



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BETHESDA
YAKKUM CARE CENTRE (BYCC) UNTUK KEBUTUHAN
INFORMASI MASYARAKAT TENTANG COVID 19
DI YOGYAKARTA TAHUN 2021**

NASKAH PUBLIKASI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Keperawatan**

TANIYA E.M. TAHIYA

1702078

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA 2021**

NASKAH PUBLIKASI
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BETHESDA
YAKKUM CARE CENTRE (BYCC) UNTUK KEBUTUHAN
INFORMASI MASYARAKAT TENTANG COVID 19 DI
YOGYAKARTA TAHUN 2021

Disusun oleh :

TANIYA E.M. TAHIYA
1702078

Telah melalui Sidang Skripsi pada 2 September 2021

Penguji I



Vivi Retno Intening,
S.Kep., Ns., MAN

Penguji II



Indrayanti, Ns.,
M.Kep.,Sp.Kep.,Kom

Penguji III



Nurlia Ikaningtyas,
M. Kep., Sp.KMB

Mengetahui

Ketua Prodi Sarjana Keperawatan

STIKES Bethesda Yakkum

Yogyakarta



(Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS)

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BETHESDA
YAKKUM CARE CENTRE (BYCC) UNTUK KEBUTUHAN
INFORMASI MASYARAKAT TENTANG COVID 19 DI
YOGYAKARTA TAHUN 2021**

Taniya E.M Tahiya¹, Nurlia Ikaningtyas²

ABSTRACT

TANIYA E.M TAHIYA. “An Overview of Satisfaction Level of Bethesda Yakkum Care Center Services toward Community Information Need about COVID-19 in Yogyakarta in 2021”

Background : Through the current COVID-19 pandemic, there is a great need for health services that can touch the community. Various policies have been carried out by the government, one example of an institution that is engaged in educating the public about COVID-19 is Bethesda Yakkum Care Center (BYCC) which ensures the public to know information about COVID-19.

Objective : The study aims to describe the level of satisfaction of BYCCC's service toward information need of the community about COVID-19 in Yogyakarta in 2021.

Method : This was a quantitative-research with descriptive research design. The data obtained was secondary data from BYCC Service. The population was 150 people who had participated in BYCC service in Yogyakarta in 2021 as the criteria and purposive sampling as the method.

Result : The results showed the number of respondents in satisfied category were 108 respondents (72,0%), very satisfied were 39 (26,0%) while 3 respondents (2,0%) were in moderate category.

Conclusion : BYCC services are very useful for today's society. The information provided by BYCC is very helpful for respondents experiencing COVID-19.

Suggestion : The result of this study is expected to be useful for health services, especially those serving COVID-19 patients.

Keywords : Description, Satisfaction Level, Information, COVID-19.

xvi + 133 pages + 11 tables + 2 schemas + 13 appendices.

Bibliography : 34, 2011-2021

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BETHESDA
YAKKUM CARE CENTRE (BYCC) UNTUK KEBUTUHAN
INFORMASI MASYARAKAT TENTANG COVID 19 DI
YOGYAKARTA TAHUN 2021**

Taniya E.M Tahiya¹, Nurlia Ikaningtyas²

ABSTRAK

TANIYA E.M TAHIYA. “Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Bethesda Yakkum Care Centre (BYCC) Terhadap Kebutuhan Informasi Masyarakat Tentang COVID-19 Di Yogyakarta Tahun 2021“

Latar Belakang : Melalui pandemi COVID-19 saat ini, sangat di butuhkan pelayanan kesehatan yang dapat menyentuh masyarakat. Berbagai macam kebijakan telah dilakukan oleh pemerintah salah satu contoh lembaga yang bergerak dalam mengedukasikan masyarakat tentang COVID-19 yaitu Bethesda Yakkum Care Centre (BYCC) yang menjamin masyarakat untuk mengetahui informasi tentang COVID-19.

