



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

**KEPUASAN KLIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN *HOME CARE*
SEBAGAI SALAH SATU PERAWATAN COVID-19 VARIAN DELTA DI
RUMAH SAKIT PANTI WILASA CITARUM SEMARANG
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

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

RINA NUGRAHANI

2106080

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA, 2023**

NASKAH PUBLIKASI

KEPUASAN KLIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN *HOME CARE*
SEBAGAI SALAH SATU PERAWATAN COVID-19 VARIAN DELTA DI
RUMAH SAKIT PANTI WILASA CITARUM SEMARANG
YOGYAKARTA

Disusun oleh:

RINA NUGRAHANI

2106080

Telah melalui Sidang Skripsi pada: 21 Februari 2023

Ketua Penguji

I Wayan Sudarta, S.Kep., Ns.,
M.Kep

Penguji I

Erik Adik Putra Bambang Kurmiawan,
Kep. Ns., MSN

Penguji II

Enik Listyaningsih, SKM.,
MPH

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan
STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta



(Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M.Kep)

**Client Satisfaction in Receiving Home Care Services as One
of the Delta Variant Covid-19 Treatments at Panti Wilasa
Citarum Hospital Semarang**

Rina Nugrahani¹, Enik Listyaningsih²

ABSTRACT

Background : *The outbreak of coronavirus disease 2019 (COVID-19) is a worldwide state of emergency, as its rapid spread and high mortality rate have caused fear in the community. The spread of COVID-19 in big cities was very fast, the existing health and care facilities at that time were not able to accommodate clients who were confirmed with COVID-19. Some hospitals are taking action to open home care services for covid-19 confirmed patients for self-care at home. Panti Wilasa Citarum Hospital itself opens a form of COVID-19 home care services for confirmed COVID-19 patients with mild to moderate symptoms*

Objective: *Knowing the picture of client satisfaction after experiencing the last delta variant of COVID-19 home care services to provide input and be used as improvements in home care services at Panti Wilasa Citarum Hospital Semarang*

Method: *This research is a type of descriptive research with a retrospective approach. The population is 57 people. The sampling technique in this study is total sampling*

Results: *The characteristic results of respondents aged 35-49 years were 19 respondents (51.4 %), female sex was 23 respondents (62.2 %), had a higher education of 18 respondents (48.6 %), had a self-employed job totaling 19 respondents (51.4 %) and had a satisfied satisfaction level of 33 respondents (89.2 %)*

Conclusion: *The form of homecare services can be concluded successfully in this study, that nursing services by nurses, treatment by doctors, health consultations and physiotherapy are a harmonious combination to realize good homecare services and satisfying services for the community, so that public health is realized*

Keywords: **COVID-19, Homecare Service**

124 pages + 9 tables + 3 pictures + 11 attachments

Literature : 37, 2010-2022

**Kepuasan Klien Dalam Menerima Pelayanan *Home Care* Sebagai Salah Satu
Perawatan Covid-19 Varian Delta di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum
Semarang**

Rina Nugrahani¹, Enik Listyaningsih²

ABSTRAK

Latar Belakang : Wabah penyakit coronavirus 2019 (COVID-19) adalah keadaan darurat di seluruh dunia, karena penyebarannya yang cepat dan tingkat kematian yang tinggi telah menyebabkan ketakutan pada masyarakat. Penyebaran COVID-19 pada kota-kota besar sangat cepat, sarana pelayanan kesehatan dan perawatan yang ada saat itu kurang bisa menampung klien-klien yang terkonfirmasi COVID-19. Beberapa rumah sakit mengambil tindakan untuk membuka layanan *home care* pasien terkonfirmasi COVID-19 untuk dilakukan perawatan mandiri dirumah. Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum sendiri membuka bentuk pelayanan *home care* COVID-19 bagi pasien terkonfirmasi COVID-19 yang bergejala ringan sampai sedang.

