

mki-7465

by Jurnal MKI-SEANR

Submission date: 11-May-2021 05:02AM (UTC-0400)

Submission ID: 1583460549

File name: 7465-20156-1-RV.docx (64.34K)

Word count: 2732

Character count: 17765

Family Satisfaction of Covid-19 Patients with the Information Delivery Process and Hospital Services at RSUP dr. Kariadi Semarang

Heru Noor Ramadhan¹, Angilian Budi Ardhianto², Elly Yuliasuti³, Tujo Tujo⁴
Amin Husni⁵, Retnaningsih⁶

Affiliation

^{1,2,3,4} Intensive Nursing Department, RSUP Dr. Kariadi

^{5,6} Neurology Departement, RSUP Dr. Kariadi

Article Info	Abstract
Article History	Dr. Kariadi Hospital still have no guide book that provide about communication access to give information about treatment proced ³⁹ to the patient's family member of isolation patient with Covid-19. The objective of this study is to describe the family satisfaction towards information delivery process and services for COVID-19 patients. This is a quantitative study with descriptive observational methods that conducted in May-June 2020 at Dr. Kariadi Hospital, Semarang. An instrument which is a questionnaire was employed to investigate the level of family satisfaction. The statistical test showed that the level of family satisfaction towards information delivery process and services for COVID-19 patients who has ³³ hed undergoing treatment were good (100%). It is also concluded that we have to pay special attention to the ⁴⁵ dicators of the service aspect which are still under average of score to further improve the quality of its services.
Key Words : Family Satisfaction, Covid-19, Hospital Services, Information Delivery Process	

Corresponding author : Elly Yuliasuti
Email : elwied@gmail.com

PENDAHULUAN

Pembangunan di bidang kesehatan dewasa ini selain bertujuan untuk penyembuhan dan pemulihan juga untuk m²¹ingkatkan kesehatan dan mencegah timbulnya suatu penyakit di masyarakat. Pemerintah maupun pihak swasta yang berkecimpung dalam bidang kesehatan hendaknya memberikan perhatian khusus pada ²¹asyarakat ekonomi bawah, anak-anak dan orang lanjut usia yang ada di seluruh Indonesia s⁵ingga pelayanan kesehatan dapat dirasakan dengan baik dan merata (Suratri et al., 2018). Rumah sakit merupakan tempat penyediaan layanan kesehatan untuk masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 983. MENKES/ SK/ 1992 mengenai pedoman rumah sakit umum dinyatakan bahwa rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehata²⁸ yang bersifat dasar, spesialisik, pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan (Riski, 2015). Tujuan pengaturan penyelenggaraan rumah sakit salah satunya a⁸lah meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit (DPR RI, 2009). Hal ini diupayakan agar seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan secara baik dan merata.

15

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur untuk mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan layanan kesehatan, artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari layanan kesehatan. Kepuasan pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit merupakan cerminan hasil dari mutu. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan seperti administrasi, keuangan, pelayanan informasi obat, waktu tunggu obat, serta tenaga kesehatan (Oktawilova et al., 2020).

Kualitas pelayanan merupakan keunggulan bersaing yang utama dan perlu disadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam kelangsungan hidup rumah sakit dan dalam memenangkan persaingan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian lain yang menyatakan bahwa semua aspek pada kualitas pelayanan yakni reliabilitas, responsivitas, empati, jaminan, dan bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Parameter yang paling penting untuk menilai kualitas pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan kepada pelanggan adalah kepuasan pelanggan (Kauser, 2017). Penelitian tersebut didukung oleh penelitian lain terkait kepuasan pelayanan yaitu dari 70 pasien didapatkan sebagian besar responden merasa puas (70,1%) terhadap keseluruhan dimensi pelayanan. Dimensi pelayanan yang diteliti meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Penelitian mengenai tingkat kepuasan keluarga pasien, juga pernah diteliti oleh (Elvita Chandra Pranata, 2015). Penelitian yang dilakukan oleh (Retnaningsih, 2017) juga menyebutkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien.

