanita akan relatif sama dalam merasakan kepuasan. Meskipun tidak ada hubungan antara kepuasan pasien dengan pekerjaan, akan tetapi pasien tidak bekerja cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien bekeja (Sriatmi & et al, 2017).

**Tabel 3. Hasil uji Statistik**

<b>Kepuasan</b>	<b>Mean-Rank</b>	<b>P Value</b>	<b>Kesimpulan</b>
RS Moeis (Pemerintah)	86.05	0.000	P value< 0.05
RS Dirgahayu (Swasta)	114.95		

Interpretasi data pada Tabel 3 hampir setengah dari responden kelompok kontrol memiliki waktu pengeluaran ASI lambat (>3 hari) sebanyak 9 orang (47,4%). Sedangkan, pada kelompok perlakuan, sebagian besar memiliki waktu pengeluaran ASI cepat sebanyak 10 orang (52,6%).

**Tabel 4. Hasil uji Statistik**

<b>Variabel</b>	<b>P Value</b>	
	<b>RS Moeis (Pemerintah)</b>	<b>RS Dirgahayu (Swasta)</b>
Tangibles	0.090	0.163
Reability	0.644	0.243
Responsive	0.733	0.049
Assurance	0.428	0.215
Empati	0.758	0.245
Senyuman	0.001	0.085

Berdasarkan hasil uji regresi linear diketahui bahwa variable yang memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan atau pasien pada RS I.A Moeis (Pemerintah) yaitu senyuman dan pada RS Dirgahayu adalah responsive.

Hasil Uji statistik didapatkan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien dirumah sakit negeri (RSUD I.A Moeis) dengan rumah sakit swasta (RS Dirgahayu). Perbedaan ini dilihat secara statistik yang menguji persentase tingkat kepuasan. Meskipun terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik, namun dapat kita ketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan rumah sakit milik pemerintah (RSUD I.A Moeis) dan swasta (RS Dirgahayu) berada pada persentase yang menunjukkan bahwa pelanggan atau pasien kedua rumah sakit puas dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien atau responden.

Hal ini didukung oleh penelitian yang mengatakan bahwa sekitar 68.6% sampai 72.24 % pasien merasa puas dengan pelayanan admisi dokter, perawat, makan, obat-obatan, fasilitas kamar dan rumah sakit umumnya serta pelayanan menjelang keluar di tiga rumah sakit swasta dan rumah sakit negeri Semarang (Criswardani, 2007). Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pelayanan antara lain komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah high personal contact (Suryawati, 2006).

Kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan masing-masing dari responden atau pasien. Tingkat kepuasan akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien. Kualitas layanan yang diberikan oleh unsur-unsur rumah sakit akan menentukan kepuasan pasien. Dalam hal ini kepuasan pasien hanya dapat diwujudkan jika sebuah RS telah berhasil mencukupi atau memenuhi semua kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan yang bermutu, adil dan merata (Hasan and Putra, 2019). Akan tetapi pada kenyataannya pasien masih banyak yang belum mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan tingkat kepuasan pasien masih dibawah standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah, untuk itu perlu dilakukan berbagai upaya secara sungguh-sungguh untuk mengatasinya (Marzuq, Naufal H; Andriani, 2022).

Prinsip pelayanan sendiri terdiri dari lima dimensi Servqual yang dikemukakan oleh Parasuraman yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsibility), jaminan (assurance), kepedulian (emphaty), dan bukti nyata (tangible). Rumah sakit sebagai salah satu pemberi jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien sehingga pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Sektianingsih, Indria Sukma; Haryana, Arif; Rosalina, 2019).

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien, jika sebuah pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan kesehatan melebihi apa yang pasien inginkan, maka kualitas jasa akan terbentuk menjadi baik, akan tetapi jika jasa pelayanan yang diberikan lebih rendah dibandingkan keinginan pasien maka kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik (Rizal, Marwati and Solikhah, 2021).