Tujuan : Mengetahui gambaran kepuasan klien setelah mengalami pelayanan *home care* COVID-19 varian delta yang lalu untuk memberi masukan dan dijadikan perbaikan dalam layanan *home care* Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang

Metode : Penelitian ini merupakan jenis penelitian Deskriptif dengan pendekatan retrospektif. Populasi berjumlah 37 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *total sampling*

Hasil : Hasil karakteristik responden berusia 35-49 Tahun sejumlah 19 responden (51,4 %), berjenis kelamin perempuan berjumlah 23 responden (62,2 %), berpendidikan Perguruan Tinggi berjumlah 18 responden (48,6 %), memiliki pekerjaan wiraswasta berjumlah 19 responden (51,4 %) dan memiliki tingkat kepuasan puas berjumlah 33 responden (89,2 %)

Kesimpulan : Bentuk layanan homecare dapat disimpulkan berhasil pada penelitian ini, bahwa pelayanan keperawatan oleh tenaga perawat, pengobatan oleh dokter, konsultasi kesehatan dan fisioterapi merupakan perpaduan yang harmonis untuk mewujudkan pelayanan *homecare* yang baik dan servis yang memuaskan bagi masyarakat, sehingga kesehatan masyarakat terwujud.

Kata Kunci : COVID-19, Layanan Homecare

124 halaman + 9 tabel + 3 gambar + 11 lampiran

Kepustakaan : 37, 2010-2022

STIKES BETHESDA YAKKUM

PENDAHULUAN

SARS-CoV-2 virus baru sering dinamai dengan COVID-19 menyebabkan serangkaian penyakit pernapasan atipikal akut di Wuhan, Provinsi Hubei, Cina. Penyakit yang disebabkan oleh virus ini disebut COVID-19. Virus ini dapat menular antar manusia dan telah menyebabkan pandemi di seluruh dunia (Yuki et al., 2020). Pasien dengan COVID-19 dapat mengembangkan pneumonia, gejala parah dari sindrom gangguan pernapasan akut (ARDS) dan kegagalan beberapa organ (Kahfi et al., 2021). Pemerintah Republik Indonesia melaporkan 1.963.266 orang terkonfirmasi positif COVID-19 dan ada 54.043 kematian (CFR 2,8%) terkait COVID-19 yang dilaporkan dan 1.779.127 pasien telah sembuh (PHEOC Kemkes RI, n.d.).

Kasus pasien terkonfirmasi COVID-19 yang awalnya terjadi di kota Kudus propinsi Jawa Tengah kemudian menyebar ke Kota Semarang menjabarkan ketakutan masyarakat, rasa tabu yang dialami oleh masyarakat hampir di semua wilayah Kota Semarang dan beberapa kendala yang dialami oleh pasien yang terpapar positif COVID-19. Dashboard data COVID Kota Semarang menyebutkan adanya lonjakan sampai 113.610 kasus dengan pasien kasus meninggal 4.458 orang. Masalah pengadaan ruang isolasi pasien COVID-19 yang sangat terbatas timbul melihat dari ketidaksiapan rumah sakit yang ada di kota Semarang. Masalah pengadaan ruang isolasi pasien COVID-19 dikatakan terbatas oleh karena rumah sakit sendiri harus membagi ruang isolasi dengan ruang rawat penyakit diluar COVID-19 yang sedang menjadi pandemic, misalnya ruang rawat anak, ruang rawat bedah, juga ruang rawat untuk ibu melahirkan (Pemerintah Kota Semarang, 2021). Beberapa rumah sakit mengambil tindakan untuk membuka layanan *home care* pasien terkonfirmasi COVID-19 untuk dilakukan perawatan mandiri dirumah. Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum sendiri membuka diri untuk membentuk pelayanan *home care* COVID-19 tersebut. Adapun layanan tersebut diperuntukkan bagi pasien terkonfirmasi COVID-19 yang bergejala ringan sampai sedang. Layanan *home care* ini dirasa cukup mewakili bentuk pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit dengan terjun langsung kepada pasien pasien terkonfirmasi COVID-19 terutama bagi orang-orang yang masih menganggap tabu COVID-19, yang masih menganggap pasien yang terkonfirmasi harus dijauhi, diisolasi sendiri dirumah dengan tidak boleh kemana mana. Alasan tersebut yang membuat layanan *home care* COVID-19 layanan yang cukup diminati oleh

masyarakat (Saksono, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan retrospektif. Karena respondennya adalah penyintas Covid 19 yang sudah di rawat *home care*. sehingga responden sudah mendapatkan perawatan. Penelitian dilakukan di wilayah pengguna *home care* Rumah Sakit Panti wilasa Citarum Semarang. yaitu di wilayah Semarang yang terdaftar sebagai pasien Covid varian Delta.