Kualitas pelayanan di era pandemi covid-19 ini harus ditingkatkan karena semua lini aspek harus bisa beradaptasi dengan kondisi seperti sekarang ini. Pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan angka kunjungan pasien, hal ini terjadi karena terdapat alur proses pelayanan kesehatan yang berubah, pembatasan jumlah pasien sebagai upaya menghindari kerumunan, serta dipakainya langkah pencegahan standar, identifikasi awal dan pengendalian sumber virus. Pembatasan jumlah pasien setiap harinya mengakibatkan pasien diduga berobat ke rumah sakit lain sehingga mengakibatkan penurunan jumlah pasien (BNPB, 2020). Data menunjukkan adanya penurunan jumlah kunjungan pasien yang signifikan di sejumlah rumah sakit di Jawa Barat dan Jawa Tengah (Susilo et al., 2020). Peningkatan kasus covid-19 ini harus menjadikan rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya terhadap keluarga pasien agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merusak citra rumah sakit dan menjadi cerita rakyat yang akan berakibat pada ketidakpercayaan publik terhadap layanan kesehatan (Widya Astari et al., 2021).

Rumah sakit umum pusat dr. Kariadi Semarang merupakan salah satu rumah sakit rujukan covid-19 di Jawa Tengah, tentu saja kondisi tersebut akan sangat mempengaruhi citra rumah sakit jika kualitas pelayanan dan pemberian informasi yang diberikan kurang baik. Hasil studi pendahuluan terkait kualitas pelayanan dan pemberian informasi menggunakan metode wawancara terhadap perawat yang bertugas di ruang isolasi pasien Covid-19 di RSUP Dr. Kariadi menyebutkan pelayanan tim perawat dibagi dalam menerima pasien baru, ada yang menerima pasien dan ada yang memberikan edukasi kepada keluarga. Keluarga yang sudah selesai diberikan informasi, tidak diijinkan menunggu di lingkungan rumah sakit seperti kasus pasien lain, namun dipersilakan pulang. Perawat juga memberikan bagaimana cara akses

komunikasi kepada keluarga jika sewaktu-waktu ingin menghubungi rumah sakit via telepon. Panduan tertulis mengenai proses pemberian informasi pada keluarga pasien Covid-19 belum ada, sehingga beberapa kali terjadi kesalahpahaman keluarga terkait informasi dan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan harus dijaga dan dipertah³⁸kan untuk menjaga *customer* tetap memilih penyedia layanan. Jika kualitas pelayanan turun maka akan mempengaruhi pelanggan untuk datang kembali dan memilih layanan yang lain, tentu hal ini tidak baik untuk profit bagi penyedia layanan (Sulistiyawati, 2015). Faktor-faktor yang menyebabkan turunnya pelayanan antara lain tidak ramahnya penyedia, kurang responsif dan tidak menyediakan *tangible* yang menarik baik dari kebersihan dan tampilan (Salamah et al., 2020). Adanya pernyataan tersebut tentu saja kualitas pelayanan harus ditingkatkan agar ke¹⁷uasan pelanggan semakin meningkat, khususnya pelayanan di RSUP dr. Kariadi Semarang. Oleh karena itu hal yang pertama kali dilakukan adalah menganalisis gambaran kepuasan keluarga terhadap proses pemberian informasi dan pelayanan pasien Covid-19. Analisis ini bermanfaat untuk memberikan masukan dalam proses pelayanan di RSUP Dr. Kariadi, khususnya pada ruang isolasi, sekaligus sebagai salah satu bahan pembelajaran bagi fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