Menurut Ismawan (2008) 4 landasan pengukur kepuasan pasien:

1. Pelayanan Dokter

Ketidakpuasan karena adanya kurang komunikatifnya dokter dengan pasien ataupun keluarga pasien ketidakpuasan penjelasan dokter terhadap tindakan yang akan dilakukan kepada pasien.

2. Pelayanan Perawat

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan perawat yang kurang peduli, kurang tanggap dan kurang responsif terhadap kebutuhan pasien dan aktifitas pasien

3. Pelayanan Masuk Rumah Sakit

Pasien yang dianjurkan untuk rawat inap walaupun belum ada dokter spesialis yang menangani diagnosis nya.

4. Pelayanan Administrasi Rumah Sakit

Ketidakpuasan pasien terhadap petugas yang tidak transparan terhadap jumlah dan jenis obat yang sudah digunakan

Hasil penelitian peneliti di rumah sakit diperoleh hasil bahwa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah termasuk rumah sakit umum swasta utama, yaitu rumah sakit umum swasta yang memberikan pelayanan medik bersifat umum spesialis dan subspesialistik setara dengan rumah sakit pemerintah kelas B, dimana rumah sakit kategori B melayani pelayanan medik minimal 11 (sebelas) spesialis dan belum memiliki subspesialistik luas

dengan kapasitas 300-500 tempat tidur. Sedangkan Rumah Sakit Dr Moewardi Surakarta termasuk kategori A, yaitu rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialistik dan subspecialistik luas, dengan kapasitas lebih dari 1000 tempat tidur.

Kepuasan pasien terhadap rumah sakit bukan terletak pada status negeri atau swasta, namun lebih mengarah kepada pemenuhan keinginan pasien akan harapan dan kenyataannya terhadap pelayanan rumah sakit, hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit negeri  $108,08 \pm 9,093$ , sedangkan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit swasta  $111,94 \pm 10,320$ . Hasil ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit swasta lebih tinggi dibandingkan di rumah sakit negeri. Hal ini senada dengan pendapat Pohan (2007) menyatakan kepuasan atau satisfaction dapat diartikan secara sederhana yaitu suatu upaya pemenuhan keinginan pasien, pasien akan merasa puas apabila suatu kinerja dari layanan kesehatan sesuai atau melebihi dengan harapan pasien. Pasien akan merasa tidak puas atau kecewa apabila kinerja dari layanan kesehatan tidak sesuai dengan harapannya.

#### **D. Penutup .**

Berdasarkan hasil penelitian tentang perbedaan kepuasan pasien dirumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta. Secara statistic diperoleh hasil ada perbedaan yang signifikan kepuasan pasien rumah sakit negeri dan swasta di Samarinda ( $p=0,000$ ).

#### **Daftar Pustaka .**

- Adiputra, P. A. T. (2020) 'Dampak Pandemi COVID-19 pada Pelayanan Pasien', JBN.
- Anonymous (2020) 'WHO and UNICEF Warn Of A Decline In Vaccinations During Covid-19', Saudi Medical Journal.
- Bahadori, A. et al. (2016) 'The relationship between nursing leadership and patient satisfaction', Health Sciences.
- Budiaman (2018) 'Manajemen Pelayanan Publik', Andi Offset.
- Chang, C. A. et al. (2011) 'Smile esthetics from patients' perspectives for faces of varying attractiveness', American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics. doi: 10.1016/j.ajodo.2011.03.022.
- Dewi, A. U. (2015) Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo.
- Van Der Geld, P. et al. (2007) 'Smile attractiveness: Self-perception and influence on personality', Angle Orthodontist. doi: 10.2319/082606-349.
- Hasan, S. and Putra, A. H. P. K. (2019) 'Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan', Jurnal Manajemen Indonesia, 18(3), p. 184. doi: 10.25124/jmi.v18i3.1731.
- Hidayat, S., Kristanto, F. and Eka, U. (2020) 'Basisdata Knowledge Management System Gejala Covid-19 dengan Permodelan Neo4j Graph database', Jnanaloka.
- Holbrook, M. B. (2012) 'The Nature of Customer Value: An Axiology of Services in the Consumption Experience', in Service Quality: New Directions in Theory and Practice. doi: 10.4135/9781452229102.n2.
- Kanneganti, A. et al. (2020) 'Continuing medical education during a pandemic: An academic institution's experience', Postgraduate Medical Journal. doi: 10.1136/postgradmedj-2020-137840.
- Lewis, B. R. (2015) 'Servqual', in Wiley Encyclopedia of Management. doi: 10.1002/9781118785317.weom090654.
- Mahendradhata, Y., Lestari, T. and Djalante, R. (2020) 'Strengthening government's response to COVID-19 in Indonesia: a modified Delphi study