Populasi dalam penelitian ini pasien yang mengikuti program *home care* pada bulan Mei - Agustus 2021 yang ada dan dapat dihubungi yang berjumlah 37 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *total sampling*. Maka dapat disimpulkan bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 37 sampel. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dalam bentuk *google form*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden (Usia)

Table 5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
35-49 Tahun	19	51,4
50-60 Tahun	14	37,8
61-75 Tahun	4	10,8
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	14	37,8
Perempuan	23	62,2
Pendidikan Orang Tua		

SD	0	0
SMP	3	8,1
SMA	16	43,2
PERGURUAN TINGGI	18	48,6
Pekerjaan Orang Tua		
Tidak Bekerja	3	8,1
Wiraswasta	19	51,4
Buruh	0	0
Pegawai Swasta	13	35,1
PNS/TNI/POLRI	2	5,4

Analisis :

Berdasarkan hasil diatas usia terbanyak pada usia 35-49 Tahun berjumlah 19 responden (51,4 %) dan usia terkecil pada usia 61-75 Tahun berjumlah 4 responden (10,8 %). Jenis kelamin terbanyak berjenis kelamin perempuan berjumlah 23 responden (62,2 %) dan jenis kelamin terkecil berjenis kelamin laki-laki berjumlah 14 responden (37,8 %). Pendidikan terbanyak berpendidikan Perguruan Tinggi berjumlah 18 responden (48,6 %) dan pendidikan terkecil berpendidikan SD berjumlah 0 responden (0 %). Pekerjaan terbanyak bekerja wiraswasta berjumlah 19 responden (51,4 %) dan pekerjaan terkecil bekerja buruh berjumlah 0 responden (0%).

2. Tingkat Kepuasan

Table 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	33	89,2
Tidak Puas	4	10,8
TOTAL	37	100,0

Analisis :

Berdasarkan hasil diatas tingkat kepuasan terbanyak responden merasa puas berjumlah 33 responden (89,2 %) dan tingkat kepuasan terkecil responden merasa tidak puas berjumlah 4 responden (10,8 %).

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden (Usia)

Berdasarkan hasil diatas usia terbanyak pada usia 35-49 Tahun berjumlah 19 responden (51,4 %) dan usia terkecil pada usia 61-75 Tahun berjumlah 4 responden (10,8 %). Pada hasil statistik menurut usia terbanyak di Jawa Tengah berusia 25-29 Tahun (BPS Provinsi Jawa Tengah, 2022). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Diny (2019) didapatkan hasil analisis yang didapatkan sebanyak (35,3%) responden yang berusia >40 tahun merasa puas dengan pelayanan kesehatan (Diny, 2019). Banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Kelompok usia 35-49 Tahun cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dan cenderung mengkritik (Saksono, 2021). Peneliti berasumsi bahwa hasil penelitian ini antara umur dengan kepuasan pasien sangat berhubungan dikarenakan pasien yang memiliki layanan *home care* dirumah saat pandemi menginginkan perhatian, perlakuan dan kasih sayang yang sama, setiap keluhannya ingin didengar oleh tenaga kesehatan yang melayani *home care* dirumah.

2. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin)

Berdasarkan hasil diatas jenis kelamin terbanyak berjenis kelamin perempuan berjumlah 23 responden (62,2 %) dan jenis kelamin terkecil berjenis kelamin laki-laki berjumlah 14 responden (37,8 %). Pada hasil statistik menurut jenis kelamin terbanyak di Jawa Tengah berjenis kelamin laki-laki (BPS Provinsi Jawa Tengah, 2022). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Sri Handayani (2016) didapatkan lebih banyak responden perempuan yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan, dibandingkan responden laki-laki cenderung lebih sedikit yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan (Sri, 2016). Jenis kelamin merupakan perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seseorang lahir. Jenis kelamin merupakan salah satu factor demografi yang berpengaruh dengan kepuasan pasien. Adanya perbedaan psikologis yang menyebabkan perempuan cenderung merasa lebih cepat puas dibandingkan laki-laki, selain itu laki-laki mempunyai beban tanggung jawab lebih besar dibandingkan dengan perempuan, sehingga ia akan menuntut kondisi kerja yang lebih baik agar ia merasa terpuaskan seperti upah atau gaji yang memadai dan sebagainya (Aziz, 2018). Peneliti berasumsi bahwa perempuan merasa puas terhadap layanan *home care* karena lebih banyak melihat tampilan secara detail dan cenderung perasaan atau tergantung suasana hati dan sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut karena melihat dari pengalaman yang dimilikinya.

