

**FAKTOR - FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN PENYINTAS COVID-19 YANG PERNAH ISOLASI MANDIRI
DI WILAYAH KERJA UPTD PUSKESMAS CILIMUS
TAHUN 2021**

MANUSKRIP

Oleh :

NADA EDELWIS ALFARHANI

CMR0170021



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KUNINGAN**

2021

**FAKTOR - FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN PENYINTAS COVID-19 YANG PERNAH ISOLASI MANDIRI
DI WILAYAH KERJA UPTD PUSKESMAS CILIMUS**

TAHUN 2021

Nada Edelwis Al farhani¹, Fitri Kurnia Rahim², Ade Saprudin³

Program Studi Kesehatan Masyarakat STIKes Kuningan

E-mail: nadaedelwis8@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Berdasarkan Data Covid-19 di UPTD Puskesmas Cilimus pada tahun 2021 kasus covid-19 ditemukan 289 kasus terkonfirmasi Positif covid-19 terhitung pada bulan Januari - Mei tahun 2021 dengan jumlah meninggal saat isoman 15 orang dan yang sembuh atau Penyintas dari Covid-19 melakukan Isolasi Mandiri sebanyak 264. kementerian kesehatan RI covid-19 di Indonesia kasus terkonfirmasi positif covid-19 sebanyak 2.670.046, untuk di Kabupaten Kuningan berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kuningan kasus terkonfirmasi positif covid-19 sebanyak 3.840, Isolasi/Sembuh 3.708 dan meninggal 104. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Penyintas Covid-19 yang pernah Isolasi Mandiri di wilayah kerja UPTD Puskesmas Cilimus.

Metode: Jenis penelitian ini adalah analitik dengan rancangan *korelasional*. Penelitian ini diambil menggunakan teknik *disproporsional random sampling*. dengan sampel penelitian berjumlah 80 responden dan analisis data *Rank Spearman*

Hasil: Analisa bivariat hubungan antara Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan Kepuasan, didapatkan nilai *p value* 0,000. hubungan antara Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan didapatkan nilai *p value* 0,000 hubungan antara Keandalan (*Reability*) dengan Kepuasan didapatkan nilai *p value* 0,000. Hubungan antara Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien didapatkan nilai *p value* 0,000. hubungan antara Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien nilai *p value* 0,000.

Kesimpulan : Terdapat hubungan yang signifikan antara Ketanggapan, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien penyintas Covid 19 yang pernah Isolasi mandiri.

Saran Diharapkan pada setiap pelayanan yang di berikan oleh petugas covid Pasien bisa bekerjasama dengan baik dan bisa bersikap proaktif dalam menjalankan isolasi mandiri.

Kata Kunci : Kepuasan, Penyintas Covid, Isolasi Mandiri

Kepustakaan : 43 referensi (2008 – 2020)

**FACTORS RELATED TO THE SATISFACTION OF COVID-19
SURVIVAL PATIENTS WHO HAVE BEEN SELF-ISOLATING IN THE
WORK AREA OF UPTD PUSKESMAS CILIMUS
IN 2021**

Nada Edelwis Al farhani¹, Fitri Kurnia Rahim², Ade Saprudin³

Study Program Of Public Health STIKes Kuningan

E-mail: nadaedelwis8@gmail.com

ABSTRACT

Background: Based on Covid-19 data at the UPTD of the Cilimus Health Center in 2021, there were 289 confirmed cases of Covid-19, starting from January - May 2021, with the number of people dying during isomanism and 15 people who recovered or survived from Covid-19. 19 carried out Independent Isolation as many as 264. The RI Ministry of Health for Covid-19 in Indonesia as many as 2,670,046 confirmed cases of COVID-19, for Kuningan Regency based on data from the Kuningan Regency Health Office, 3,840, positive confirmed cases of COVID-19, Isolation/Healing 3,708 and died 104. The purpose of this research is to find out the factors related to the satisfaction of Covid-19 survivors who have been in self-isolation in the UPTD work area of the Cilimus Health Center.