- of medical and health academics', medRxiv.
- Marzuq, Naufal H; Andriani, H. (2022) 'Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), pp. 13995–14008.
- Moh, M. (2020) 'Moh . Muslim : Manajemen Stress pada Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Mulders, M. and Mulders, M. (2020) 'SERVQUAL', in *101 Management Models*. doi: 10.4324/9781003022022-83.
- Nasrullah, D, dkk. (2020) 'Dampak Psikologis Tenaga Kesehatan dalam Upaya Menghadapi Pandemi Corona Virus (Covid-19) di Indonesia', *Ristek-Brin*.
- Nasullah (2020) 'Dampak Psikologis Tenaga Kesehatan dalam Upaya Menghadapi Pandemi Corona Virus (Covid-19) di Indonesia', *Ristek-Brin*.
- Nasution, D. A. D., Erlina, E. and Muda, I. (2020) 'Dampak Pandemi COVID-19 terhadap Perekonomian Indonesia', *Jurnal Benefita*. doi: 10.22216/jbe.v5i2.5313.
- Otterbring, T. (2017) 'Smile for a while: the effect of employee-displayed smiling on customer affect and satisfaction', *Journal of Service Management*. doi: 10.1108/JOSM-11-2015-0372.
- Pérez, A. et al. (2017) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Konsumen Cuci Mobil Hidrolik Jitas Thoro Purbalingga)', *BMC Public Health*.
- Purcărea, V. L., Gheorghe, I. R. and Petrescu, C. M. (2013) 'The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale', *Procedia Economics and Finance*. doi: 10.1016/s2212-5671(13)00175-5.
- Ramaci, T. et al. (2020) 'Social stigma during COVID-19 and its impact on HCWs outcomes', *Sustainability (Switzerland)*. doi: 10.3390/su12093834.
- Rizal, F., Marwati, T. A. and Solikhah, S. (2021) 'Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi', *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), p. 54.
- Seder, J. P. and Oishi, S. (2012) 'Intensity of Smiling in Facebook Photos Predicts Future Life Satisfaction', *Social Psychological and Personality Science*. doi: 10.1177/1948550611424968.
- Sektiyaningsih, Indria Sukma; Haryana, Arif; Rosalina, S. S. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien (Studi pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan)', *Journal Business Studies*, 04(1).
- Singh, S. et al. (2020) 'Impact of COVID-19 and lockdown on mental health of children and adolescents: A narrative review with recommendations', *Psychiatry Research*. doi: 10.1016/j.psychres.2020.113429.
- Söderlund, M. and Rosengren, S. (2008) 'Revisiting the smiling service worker and customer satisfaction', *International Journal of Service Industry Management*. doi: 10.1108/09564230810903460.
- Sriatmi, A. and et al (2017) 'Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (Sec) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), pp. 9–14.
- Sriatmi, A., Suryawati, C. and Hidayati, A. (2014) 'Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*.
- Suliswanto, M. S. W. (2020) 'Gerakan Sosial Atasi Dampak Ekonomi COVID-19', *Arsip Publikasi Ilmiah Biro Administrasi Akademik*.
- Zendrato, W. (2020) 'Gerakan Mencegah Daripada Mengobati Terhadap Pandemi Covid-19', *Jurnal Education and development*.