Tujuan: Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan BYCC terhadap kebutuhan informasi masyarakat tentang covid-19 di Yogyakarta tahun 2021.

Metode: Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian metode deskriptif. Data yang di dapatkan yaitu data sekunder dari Layanan BYCC. Populasi pada penelitian ini berjumlah 150 orang dengan kriteria yang telah mengikuti layanan BYCC di Yogyakarta tahun 2021 dengan metode *Purposive sampling* digunakan dalam pengambilan sampling penelitian ini.

Hasil Penelitian: Berdasarkan data yang didapatkan responden yang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas yaitu sebanyak 108 responden (72,0%), sangat puas 39 (26,0%) sedangkan 3 responden (2,0%) memiliki tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas.

Kesimpulan: Pelayanan BYCC sangat bermanfaat di kalangan masyarakat saat ini. Informasi yang di berikan oleh BYCC sangat membantu bagi responden yang mengalami COVID-19.

Saran: Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pelayanan kesehatan khususnya yang melayani pasien COVID-19.

Kata Kunci: Gambaran, Tingkat Kepuasan, Informasi, COVID-19. xvi + 133 hal + 11 tabel + 2 skema + 13 lampiran.

Kepustakaan : 34, 2011-2020

PENDAHULUAN

Indonesia tahun 2020 sangat mengkhawatirkan. Hal itu disebabkan munculnya wabah virus Corona, yang bermula dari Kota Wuhan China, dan menyebar ke seluruh penjuru dunia. Awalnya pemerintah tidak mengikuti cara yang digunakan oleh beberapa negara lainnya terkait informasi yang diberikan mengenai virus corona covid-19, yaitu dengan melakukan reaksi cepat sosialisasi pencegahan. Penyebabnya, agar masyarakat Indonesia tidak khawatir dengan isu yang mengkhawatirkan, selain untuk meminimalisir adanya berita yang tidak benar dari segelintir orang yang tidak bertanggung jawab. Akhirnya wabah covid-19 ini juga menjadi hal yang mengkhawatirkan bagi masyarakat, karena banyak warga Indonesia yang terkena dampak penularan virus ini. (Nur, 2020).

Mengantisipasi dan mengurangi jumlah penderita virus corona di Indonesia sudah dilakukan di seluruh daerah. Diantaranya dengan memberikan kebijakan tentang isolasi mandiri dirumah dengan membatasi aktifitas keluar rumah, kegiatan sekolah dirumahkan, bekerja dari rumah (*work from home*), bahkan kegiatan beribadah pun dirumahkan. Hal ini sudah menjadi kebijakan pemerintah berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang sudah dianalisa dengan maksimal tentunya. Kebijakan yang muncul akibat wabah virus corona terlihat dengan adanya penutupan beberapa akses jalan dalam waktu tertentu, pembatasan jumlah transportasi, pembatasan jam operasional transportasi, yang tentunya kebijakan itu dimaksudkan untuk dapat menahan laju aktifitas masyarakat keluar rumah. Hampir seluruh kegiatan dirumahkan, dan kebijakan ini disebut dengan lockdown. Berdasarkan data dari Kemenkes sampai dengan bulan juli 2021 jumlah orang yang terkonfirmasi covid-19 di Indonesia mencapai 2.527.203 orang, yang sudah sembuh dari covid-19 berjumlah 2.084.724 orang, dan yang meninggal sebanyak 66.464 orang (Kemenkes ,2021).