Methods: This type of research is analytic with a design *correlational*. This study was taken using a *disproportionate random sampling technique*. with a research sample of 80 respondents and data analysis *Spearman Rank*

Results: From the results of the bivariate analysis of the relationship between *responsiveness* and satisfaction, the *p value* was 0.000. The relationship between Physical Evidence (*Tangible*) and Satisfaction obtained a *p value* of 0.000, the relationship between Reliability (*Reliability*) and Satisfaction obtained a *p value* of 0.000. The relationship between Assurance and Patient Satisfaction obtained a *p value* of between Empathy (*Empathy* and Patient Satisfaction) *p value* of 0.000
The relationship

Conclusion: It is known that there is a significant relationship between Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, Physical Evidence and Satisfaction of Survivors Covid 19 who have been in self-isolation.

Suggestions: It is hoped that in every service provided by covid officers, patients can work well together and can be proactive in carrying out self-isolation

Keywords: Satisfaction, Covid Survivors, Independent Isolation

Literature: 43 references (2008 – 2020)

Pendahuluan

Public Health Emergency Operating Center (PHEOC) kementerian kesehatan RI covid-19 pada saat ini di Indonesia kasus terkonfirmasi positif covid-19 sebanyak 2.670.046, Isolasi/Sembuh 2.809.538 dan yang meninggal 95.723 sedangkan berdasarkan data dari PIKOBAR pusat informasi dan kordinasi Covid-19 di Jawa Barat kasus terkonfirmasi positif covid-19 sebanyak 611.796, Isolasi/Sembuh 479.279 dan meninggal 9.552 untuk di Kabupaten Kuningan berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kuningan kasus terkonfirmasi positif covid-19 sebanyak 3.840, Isolasi/Sembuh 3.708 dan meninggal 104 .

Berdasarkan hasil studi pendahuluan terkait Data Covid-19 di UPTD Puskesmas Cilimus pada tahun 2020 ditemukan 239 kasus terkonfirmasi Positif covid-19, di tahun 2021 terjadi peningkatan kasus covid-19 ditemukan 289 kasus terkonfirmasi Positif covid-19 terhitung pada bulan Januari - Mei tahun 2021 dengan jumlah meninggal saat isoman 15 orang dan yang sembuh atau Penyintas dari Covid-19 melakukan Isolasi Mandiri sebanyak 264.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Cilimus mengenai Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Penyintas Covid-19 yang pernah Isolasi Mandiri di wilayah kerja UPTD Puskesmas Cilimus karena pelayanan yang baik akan membentuk loyalitas bagi pasien Covid-19 untuk mendapatkan rasa aman, nyaman dengan pelayanan

yang di berikan oleh puskesmas dan petugas covid-19 Selain itu memberikan gambaran agar petugas selalu meningkatkan pelayanan khususnya pada pasien Covid-19 agar bisa meminimalisir kasus meninggal saat isolasi mandiri atau pun pelayanan yang dirasa kurang memuaskan bagi para pasien yang melakukan isolasi.

Metode

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Cilimus Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey analitik* kuantitatif. Rancangan atau desain dalam penelitian ini menggunakan rancangan atau desain *cross-sectional*. Penelitian ini untuk mengetahui faktor - faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Penyintas covid-19 yang pernah Isolasi Mandiri di wilayah kerja UPTD puskesmas Cilimus 2021.

Populasi dalam penelitian ini adalah Penyintas covid-19 atau orang yang sembuh dari Covid-19 yang pernah Isolasi Mandiri di wilayah kerja Puskesmas Cilimus yaitu 264 Penyintas covid-19 tahun 2021. Untuk menghitung besar sampel dari populasi tersebut, maka digunakan rumus Slovin. Berdasarkan hasil perhitungan besar sampel pada penelitian ini diperoleh, sampel sebanyak 80 dari populasi 264 persentase yang digunakan adalah sebesar 10%.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah bukti fisik , kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Variabel terikat dalam

penelitian ini adalah Kepuasan Penyintas Covid-19 yang pernah Melakukan Isolasi Mandiri Di

Wilayah Kerja Puskesmas Cilimus Tahun 2021.