3. Karakteristik Responden (Pendidikan)

Berdasarkan hasil diatas pendidikan terbanyak berpendidikan Perguruan Tinggi berjumlah 18 responden (48,6 %) dan pendidikan terkecil berpendidikan SD berjumlah 0 responden (0 %). Hasil penelitian ini, sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Stefanovska (2014), dari Macedonia dalam penelitian yang berjudul *Patient Satisfaction in Outpatient Healthcare Services at Secondary Level vs. Tertiary Level*, dari hasil penelitian didapatkan hasil ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien (Stefanovska, 2014). Dalam penelitian ini, tingkat pendidikan yang

digunakan adalah pendidikan dasar/rendah, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi. Pendidikan seseorang merupakan salah satu proses perubahan tingkah laku, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan serta informasi tentang kesehatan yang diketahui. Dengan pendidikan tinggi, maka seseorang akan cenderung untuk mendapat informasi baik dari orang lain maupun dari media massa. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang didapat, juga termasuk pengetahuan tentang kesehatan. Status pendidikan sangat erat kaitannya dengan kesadaran dan pengetahuan seseorang, sehingga status pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Biasanya masyarakat yang berpendidikan rendah, kurang memiliki kesadaran dan pengetahuan yang baik tentang manfaat layanan *home care* (Rina, 2017). Peneliti berasumsi bahwa jika layanan *home care* ditingkatkan akan menyebabkan pasien dengan pendidikan tinggi yang cenderung kritis menilai layanan *home care* akan merasa lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

4. Karakteristik Responden (Pekerjaan)

Berdasarkan hasil diatas pekerjaan terbanyak bekerja wiraswasta berjumlah 19 responden (51,4 %) dan pekerjaan terkecil bekerja buruh berjumlah 0 responden (0%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Diny (2019) didapatkan hasil analisis didapatkan hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan yang diperoleh (29,3%) responden bekerja pada lainnya merasa puas (Diny, 2019). Pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan *home care* yang diterimanya, karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja (Diny, 2019). Peneliti berasumsi pekerjaan seseorang dengan kepuasan cukup berpengaruh karena dengan mendapat pekerjaan yang layak dan jumlah pendapatan yang di atas rata-rata tentunya pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan hasil pendapatan dari pekerjaan tersebut.

5. Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil diatas tingkat kepuasan terbanyak responden merasa puas berjumlah 33 responden (89,2 %) dan tingkat kepuasn terkecil responden merasa tidak puas berjumlah 4 responden (10,8 %). Pelayanan homecare ini dapat diketahui efektif atau tidak berdasar dari evaluasi para pengguna layanan *home care* selama ini. Apabila pasien merasakan kepuasan pelayanan, maka pasien tersebut akan merekomendasikan layanan homecare kepada orang lain. Kepuasan yaitu tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan hasil maupun kinerja yang telah dirasakan dengan apa yang diharapkan. Apabila yang diharapkan konsumen sesuai maka konsumen akan merasa puas. Apabila, jika yang didapatkan konsumen tidak sesuai maka konsumen tersebut juga akan merasa kecewa (Irham, 2017).

Kepuasan pelayanan pasien ini dapat dilihat dari hasil yang disampaikan oleh para pasien, yang selama ini sudah mendapatkan pelayanan di layanan homecare. Hasil dari penelitian ini menunjukkan jika *patient-centered care* atau pelayanan yang berpusat pada pasien merupakan prediktor tingkat kepuasan pasien/ konsumen pada rumah sakit. Faktor empati dan komunikasi serta layanan yang tangible menjadi factor-faktor utama dalam penelitian ini (Aziz K, 2018).

Kepuasan pelanggan tergantung pada berbagai faktor seperti kualitas layanan yang diterima, suasana hati pelanggan, emosi, interaksi sosial, pengalaman rekan pelanggan lainnya, dan faktor subjektif spesifik lainnya. Selain itu, kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan bukanlah penilaian objektif dari situasi nyata tetapi merupakan unsur sifat emosional. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang positif terutama bagaimana pendapat klien mengenai layanan yang diterima atau dirasakan oleh klien dan bisa dianggap bahwa hal tersebut bentuk evaluasi hasil dari proses (Fahrepi, 2019). Peneliti berasumsi kualitas layanan dapat diartikan sebagai bentuk pelayanan yang harus memenuhi kebutuhan pelanggan, harapan pelanggan, kepuasan pelanggan, dan persyaratan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Hasil penelitian berdasarkan usia terbanyak pada usia 35-49 Tahun berjumlah 19 responden (51,4 %) dan usia paling sedikit pada usia 61-75 Tahun berjumlah 4 responden (10,8 %).
2. Hasil penelitian berdasarkan jenis kelamin terbanyak berjenis kelamin perempuan berjumlah 23 responden (62,2 %) dan jenis kelamin paling sedikit berjenis kelamin laki-laki berjumlah 14 responden (37,8 %).
3. Hasil penelitian berdasarkan pendidikan terbanyak berpendidikan Perguruan Tinggi berjumlah 18 responden (48,6 %) dan pendidikan paling sedikit berpendidikan SD berjumlah 0 responden (0 %).
4. Hasil penelitian berdasarkan pekerjaan terbanyak bekerja wiraswasta berjumlah 19 responden (51,4 %) dan pekerjaan paling sedikit bekerja buruh berjumlah 0 responden (0%).
5. Hasil penelitian berdasarkan tingkat kepuasan terbanyak responden merasa puas berjumlah 33 responden (89,2 %) dan tingkat kepuasn paling sedikit responden merasa tidak puas berjumlah 4 responden (10,8 %).