37

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu menggambarkan tentang kepuasan keluarga pasien covid-19 da¹¹n menerima pemberian informasi dan pelayanan di RSUP dr. Kariadi Semarang. Populasi dalam ⁴⁶nelitian ini adalah suami/isteri pasien yang pernah dirawat di ruang isolasi ICU, Rajawali 6A dan Rajawali 6B RSUP Dr. Kariadi dan memenuhi kriteria inklusi yaitu keluarga pasien yang sudah sembu³⁶covid-19 serta bersedia menjadi responden. Sampel penelitian ini adalah sebanyak 30 responden yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Alat pengumpul data menggunakan kuesioner kepuasan pemberian informasi dan pelayanan dengan nilai uji validitas *pearson product moment* $p=0,004$ ($p<0,05$) dengan nilai realibilitas alpha 0,981. Proses penelitian berlangsung dari akhir bulan Juni – September 2020. Analisis data menggunakan distribusi frekuensi data kategorik berupa pendidikan, jenis kelamin, kepuasan pemberian informasi dan kepuasan pelayanan serta data numerik berupa usia dan lama dirawat. Penelitian ini memiliki izin dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan berupa *ethical exemption* dengan nomor No.568/EC/KEPK-RSDK/2020 yang di keluarkan oleh KEPK RSUP dr. Kariadi Semarang.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan suami/isteri pasien Covid-19 yang telah selesai menjalani perawatan semuanya adalah Puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel 1
Tingkat Kepuasan Keluarga (Suami/Isteri) terhadap Proses Pemberian
Informasi dan Pelayanan pada Pasien Covid-19
Di RSUP Dr. Kariadi Semarang Juni-Juli 2020
(n=30)

Karakteristik	Kepuasan Pemberian Informasi (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy)				Kepuasan Pemberian Pelayanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy)			
	Puas	Tidak Puas	Chi Square	Spearman Rho	Puas	Tidak Puas	Chi Square	Spearman Rho
Usia ²⁵								
25-34 Tahun	5 (26,7%)	0	0,157	0,135	5 (26,7%)	0	0,108	0,068
35-49 Tahun	15 (50,0%)	0			15 (50,0%)	0		
50-64 Tahun	10 (100%)	0			10 (100%)	0		
Jenis Kelamin								
Laki-laki	9 (30,0%)	0	0,168	0,704	9 (30,0%)	0	0,202	0,953
Perempuan	21 (70,0%)	0			21 (70,0%)	0		
Pendidikan								
SD	5 (16,7%)	0	0,180	0,134	5 (16,7%)	0	0,220	0,087
SMP	7 (23,3%)	0			7 (23,3%)	0		
SMA	10 (33,3%)	0			10 (33,3%)	0		
Diploma	4 (13,3%)	0			4 (13,3%)	0		
S1	4 (13,3%)	0			4 (13,3%)	0		
S2	4 (13,3%)	0			4 (13,3%)	0		
Lama Dirawat								
2-7 Hari	3 (10,0%)	0	0,142	0,734	3 (10,0%)	0	0,383	0,970
8-14 Hari	10 (33,3%)	0			10 (33,3%)	0		
> 14 Hari	17 (56,7%)	0			17 (56,7%)	0		
Total	30 (100%)	0			30 (100%)	0		

Tabel 1 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan suami/isteri pasien Covid-19 yang telah selesai menjalani perawatan terhadap pemberian informasi (median ≥ 30) pelayanan (median ≥ 42), semuanya adalah Puas.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 100% keluarga pasien menyatakan³² puas terhadap pemberian informasi dan pelayanan. Kepuasan pada penelitian ini dibagi menjadi lima dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Pelayanan berupa bukti fisik yang dimiliki oleh Ruang Isolasi Pasien Covid-19 di RSUP Dr. Kariadi Semarang mendapatkan penilaian yang tinggi terhadap penampilan tenaga medis, kondisi gedung, dan kerapian ruang. Hal tersebut sesuai dengan teori Kotler

bahwa tampilan fisik perusahaan, pegawai, merupakan hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen (Wibisono & Syahril, 2016). Teori tersebut didukung penelitian yang menyatakan bahwa kualitas fisik sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan menjadi kepuasan tersendiri bagi konsumen (Bawono & Nugraheni, 2015; Kusuma, 2017; Retnaningsih, 2017). ³¹