Hasil

Table 1 Analisis Univariat

No	Variabel	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1.	Kehandalan		
	Sangat tidak handal	8	10,0
	Kurang handal	25	31,3
	Handal	45	56,3
	Sangat handal	2	2,5
	Total	80	100
2.	Ketanggapan		
	Sangat tidak tanggap	2	2,5
	Kurang tanggap	24	30,0
	Tanggap	52	65,0
	Sangat tanggap	2	2,5
	Total	80	100
3.	Jaminan		
	Sangat tidak baik	3	3,8
	Kurang baik	28	35,0
	Baik	47	58,8
	Sangat baik	2	2,5
	Total	80	100
4.	Bukti fisik	80	100
	Sangat tidak baik	6	7,5
	Kurang baik	35	43,8
	Baik	37	46,3
	Sangat baik	2	2,5
	Total	80	100
5.	Empati		
	Sangat tidak Baik	5	6,3
	Kurang Baik	32	40,0
	Baik	41	51,3
	Sangat baik	2	2,5
	Total	80	100
6.	Kepuasan		
	Sangat tidak puas	7	8,8
	Kurang puas	35	43,8
	Puas	37	46,3
	Sangat puas	1	1,3
	Total	80	100

Sumber : Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 80 responden, sebagian besar memiliki kehandalan yang Handal sebanyak 45 responden (56,3%). hampir seluruhnya tanggap sebanyak 52 responden (65,0%)., hampir seluruhnya memiliki jaminan baik sebanyak 47 responden (58,8%). paling banyak memilih bukti fisik kurang baik sebanyak 37 responden (46,3%). sebagian besar merasa Empati Baik sebanyak 41 responden (51,3%). paling banyak merasa Puas sebanyak 37 responden (46,3%).

Sebagian besar responden memiliki dukungan suami sebanyak 92 responden (86,8%). Sebagian besar responden ingin anak tunda sebanyak 57 responden (53,8%).

Tabel 2 Analisis Bivariat

Variabel	Kepuasan										P value	R
	Sangat Tidak Puas		Kurang Puas		Puas		Sangat Puas		Total			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Kehandalan												
Sangat tidak handal	4	50,0	4	50,0	0	0	0	0	8	100	0,000	0,944
Kurang handal	3	12,0	22	88,0	0	0	0	0	25	100		
Handal	0	0	9	20,0	36	80,0	0	0	45	100		
Sangat handal	0	0	0	0	1	50,0	1	50,0	2	100		
Ketanggapan												
Sangat tidak tanggap	0	0	2	100	0	0	0	0	2	100	0,000	0,492
Kurang tanggap	5	20,8	15	62,5	4	16,7	0	0	24	100		
Tanggap	2	3,8	18	34,6	32	61,5	0	0	52	100		
Sangat tanggap	0	0	0	0	1	50,0	1	50,0	2	100		
Jaminan												
Sangat tidak baik	2	66,7	1	33,3	0	0	0	0	3	100	0,000	0,393
Kurang baik	2	7,1	20	71,4	6	21,4	0	0	28	100		
Baik	2	4,3	13	27,7	31	66,0	1	2,1	47	100		
Sangat baik	1	50,0	1	50,0	0	0	0	0	2	100		
Bukti Fisik												
Sangat tidak baik	1	16,7	5	83,3	0	0	0	0	6	100	0,000	0,405
Kurang baik	6	17,1	16	45,7	13	37,1	0	0	35	100		
Baik	0	0	13	35,1	24	64,9	0	0	37	100		
Sangat baik	0	0	0	0	1	50,0	1	50,0	2	100		
Empati												
Sangat tidak baik	4	80,0	1	20,0	0	0	0	0	5	100	0,000	0,639
Kurang baik	2	6,3	25	78,1	5	15,6	0	0	32	100		
Baik	1	2,4	8	19,5	31	75,6	1	2,4	41	100		
Sangat baik	0	0	1	50	1	50,0	0	0	2	100		