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat mengevaluasi system kerja tim *home care* saat adanya pandemi yang lalu dan hasil evaluasi dapat memperbaiki kekurangan dari system kerja tim *home care* dalam penanganan pandemi atau wabah atau kondisi urgensi yang lain. Rumah Sakit sudah memiliki tim Homecare yang solid dan diharapkan saat pandemi atau bencana tim homecare tersebut bergerak dengan cepat tanpa saling menunggu. Juga diharapkan agar penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan data awal bagi peneliti berikutnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D., NS selaku Ketua STIKES Bethesda YAKKUM Yogyakarta. Ibu Enik Listyaningsih S.K.M., M.P.H selaku Pembimbing Skripsi dengan kesabarannya terus mendukung dan memotivasi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Bapak I Wayan Sudarta,

S.Kep, Ns, M.Kep selaku Ketua Penguji Skripsi dengan kesabarannya terus memotivasi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Bapak Erik Adik Putra Bambang Kurniawan, Kep, Ns, MSN selaku Penguji I Skripsi dengan kesabarannya terus memotivasi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih yang tak terhingga untuk suami terkasih dan anak-anak saya tercinta yang senantiasa mendukung mommynya berproses menyelesaikan pendidikannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andersen, K. G., Rambaut, A., Lipkin, W. I., Holmes, E. C., & Garry, R. F. (2020). The proximal origin of SARS-CoV-2. *Nature Medicine*, 26(4), 450–452. <https://doi.org/10.1038/s41591-020-0820-9>
- Aziz K, Palu B, A. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Home Care Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Jurnal Kesehatan*. 1(3):304-309.
- BPS Provinsi Jawa Tengah. (2022).
- Cascella, M., Rajnik, M., Aleem, A., Dulebohn, S. C., & Di Napoli, R. (2022). *Features, Evaluation, and Treatment of Coronavirus (COVID-19)*.
- Christian, Michael & Hidayat, F. (2020). "Dampak Coronavirus terhadap ekonomi global"https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Documents/Bab_5_Artikel_1_2020.pdf.
- Diny. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang*.
- Fahrepi R, Rate S, H. A. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Home Care Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Batua Kota Makassar. PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 9(1):122-129.
- Handayani, R. T., Arradini, D., Darmayanti, A. T., Widiyanto, A., & Atmojo, J. T. (2020). Pandemi covid-19, respon imun tubuh, dan herd immunity. *Jurnal Ilmiah Stikes Kendal*, 10(3), 373–380.
- Handayani, S. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno*.
- Irham, M. (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Home Care Puskesmas*