Pada dimensi *reliability* tenaga medis dan petugas lainnya membantu keluarga pasien jika ada permasalahan. Terdapat 1 responden yang menyatakan hasil buruk pada kuesioner nomor 5 yaitu mengenai pernyataan dokter memberikan pelayanan yang teliti dan hati-hati kepada pasien. Hal tersebut sesuai dengan teori Kotler bahwasanya kemampuan dalam memberikan pelayanan harus akurat dan andal, dengan demikian konsumen akan merasa senang dan semakin percaya terhadap pelayanan yang diberikan (Wibisono & Syahril, 2016). Hal tersebut didukung oleh penelitian Kurnia pada tahun 2018 bahwa keandalan dalam suatu pelayanan akan berdampak pada kepuasan pelanggan (Kurnia, 2018). Penelitian lain yang mendukung adalah penelitian Yulianingsih tahun 2017 yang menyebutkan bahwa semakin tingginya kepuasan maka akan semakin loyal pelanggan tersebut (Kusuma, 2017).

Sebagian besar responden menyatakan Puas hingga sangat Puas terhadap faktor daya tangkap pelayanan (*responsive*) di ruang isolasi RSUP Dr. Kariadi. Perlu adanya peningkatan kepedulian dari tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien dan keluarga, dibuktikan dengan adanya pernyataan tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien dan keluarga. Hasil tersebut didukung oleh teori Kotler bahwa respon yang cepat akan memberikan kepuasan. Cepatnya respon akan memberikan dampak konsumen merasa dipedulikan dan diperhatikan (Kotler et al., 2009). Penelitian menunjukkan adanya respon yang cepat memberikan kepuasan bagi pelanggan (Ruslim & Rahardjo, 2016; Wibisono & Syahril, 2016). Penelitian lain yang mendukung adalah penelitian dari Putri tahun 2017 bahwa adanya respon yang cepat akan memberikan dampak pelanggan untuk kembali lagi datang untuk menerima jasa pelayanan (Putri et al., 2017). ¹⁰

Dimensi *assurance* pada penelitian ini ditunjukkan dengan dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam melakukan rencana tindakan, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan keluarga pasien secara menyakinkan, tenaga medis selalu memberikan informasi kondisi pasien sehingga keluarga pasien merasa tenang dan memberikan informasi tentang perkembangan kondisi pasien setiap hari. Memberikan keyakinan kepada pelanggan adalah sama dengan menunjukkan suatu bentuk kualitas pelayanan. Pelanggan akan merasa tertarik dan yakin terhadap suatu produk sehingga keyakinan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan (Kotler et al., 2009; Rahmayanty & Nina, 2010). Teori tersebut didukung oleh penelitian Kusuma 2017 yang menyebutkan keyakinan seorang apoteker dalam menjelaskan cara meminum obat kepada pasien berdampak pada kepuasan pasien (Kusuma, 2017).

Empati harus dilakukan dengan sepenuh hati tanpa membeda-bedakan pasien satu sama lain. Wujud empati tercermin dalam perilaku tenaga medis, modal tenaga medis terletak pada keramahan dan kesabaran dan tujuannya adalah untuk meringankan beban pasien maupun keluarga pasien sehingga perasaan pasien maupun keluarga pasien jauh lebih Puas dari sebelumnya, menekankan bahwa mereka (antara pasien, keluarga pasien, dan tenaga medis) akan bersama melalui segala sesuatunya demi kesembuhan pasien kritis. Tenaga medis dengan senyum, salam, sapa serta sopan santunnya bisa membantu

keluarga pasien untuk selalu tenang dan sabar sehingga mereka selalu mempunyai semangat untuk menemani keluarganya yang sedang sakit kritis (Elvita Chandra Pranata, 2015). Penelitian menunjukkan adanya *care/empathy* terhadap pelanggan menunjukkan pelanggan merasa puas karena dipedulikan dan direspon (Bawono & Nugraheni, 2015; Kusu¹⁴, 2017; Retnaningsih, 2017; Sulistyawati, 2015; Wibisono & Syahril, 2016)