Sumber : Data Primer Tahun 2021

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa 80 responden memilih Keandalan petugas Pada 45 responden yang memilih handal terdapat 36 responden yang puas 80,0%, didapatkan nilai *p value* 0,000 atau $< 0,05$ dan nilai koefisien *r* 0,944 . Pada Ketanggapan 52 responden yang memilih tanggap terdapat 32 responden yang puas 61,5%. didapatkan nilai *p value* 0,000 atau $< 0,05$ dan nilai koefisien *r* 0,492. Pada Janinan 47 responden dengan jaminan baik terdapat 31 responden yang puas 66,0%. didapatkan nilai *p value* 0,013 atau $< 0,05$ dan nilai koefisien *r* 0,393. Pada Bukti Fisik 37 responden dengan bukti fisik baik terdapat 24 responden yang merasa puas 64,9%. didapatkan nilai *p value* 0,000 atau $< 0,05$ dan nilai koefisien *r* 0,405. Sedangkan pada Empati 41 responden dengan Empati baik terdapat 31 responden yang merasa puas 75,6% didapatkan nilai *p value* 0,000 atau $< 0,05$ dan nilai koefisien *r* 0,639 .

Pembahasan

1. Hubungan Ketanggapan (*Responsiveness*) Dengan Kepuasan Pasien Penyintas Covid 19 Yang Melakukan Isolasi Mandiri Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cilimus Tahun 2021

Hasil analisis berdasarkan uji statistik *Rank Spearman*, didapatkan nilai *p value* 0,000 atau $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketanggapan dengan kepuasan Penyintas Covid 19 yang melakukan

Isolasi Mandiri di wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cilimus Tahun 2021. Pada koefisien (*r*) didapatkan 0,492 yang artinya bahwa ketanggapan memiliki hubungan yang sedang dan arah positif dengan kepuasan Penyintas Covid 19 yang melakukan Isolasi Mandiri di wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cilimus.

Hasil ini sejalan dengan Lontan (2018) pada pasien di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara didapatkan hasil terdapat hubungan yang bermakna antara faktor ketanggapan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0.000. Faktor ketanggapan yang dimaksud meliputi ketepatan waktu, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan ketanggapan dokter dalam melayani pasien. Penelitian ini sejalan dengan Kosnan (2020)

Ketanggapan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemauan pihak pemberi pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan segera. Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan muncul. Pelayanan tanggap dan cepat merupakan salah satu faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan. (Eninurkhayatun, 2017).

2. Hubungan Bukti Fisik (*Tangibels*) Dengan Kepuasan Pasien Penyintas Covid 19 Yang Melakukan Isolasi Mandiri Di Wilayah Kerja UPTD

Puskesmas Cilimus Tahun 2021

Hasil Analisis berdasarkan hasil uji statistik *Rank Spearman*, didapatkan nilai *p value* 0,000 atau < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan Penyintas Covid 19 yang melakukan Isolasi Mandiri di wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cilimus Tahun 2021. Pada koefisien (*r*) didapatkan 0,405 yang artinya bahwa bukti fisik memiliki hubungan yang sedang dan arah positif dengan kepuasan Penyintas Covid 19 yang melakukan Isolasi Mandiri di wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cilimus.

Hasil ini sejalan Paus atau tidaknya pemakai jasa pelayanan mempunyai kaitan erat dengan baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas (Rustam dkk., 2016). Didapatkan hasil yaitu ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi bukti fisik (*tangibels*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan *p value* (0,001). Bukti fisik dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan /staf yang menyenangkan.