- Antara Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Universitas Hasanuddin.*
- Kahfi, R., Ammar, N., Dael, R., Yonathan, Y., Edwin, D., Shabir, M., & Pontoh, R. S. (2021). *Analisis Quantile Regression dalam Kasus COVID-19 di Indonesia.*
- Kurniati. (2013). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar.* Universitas Hasanuddin.
- Lauer, S. A., Grantz, K. H., Bi, Q., Jones, F. K., Zheng, Q., Meredith, H. R., Azman, A. S., Reich, N. G., & Lessler, J. (2020). The Incubation Period of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) From Publicly Reported Confirmed Cases: Estimation and Application. *Annals of Internal Medicine*, 172(9), 577–582. <https://doi.org/10.7326/M20-0504>
- Li, J., Huang, D. Q., Zou, B., Yang, H., Hui, W. Z., Fan, F., Yee, N. T. S., Liu, C., Nerurkar, S. N., Kai, J. C. Y., Teng, M. L. P., Li, X., Zeng, H., Borghi, J. A., Henry, L., Cheung, R., & Nguyen, M. H. (2021). Epidemiology of COVID-19: A systematic review and meta-analysis of clinical characteristics, risk factors, and outcomes. *Journal of Medical Virology*, 93(3), 1449–1458. <https://doi.org/10.1002/jmv.26424>
- Ma, L., Sahu, S. K., Cano, M., Kuppaswamy, V., Bajwa, J., McPhatter, J., Pine, A., Meizlish, M. L., Goshua, G., Chang, C. H., Zhang, H., Price, C., Bahel, P., Rinder, H., Lei, T., Day, A., Reynolds, D., Wu, X., Schriefer, R., ... Kulkarni, H. S. (2021). Increased complement activation is a distinctive feature of severe SARS-CoV-2 infection. *Science Immunology*, 6(59). <https://doi.org/10.1126/sciimmunol.abh2259>
- Mizumoto, K., Kagaya, K., Zarebski, A., & Chowell, G. (2020). Estimating the asymptomatic proportion of coronavirus disease 2019 (COVID-19) cases on board the Diamond Princess cruise ship, Yokohama, Japan, 2020. *Eurosurveillance*, 25(10). <https://doi.org/10.2807/1560-7917.ES.2020.25.10.2000180>
- Ni Putu Emy Darma Yanti, I Made Arie Dharma Putra Nugraha, Gede Adi Wisnawa, Ni Putu Dian Agustina, N. P. A. D. (2020). *GAMBARAN PENGETAHUAN MASYARAKAT TENTANG COVID-19 DAN PERILAKU MASYARAKAT DI MASA PANDEMI COVID-19.*
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik.* Alfabeta.
- Pemerintah Kota Semarang. (2021). *Informasi Coronavirus (COVID-19)*

Semarang.

PHEOC Kemkes RI. (n.d.). COVID 19.

Rina. (2017). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Praktik Dokter Mandiri dan Klinik Swasta (Studi Kasus Kec. Tembalang Semarang. Jurnal Kedokteran Diponegoro.* <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/medico>.

Saksono, R. B. (2021). *Layanan Homecare ditengah pandemic semakin digandrungi* .<https://radarbanyuwangi.jawapos.com/kesehatan/info-rumah-sakit/03/11/2021/layanan-home-care-ditengah-pandemi-semakin-digandrungi>.

Song, W., Gui, M., Wang, X., & Xiang, Y. (2018). Cryo-EM structure of the SARS coronavirus spike glycoprotein in complex with its host cell receptor ACE2. *PLOS Pathogens*, 14(8), e1007236. <https://doi.org/10.1371/journal.ppat.1007236>

Stefanovska, V. V. (2014). *Patient Satisfaction in Outpatient Healthcare Services at Secondary Level vs. Tertiary Level. Jurnal University ST. Kiril and Metodji*, 142, 579–585.

Stokes, E. K., Zambrano, L. D., Anderson, K. N., Marder, E. P., Raz, K. M., El Burai Felix, S., Tie, Y., & Fullerton, K. E. (2020). Coronavirus Disease 2019 Case Surveillance — United States, January 22–May 30, 2020. *MMWR. Morbidity and Mortality Weekly Report*, 69(24), 759–765. <https://doi.org/10.15585/mmwr.mm6924e2>

Susilo, A. (2022). *Utasi dan Varian Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): Tinjauan Literatur Terkini. Jurnal Penyakit Dalam Indonesia, Vol.9.*

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit ANDI.

Widiastuti, N. kadek. (2020). *Mari Hentikan Stigma Negatif terkait Covid-19 diambil dari link* <https://diskes.baliprov.go.id/mari-hentikan-stigma-negatif-terkait-covid-19>.

Yang, A.-P., Liu, J., Tao, W., & Li, H. (2020). The diagnostic and predictive role of NLR, d-NLR and PLR in COVID-19 patients. *International Immunopharmacology*, 84, 106504. <https://doi.org/10.1016/j.intimp.2020.106504>

Yuki, K., Fujiogi, M., & Koutsogiannaki, S. (2020). COVID-19 pathophysiology: A review. *Clinical Immunology*, 215, 108427.

<https://doi.org/10.1016/j.clim.2020.108427>

Yulianti. (2020). *MODUL KEPERAWATAN HOSPICE HOME CARE*. Universitas Esa Unggul.

STIKES BETHESDA YAKKUM

STIKES BETHESDA YAKKUM