Berbagai faktor dapat mempengaruhi kepuasan pasien, maka untuk itu sangatlah penting bagi sebuah rumah sakit untuk menganalisa tingkat kepuasan pasiennya. Analisa terhadap kepuasan pasien akan sangat bermanfaat sekali bagi sebuah rumah sakit. Mengukur kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat untuk; 1) evaluasi kualitas pelayanan, 2) evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubunganantara perilaku sehat dan sakit, 3) membuat keputusan administrasi, 4) evaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan, 5) administrasi staff, 6) fungsi pemasaran, 7) formasi etik professional. Kualitas pelayanan merupakan keunggulan bersaing yang utama dan perlu disadari bahwa kepuasan pasien merupakan aspek vital dalam kelangsungan hidup rumah sakit dan dalam memenangkan persaingan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian lain yang menyatakan bahwa semua aspek pada kualitas pelayanan yakni reliabilitas, responsivitas, empati, jaminan, dan bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Parameter yang paling penting untuk menilai kualitas pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan kepada pelanggan adalah kepuasan pelanggan (Suratri et al., 2018).

SIMPULAN

Seluruh keluarga pasien covid-19 menyatakan puas terhadap proses pemberian informasi dan pelayanan di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Kariadi Semarang

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. Agus Suryanto, Sp. PD-KP., MARS. selaku Direktur Utama RSUP Dr. Kariadi Semarang.
2. Dr. M. Supriatna T.S., Sp. A (K), selaku Ka. Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Kariadi Semarang
3. Sejawat perawat di ruang Isolasi ICU dan Rajawali RSUP Dr. Kariadi Semarang
Karena beliau-beliau lah penelitian ini dapat terlaksana dan dapat dipublikasikan sebagai media penambah wawasan dan pengetahuan baru terkait kepuasan pelayanan keluarga pasien terhadap pemberian informasi dan pelayanan rumah sakit.

KEPUSTAKAAN

- Bawono, & Nugraheni. (2015). *Pengaruh reward dan kepuasan kerja terhadap motivasi dan kinerja perawat.*
- BNPB. (2020). *Covid-19 Update.* Badan Nasional Penanggulangan Bencana Gugus Tugas Covid-19. <https://covid19.go.id>
- DPR RI. (2009). *UU No.44/2009 tentang Rumah Sakit.*
- Elvita Chandra Pranata, J. L. P. (2015). *Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Pengguna Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap Kualitas Pelayanan*

- Perawatan Pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(4), 659–668.
- Kausar, A. (2017). Client Satisfaction towards Quality of Health Services: An Assessment at Primary Healthcare of District Gujranwala. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 6(1).
- Kotler, Philip, & Kevin, (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Kurnia, I. R. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Swamedikasi di Beberapa Apotek di Wilayah Surabaya Barat. *Perpustakaan Una*.
- Kusuma, Y. D. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan*.
- Oktawilova, L., NoriWirahmi, N., & Maiyulis, M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pemberian Informasi Obat (Pio) Diinstalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Curup Rejang Lebong. *Jurnal Vokasi Keperawatan (JVK)*, 2(2), 133–140. <https://doi.org/10.333369/jvk.v2i2.10692>
- Putri, A. D., Rahayu, S., & Astuti, T. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN (STUDI PADA BLENDS PASTA & CHOCOLATE CABANG UNIKA SEMARANG) Anindya. *Dipenogoro Journal of Management*, 6, 1–10.
- Rahmayanty, & Nina. (2010). *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Graha Ilmu.
- Retnaningsih, D. (2017). Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Icu Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 8(1).
- Riski, A. K. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit. *Jurnal Pendidikan Kesehatan*, 4(2), 83–90.
- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 51–65.
- Salamah, U., Purwanti, E., & ... (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Di Igd Rs Pku Muhammadiyah Gombong. *Proceeding of The ...*, 40, 5–212. <http://repository.urec.ac.id/index.php/proceeding/article/download/1183/1151>
- Sulistiyawati, N. M. (2015). Kepuasan Pelanggan Restoran Indus. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667>
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Susilo, A., Rumende, C. M., Pitoyo, C. W., Santoso, W. D., Yulianti, M., Herikurniawan, H., Sinto, R., Singh, G., Nainggolan, L., Nelwan, E. J., Chen, L. K., Widhani, A., Wijaya, E., Wicaksana, B., Maksun, M., Annisa, F., Jasirwan, C. O. M., & Yuniastuti, E. (2020). Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7(27), 45. <https://doi.org/10.7454/jpdi.v7i1.415>
- Wibisono, A., & Syahril. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE “ Jurnal Bisnis & Akuntansi,”* 6(2), 32. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- 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>