Dimensi wujud/tampilan (*Tangibels*) pelayanan meliputi sarana prasarana yang perlu tersedia di suatu penyedia pelayanan kesehatan yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Tampilan Bukti fisik terdapat beberapa item antara lain tersedia peralatan medis mutlak seperti stetoskop, tensimeter, lampu senter, timbangan berat badan, termometer,

jarum suntik dan tersedianya prosedur pelayanan dan kotak saran (Eninurkhatun, 2017).

3. Hubungan Keandalan (Reability) Dengan Kepuasan Pasien Penyintas Covid 19 Yang Melakukan Isolasi Mandiri Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cilimus Tahun 2021

Hasil analisis berdasarkan hasil uji statistik *Rank Spearman*, didapatkan nilai *p value* 0,000 atau < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan dengan kepuasan Penyintas Covid 19 yang melakukan Isolasi Mandiri di wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cilimus Tahun 2021. Pada koefisien (*r*) didapatkan 0,944 yang artinya bahwa kepuasan memiliki hubungan yang sangat kuat dan arah positif dengan kepuasan Penyintas Covid 19 yang melakukan Isolasi Mandiri di wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cilimus.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Listyorini, Dkk (2019) pada pasien di Puskesmas Gajahan Surakarta menyatakan bahwa terdapat hubungan antara keandalan (Reability dengan kepuasan pasien dengan ρ Value = 0,001. Hasil ini menunjukkan keandalan mempunyai pengaruh besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Dimensi keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Pelayanan yang terpercaya adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten. Keandalan atau reliability pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh

pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten, selain itu berpendapat pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan (Jusriani Dkk., 2016).

4. Hubungan Jaminan (*Assurance*) Dengan Kepuasan Pasien Penyintas Covid 19 Yang Melakukan Isolasi Mandiri Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cilimus Tahun 2021

Hasil analisis berdasarkan hasil uji statistik *Rank Spearman*, didapatkan nilai *p value* 0,000 atau < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan Penyintas Covid 19 yang melakukan Isolasi Mandiri di wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cilimus Tahun 2021. Pada koefisien (*r*) didapatkan 0,393 yang artinya bahwa jaminan memiliki hubungan yang lemah dan arah positif dengan kepuasan Penyintas Covid 19 yang melakukan Isolasi Mandiri di wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cilimus.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Agus (2017) pada pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta bahwa terdapat hubungan antara keyakinan/kepercayaan dengan kepuasan pasien dengan *p value* sebesar 0,000. Hasil tersebut membuktikan bahwa pengetahuan, kemampuan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan yang akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Dimensi jaminan pelayanan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan. Disebutkan bahwa 13% pasien yang merasa puas menyatakan hubungan pasien dan petugas tidak baik. Pasien menyatakan pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter tidak memberikan kepuasan. Dokter hanya menanyakan keluhan saja dan hanya beberapa menit berada dalam ruang pemeriksaan (Eninurkhatun, 2017).

Simpulan

1. Sebagian besar Kepuasan responden di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cilimus Tahun 2021 responden merasa Puas sebanyak 46,3%.
2. Terdapat Hubungan signifikan menggunakan uji *Rank Spearman* Dengan nilai *p-value*= 0,000 (*R*=0,405) Antara Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pelayanan Pasien Penyintas Covid 19 Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cilimus Tahun 2021.
3. Terdapat Hubungan signifikan menggunakan uji *Rank Spearman* Dengan nilai *p-value*= 0,000 (*R*=0,944) Antara Kehandalan Dengan Kepuasan Pelayanan Pasien Penyintas Covid 19 Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cilimus Tahun 2021.