Tingkat terkonfirmasi positif covid 19 terus meningkat di Indonesia. Rumah sakit mulai kewalahan menangani pasien yang masuk secara terus menerus tanpa jeda. Masyarakat yang positif covid 19 tanpa gejala juga sulit di pantau karena itu di

perlu terobosan untuk dapat memberikan pelayanan yang komprehensif terhadap kebutuhan masyarakat mengenai kebutuhan informasi yang benar tentang covid 19. Oleh karena itu, sebagai lembaga kesehatan, YAKKUM secara langsung terdampak, namun tetap punya komitmen untuk mendukung Pemerintah dalam pemberantasan covid-19 dengan membentuk program layanan Bethesda Yakkum Care Centre (BYCC) pada tanggal 25 Maret 2021. Layanan BYCC (Bethesda Yakkum Care Centre) ini mencoba untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat tersebut, sehingga manfaat penelitian ini agar masyarakat lebih mudah mengakses tentang pengetahuan covid 19 sekaligus mempromosikan informasi tentang covid 19.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian metode deskriptif. Data yang di dapatkan yaitu data sekunder dari Layanan BYCC. Penelitian ini berlangsung pada tanggal 19-23 Agustus 2021. Populasi pada penelitian ini berjumlah 243 orang, sampel pada penelitian ini berjumlah 150 orang dengan kriteria yang telah mengikuti layanan Bethesda Yakkum Care Centre (BYCC) di Yogyakarta tahun 2021 dengan metode *Purposivel sampling* digunakan dalam pengambilan sampling penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Analisa Univariat
 - a. Karakteristik Responden

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan, Usia, Tempat
Tinggal Pengguna BYCC, Jenis Kelamin, Pendidikan,
dan Pekerjaan

No	Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
1	Usia :		
	a. 17-25 tahun	47	31,2%
	b. 26-35 tahun	43	19,4%
	c. 36-45 tahun	27	15,5%
	d. 46-55 tahun	23	13,4%
	e. 56-65 tahun	10	10,7%
	Total	150	100
2	Tempat Tinggal Pengguna :		
	a. Kota Madya Jogja	57	38,0%
	b. Gunung Kidul	29	19,3%
	c. Sleman	30	20,0%
	d. Bantul	7	4,7%
	e. Kulon Progo	9	6,0%
	f. Magelang	2	1,3%
	g. Merauke	16	10,7%
	Total	150	100

3	Jenis Kelamin :		
	a. Laki-Laki	67	44,7%
	b. Perempuan	83	55,3%
	Total	150	100
4	Pendidikan :		
	a. SD	0	0%
	b. SMP	4	4,0%
	c. SMA	39	26,0%
	d. D3	11	7,3%
	e. S1	95	63,3%
	f. S2	1	0,7%
	Total	150	100
5	Pekerjaan		
	a. Pelajar	0	0%
	b. Mahasiswa	33	22,0%
	c. Wiraswasta	11	7,3%
	d. Guru	16	10,7%
	e. IRT	9	6,0%
	f. Pendeta	4	2,7%
	g. Pensiunan	11	7,3%
	h. Kary. Swasta	3	2,0%
	i. Dosen	5	3,3%
	j. PNS	53	35,3%

	k. Petani	1	0,7%
	l. Swasta	4	2,7%
	Total	150	100

Sumber Data Primer Terolah, 2021

b. Variabel Penelitian

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian
Tingkat Kepuasan

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Puas	0	0%
2	Kurang Puas	0	0%
3	Cukup Puas	3	2,0%
4	Puas	108	72,0%
5	Sangat Puas	39	26,0%
Total		47	100%

Sumber Data Primer Terolah, 2021

B. PEMBAHASAN

1. Analisa Univariat

- a. Gambaran karakteristik kelompok usia terbanyak pada responden dalam penelitian ini adalah kelompok umur 17-25 tahun, yaitu sebanyak 47 orang (31,2%) termasuk dalam kategori usia menurut Kemenkes (2020) adalah remaja, kelompok umur 26-35 tahun yaitu 43 responden (19,4%) termasuk dalam kategori usia menurut Kemenkes (2020) yaitu masa dewasa awal, kelompok umur 36-45

tahun yaitu sebanyak 27 orang (15,5%) termasuk dalam kategori masa dewasa akhir menurut Kemenkes (2020), kelompok umur 46-55 tahun yaitu sebanyak 23 responden (13,4%) termasuk dalam kategori usia lansia awal menurut Kemenkes (2020), sedangkan yang paling sedikit adalah kelompok umur 56-65 tahun yaitu 10 responden (10,7%) termasuk dalam kategori usia menurut Kemenkes (2020) yaitu lansia akhir.