ORIGINALITY REPORT

42%
SIMILARITY INDEX

41%
INTERNET SOURCES

14%
PUBLICATIONS

16%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	media.neliti.com Internet Source	5%
2	journal.uad.ac.id Internet Source	3%
3	ejournal.unib.ac.id Internet Source	3%
4	ejournal.unikama.ac.id Internet Source	2%
5	docobook.com Internet Source	2%
6	perpustakaanrsmcicendo.com Internet Source	2%
7	fitria-utami.blogspot.com Internet Source	1%
8	www.scribd.com Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Muhammadiyah Sinjai Student Paper	1%

10	eprints.undip.ac.id Internet Source	1 %
11	jurnal.stikeskusumahusada.ac.id Internet Source	1 %
12	123dok.com Internet Source	1 %
13	Submitted to Universitas Katolik Widya Mandala Student Paper	1 %
14	id.scribd.com Internet Source	1 %
15	es.scribd.com Internet Source	1 %
16	Submitted to Udayana University Student Paper	1 %
17	pt.scribd.com Internet Source	1 %
18	Submitted to University of Wales Institute, Cardiff Student Paper	1 %
19	jha.mutupelayanankesehatan.net Internet Source	1 %
20	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	1 %

21	www.coursehero.com Internet Source	1 %
22	repository.unair.ac.id Internet Source	1 %
23	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1 %
24	Submitted to fpptijateng Student Paper	1 %
25	text-id.123dok.com Internet Source	1 %
26	www.kemkes.go.id Internet Source	1 %
27	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
28	journal.ugm.ac.id Internet Source	<1 %
29	repository.urecol.org Internet Source	<1 %
30	www.jha.mutupelayanankesehatan.net Internet Source	<1 %
31	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	<1 %
32	e-journal.uajy.ac.id	

Internet Source

<1 %

33

www.theses.fr

Internet Source

<1 %

34

ejournalmalahayati.ac.id

Internet Source

<1 %

35

journal.ui.ac.id

Internet Source

<1 %

36

repository.usu.ac.id

Internet Source

<1 %

37

www.slideshare.net

Internet Source

<1 %

38

Lilin Rosyanti, Indriono Hadi, Askrening Askrening, Maman Indrayana.

"Complementary Alternative Medicine: Kombinasi Terapi Bekam dan Murotal Alquran pada Perubahan Tekanan Darah, Glukosa, Asam Urat dan Kolesterol", Health Information : Jurnal Penelitian, 2020

Publication

<1 %

39

ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id

Internet Source

<1 %

40

repository.wima.ac.id

Internet Source

<1 %

41

www.journalmabis.org

Internet Source

<1 %

42 www.kompasiana.com
Internet Source

<1 %

43 www.suarantb.com
Internet Source

<1 %

44 infocovid19.jatimprov.go.id
Internet Source

<1 %

45 ja28.ilovetranslation.com
Internet Source

<1 %

46 repository.unimus.ac.id
Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On