4. Terdapat Hubungan signifikan menggunakan uji *Rank Spearman* Dengan nilai *p-value*= 0,000 (R=0,492) Antara Ketanggapan Dengan Kepuasan Pelayanan Pasien Penyintas Covid 19 Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cilimus Tahun 2021 Terdapat Hubungan signifikan menggunakan uji *Rank Spearman* Dengan nilai *p-value*= 0,000 (R=0,639) Antara Empati Dengan Kepuasan Pelayanan Pasien Penyintas Covid 19 Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cilimus Tahun 2021.
5. Terdapat Hubungan signifikan menggunakan uji *Rank Spearman* Dengan nilai *p-value*= 0,000 (R=0,393) Antara Jaminan Dengan Kepuasan Pelayanan Pasien Penyintas Covid 19 Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cilimus Tahun 2021.

Saran

1. Bagi Responden (Pasien Penyintas Covid 19)
Diharapkan pada setiap pelayanan yang di berikan oleh petugas covid Pasien bisa bekerjasama dengan baik dan bisa bersikap proaktif dalam menjalankan isolasi mandiri, pasien bisa memberikan masukan dan saran kepada petugas agar petugas bisa meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan kebutuhan pasien.
2. Bagi Tempat Penelitian
Meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada pasien covid 19 yang melakukan isolasi mandiri

dengan bertindak lebih cepat dan tepat selain itu juga pengadaan peralatan harus lebih di perhatikan dan penerapan 5S petugas harus selalu diterapkan agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas

3. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat

Diharapkan dapat memperbanyak sumber informasi dan pembelajaran tentang pelayanan pasien covid 19 yang isoalsi mandiri dengan melihat fakta dilapangan terkait pelayanan terhadap pasien covid 19 yang melakukan Isolasi mandiri.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan yang baik untuk pasien covid 19 yang sedang isolasi mandiri.

Daftar Pustaka

- Asmuji (2013) *Manajemen Keperawatan : Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta: Ar ruzz Media.
- Agus., *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Penumping Tahun 2017* Jawa Tengah: FKI UMS, 2017.
- Anggraeni, Ratih., *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Yogyakarta: Deepublish; 2019
- Azwar, A. (2010) *Pengantar Administrasi Kebijakan*

- Kesehatan, Edisi Ketiga*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Badriah, D. L. (2019) *Metodologi Penelitian*. ke 8. Tasikmalaya: Multazam Bandung.
- Bodas, M. and Peleg, K. (2020) 'Self-isolation compliance in the COVID-19 era influenced by compensation: Findings from a recent survey in Israel', *Health Affairs*, 39(6), pp. 936–941. doi: 10.1377/hlthaff.2020.00382.
- Depkes RI (2009) 'Sistem Kesehatan Nasional'.
- Depkes RI (2014) *Profil Kesehatan Indonesia*.
- Esti Nur Janah, Ariyanti, A. H. D. (2021) 'Jurnal of Bionursing Hubungan Pengetahuan Masyarakat tentang Covid-19 dengan Stigma Masyarakat terhadap Pasien Isolasi Mandiri Positif Covid-19', 3(2).
- Einurkhayatun B, Suryoputro A, Fatmasari EY. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)*. 2017;5(4):33-42
- Heriana, C. (2015) *Manajemen Pengelolaan Data Kesehatan*. ke 1. Bandung: PT Refika Aditama.
- Jusriani, Dkk., *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara*: Skripsi, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo; 2016.
- Kemenkes RI (2019) *Profil Kesehatan Indonesia 2019*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI (2020) *Panduan isolasi mandiri 2020*. Yogyakarta: universitas gadjah mada.
- Kementerian kesehatan (2020), *Pedoman Pencegah. Dan Pengendali. Coronavirus Dis*.
- Kosnan, Wilhelmina. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke." *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi* 21.4 (2020).
- Lamadah, S. and Sayed, H. (2013) 'Patient Perceptions Indicator of Quality of Nursing Service Provided at Al Noor Specialist Hospital at Makkah Almokarromah.',

Journal of American Science,
4(7), pp. 20–25.