- b. Gambaran karakteristik kategori tempat tinggal pengguna BYCC, kelompok Asal Daerah terbanyak pada responden dalam penelitian ini adalah yang berasal dari Kota Madya Jogja dengan jumlah responden yaitu 57 orang (38,0%), Gunung Kidul berjumlah 29 orang (19,3%), Sleman yaitu 30 orang (20,0%), Bantul berjumlah 7 orang (4,7%), Kulon Progo berjumlah 9 orang (6,0%), Magelang berjumlah 2 orang (1,3%) dan Merauke sebanyak 16 orang (10,7%). Jadi yang paling sedikit adalah yang berasal dari daerah Magelang dengan jumlah responden 2 orang (1,3%).
- c. Gambaran karakteristik kategori jenis kelamin jenis kelamin perempuan lebih banyak berjumlah 83 responden (55,3%), daripada responden Laki-Laki yang berjumlah 67 responden (44,7%). Menurut World Health Organization (WHO), gender adalah sifat perempuan dan laki-laki, seperti norma, peran, dan hubungan antara kelompok pria dan wanita, yang dikonstruksi secara sosial. Gender dapat berbeda antara satu kelompok masyarakat dengan masyarakat lainnya, serta dapat berubah sering waktu.
- d. Gambaran karakteristik kategori pendidikan, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan S1 (Kategori Pendidikan

Tinggi) yaitu 95 responden (63,3%). Tingkat SD (Kategori Pendidikan Dasar) berjumlah 0 responden (0%), tingkat SMP (Kategori Pendidikan Dasar) berjumlah 4 responden (4,0%), tingkat SMA (Kategori Pendidikan Menengah) berjumlah 39 responden (26,0%), tingkat D3 (Kategori Pendidikan Tinggi) berjumlah 11 responden (7,3%), tingkat S2 (Kategori Pendidikan Tinggi) berjumlah 1 orang (0,7%).

- e. Gambaran karakteristik kategori pekerjaan, yang bekerja sebagai Mahasiswa berjumlah 33 orang (27,0%), Wiraswasta berjumlah 11 orang (7,3%), Guru berjumlah 16 orang (10,7%), IRT berjumlah 9 orang (6,0%), Pendeta berjumlah 4 orang (2,7%), Pensiunan berjumlah 11 orang (7,3%), Karyawan Swasta berjumlah 3 orang (2,0%), Dosen berjumlah 5 orang (3,3%), PNS berjumlah 53 orang (35,3%), Petani berjumlah 1 orang (0,7%), Swasta berjumlah 4 orang (2,7%). Hasil pengolahan data menunjukkan hasil bahwa responden yang sudah bekerja berjumlah 97 responden (64,7%), yang tidak bekerja berjumlah 20 responden (13,3%), serta mahasiswa berjumlah 33 responden (22,0%) .

2. Variabel Penelitian

a. Tingkat Kepuasan

Sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas yaitu sebanyak 108 responden (72,0%), sedangkan yang paling sedikit 3 responden (2,0%) memiliki tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas.

C. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Gambaran Tingkat Pelayanan Bethesda Yakkum Care Centre (BYCC) Terhadap Kebutuhan Informasi Tentang Covid19 Di Yogyakarta Tahun 2021, yaitu sebagai berikut :

1. Karakteristik responden berdasarkan umur sebagian besar responden berumur 17-25 tahun yaitu 47 orang, sebagian besar asal daerah responden yaitu dari Kota Madya Yogyakarta dengan jumlah responden 51 orang, sebagian besar bekerja sebagai PNS berjumlah 53 responden. Tingkat pendidikan paling banyak yaitu tingkat pendidikan S1 yaitu 95 responden.
2. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan yang paling banyak pada kategori puas dan yang paling sedikit adalah kategori tidak puas.
3. Tingkat kepuasan pelayanan Bethesda Care Centre (BYCC) terhadap masyarakat mengenai informasi covid-19 diukur dengan menggunakan kuisioner sangat mendapatkan respon baik sehingga informasi yang diberikan oleh BYCC sangat terupdate dan terpercaya dan dijamin mutunya.

D. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat menjadi suatu masukan untuk perkembangan ilmu keperawatan khususnya mengenai kepuasan pelayanan BYCC terhadap informasi tentang covid-19. Mahasiswa diharapkan untuk dapat terus mengupdate informasi tentang covid19 atau konsultasi di BYCC saat membutuhkan layanan tersebut untuk mengurangi asumsi yang tidak benar mengenai covid-19.

2. Bagi Bethesda Yakkum Care Centre (BYCC)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan mengenai tingkat kepuasan pelayanan BYCC mengenai informasi covid-19 sebagai layanan yang bermanfaat baik bagi masyarakat misalnya dengan cara mengadakan pelatihan terhadap petugas BYCC untuk meningkatkan komunikasi yang efektif

3. Bagi Masyarakat Pengguna Layanan BYCC

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi pengguna layanan BYCC untuk menjadikan layanan BYCC ini sebagai layanan yang utama dalam kebutuhan informasi mengenai kesehatan bagi masyarakat.

4. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi mengenai tingkat kepuasan pelayanan kesehatan terhadap informasi dan konsultasi kesehatan yang di berikan.

5. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti lain untuk mengembangkan penelitian tentang pelayanan BYCC.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Ibu Vivi Retno Intening, S. Kep, Ners., MAN selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta sekaligus ketua penguji.
2. dr. Purwoadi Sujatno, Sp. PD, FINASIM., MPH selaku Direktur Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan belajar Sarjana Keperawatan di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
3. Ibu Nurlia Ikanigtyas, M.Kep.,Sp.KMB selaku pembimbing skripsi saya
4. Ibu. Indrayanti, Ns., M.Kep., Sp.Kep., Kom. selaku penguji II.

5. Teman-teman dan Keluargaku tercinta di Merauke dan Yogyakarta yang sudah mendukung dalam memberikan semangat dan doa dalam pembuatan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Albeth (2020). Hubungan Tingkat Pengetahuan Tentang Covid-19 Terhadap Kepatuhan Program Lockdown Untuk Mengurangi Penyebaran Covid-19 Di Kalangan Mahasiswa Berasrama Universitas Advent Indonesia: <http://ejournal.unklab.ac.id/index.php/nutrix> Diakses pada tanggal 2 Oktober 2020
- Notoatmodjo S. (2010). *Kesehatan masyarakat ilmu dan seni*. Jakarta: Rineka Cipta Pratiwi
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta Rineka Cipta
- Desy Ria Simanjuntak. (2020). Gambaran Kepatuhan Masyarakat Menerapkan Protokol Kesehatan Covid-19 di Tempat Umum Periode September 2020 di DKI Jakarta: <http://repository.uki.ac.id/3191/1/ManuscriptPenelitianGambaranKepatuha> pdf diakses pada tanggal 2 Februari 2021
- Dharma, K. K. (2013). *Metodologi Penelitian Keperawatan : Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*. Jakarta : Trans InfoMedia
Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Kementerian

Kesehatan RI (2020), *Pedoman Kesiapsiagaan Menghadapi Corona Virus Disease (COVID-19)*, Jakarta

Hidayat, A. A. A. (2017). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika

Kaporina, A., Setyawan, M. H., & Novitasari, A. (2017). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang. In PROSIDING SEMINAR NASIONAL & INTERNASIONAL

Novia (2020). Edukasi Kesehatan Untuk Isolasi Mandiri Dalam Upaya Penanganan Covid-19 di Kanagarian Kota Baru, Kabupaten Solok: <http://abdidas.org/index.php/abdidas> diakses pada tanggal 23 april 2020

Lapau, B. (2013). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia

Notoadmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta

Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif & RND*. Bandung: CV Alfabeta

Riyanto A (2011). Aplikasi metodologi penelitian kesehatan cetakan kedua.

Bandung: Nuha Medika, 2011

Moh.halim (2020). Penanganan Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid19

Dalam Perspektif Hukum Kesehatan. *Journal Inicio Legis Volume 1 Nomor 1 Oktober 2020*.

Kementerian Kesehatan RI. Diakses pada 2021. 5 M Di Masa Pandemi COVID-19 di Indonesia.

Kementerian Kesehatan RI. Diakses pada 2021. Panduan Pencegahan Penularan COVID-19 untuk Masyarakat.

CDC. Diakses pada 2020. Considerations for Wearing Masks.

Kompas.com. Diakses pada 2021. Jokowi: Semua Orang yang Keluar Rumah Wajib Pakai Masker.

KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA. Diakses pada 2021. PROTOKOL KESEHATAN BAGI MASYARAKAT DI TEMPAT DAN FASILITAS UMUM DALAM RANGKA PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN CORONAVIRUS DISEASE 2019 (COVID-19).

Ida (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pasien Di Puskesmas Periuk Jaya Tahun 2020: Jurnal Kesehatan,

Vol. 9 No. 2 (2020). ISSN 2086-9266 e-ISSN 2654-587x DOI

10.37048/kesehatan.v9i2.280

Ahmad (2018) Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin.

Rizal, Achmad., Agus Jalpi. (2017). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan

Kesehatan Di Puskesmas Kota Banjarmasin Tahun 2016. Prosiding Hasil Penelitian Dosen-Dosen Uniska.

Syamsul A (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung : Jurnal

MasalahMasalah Sosial | Volume 11, No. 1 Juni 2020 ISSN: 2086-6305
(print) ISSN: 2614-5863 (electronic) doi: 10.22212/aspirasi.v11i1.1589
link online: <http://jurnal.dpr.go.id/index.php/aspirasi/index>

Aulia N, Dkk (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan

Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam
Sultan Agung Semarang : JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT
(eJournal), Volume 2, Nomor 1, Januari 2014 Online di
[http://ejournal-](http://ejournalhttp://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkms1.undip.ac.id/index.php/jkm)
[s1.undip.ac.id/index.php/jkms1.undip.ac.id/index.php/jkm](http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkms1.undip.ac.id/index.php/jkm)

Nike S, Dkk (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan

Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra
Keluarga.

Nursalam. (2016). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis.
Ed.4.Jakarta: Salemba Medika.

Abdillah AD, dkk (2014). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan
pasien rawat jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat.
Jurnal
Kesehatan Kartika Stikes A. Yani, 2014.

Hayuningsih S (2018). Hubungan antara karakteristik pasien terhadap kepuasan
pasien (aspek tangibles) pada pelayanan antenatal care Di Rumah
Bersalin Citra Lestari Pabuaran Bojonggede Bogor Jawa Barat. Berita
Kedokteran

Masyarakat 2018; 34

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik
Indonesia nomor: 128/MENKES/SK/II/2012 tentang Kebijakan Dasar
Pusat

Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Menteri Kesehatan, 2012.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2020). Pedoman Pemberdayaan

Masyarakat Dalam Pencegahan Covid-19 Di RT/RW/Desa.

Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit. Pedoman

Kesiapsiagaan Menghadapi Coronavirus Disease (COVID-19). 2 ed:

Kementerian Kesehatan RI; 2020.

Direktorat Jendral Pencegahan dan Pengendalian Penyakit. Pedoman

Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (Covid-19) Revisi

ke-5. 5 ed: Kementerian Kesehatan RI; 2020

STIKES BETHESDA YAKKUM