

KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP MASA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT XYZ BATANG

Rosa Maharani*) dan Sentot Suciarto

Universitas Katolik Soegijapranata

Email : 19D30004@student.unika.ac.id;

suciarmentos@gmail.com

ABSTRACT

Since the onset of the Covid-19 pandemic, all health workers have not had experience dealing with Covid-19. Health workers must adapt to changing conditions, starting from the implementation of Covid-19 management guidelines, new guidelines that must be implemented, changes in nurse-patient interactions, the use of Personal Protective Equipment, anxiety about contracting Covid-19 or transmitting it to families. With the implementation of this application, there will be ups and downs in patient visits for treatment at the hospital. Hospitals are required to strive to provide satisfaction to every patient, especially for users of health services for the community. Health service is a concept used in providing health services to the community in order to create satisfaction. Patient satisfaction is a very meaningful element for a service user, because it is able to create and retain customers well. This research is located at XYZ Batang Hospital, Central Java. The population in this study were inpatients in class 1A at XYZ Hospital with a time period of 1 month starting from June 1, 2021 to July 1, 2021. The population was taken from the data on the number of patients who entered the period June 1, 2021 - July 1, 2021 as many as 150 patients at XYZ Batang Hospital.

Keywords: Quality of Service, Responsiveness and Reliability, Satisfaction of Inpatients.

PENGANTAR

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan untuk warga. Rumah Sakit artinya institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan dengan cara sempurna yang sediakan pelayanan rawat inap, kunjungan pasien, dan gawat darurat. Rumah sakit yang fokus dalam segi pelayanan pada warga (*public/ service oriented*). Oleh sebab itu rumah sakit wajib bisa membagikan kepuasan pada pasien ataupun

penderita hingga membagikan tambahan pada penderita untuk senantiasa memakai layanan ataupun sekalian bisa membagikan nilai promosi untuk rumah sakit (Andayani, 2021).

Dikala ini lagi terjalin pandemi Covid- 19. *Corona Virus Disease* jadi salah satu permasalahan kesehatan dunia semenjak bulan Januari 2020. Pada 3 Mei 2020 permasalahan *Corona Virus Disease* dikonfirmasi 3.272.202 permasalahan serta 230.104 jumlah

korban yang meninggal dunia, menyerang 215 negeri (World Health Organization, 2020). Permasalahan *Corona Virus Disease* awal mula terkonfirmasi di Indonesia pada bertepatan pada 2 Maret 2020 serta sampai saat ini terus meningkat. Semenjak itu, angka sakit serta kematian meningkat serta berakibat pada tatanan pelayanan kesehatan (World Health Organization, 2020).

Wabah *Corona Virus Disease* menjadi masalah serius yang timbul di rumah sakit Indonesia. Semenjak diresmikan jadi musibah nasional bulan April 2020, bagi web formal pemerintah ialah covid19.go.id sudah tercatat sampai bertepatan pada 15 Januari 2021 permasalahan positif *Corona Virus Disease* mencapai 896.600 orang serta korban meninggal mencapai 25.246 orang. Pergantian layanan kunjungan pasien tersebut antara lain pergantian alur penerimaan penderita kunjungan pasien mematuhi protokol kesehatan dimana penderita wajib memakai masker, melaksanakan prosedur *screening*, serta pembatasan pengunjung dan pendamping penderita bahkan pembagian pelayanan untuk penderita *Corona Virus Disease* atau tidak (Departemen Kesehatan RI, 2020).

Organisasi Kesehatan Dunia (World Health Organization) secara formal melaporkan *Corona Virus Disease* selaku pandemi pada Rabu (11/3/2020). Itu terjalin sehabis wabah mirip SARS itu menjangkiti terus menjadi banyak orang, di mana pada Kamis pagi angkanya menggapai 126.063 permasalahan. Dengan total korban

tewas 4.616 orang serta sembuh sebanyak 67.071 orang, bagi Worldometers (<https://www.cnbcindonesia.com/> diakses pada 20 Pebruari 2022 pada pukul 15:16 WIB).

Pandemi Covid-19 menimbulkan penyusutan angka kunjungan pasien, hal ini disebabkan karena ada urutan proses pelayanan kesehatan yang berganti, pembatasan jumlah pasien untuk menerapkan protokol kesehatan dengan menjauhi keramaian, dan diterapkannya standar pencegahan, identifikasi dini serta pengendalian sumber virus (Departemen Kesehatan, 2020). Peningkatan jumlah penderita tiap harinya menyebabkan pasien dirujuk untuk berobat ke rumah sakit sehingga menyebabkan jumlah pasien membludak (Astari, dkk., 2020).

Dengan berubahnya keadaan seperti ini, rumah sakit seharusnya menetapkan terobosan baru. Pemikiran atau gagasan bisa diperoleh dari hasil penilaian kinerja rumah sakit. Ini berarti bagi penyedia fasilitas sebaiknya memperoleh data tentang perubahan pelayanan dalam masa pandemi serta mengenali perihai yang membuat penderita puas ataupun tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit paling utama kunjungan pasien. Strategi tersebut hendak efisien apabila dituntut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan didukung dengan metode mengambil kesempatan pasar, agar rumah sakit dapat memenuhi pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kemauan pelanggan (Wahyuni, 2020).

Tidak hanya gejala hingga meninggal dunia, Covid-19

menyebabkan masyarakat untuk *physical distancing* serta Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada 20 Maret 2020, sejak saat itu terjalin penyusutan penderita di Rumah Sakit Mata Cicendo sebanyak 67,9% pada bulan Maret hingga April 2020. Penyusutan bertambahnya penderita pada bulan April di seluruh instalasi mulai dari IGD, lasik, rawat inap, serta kunjungan pasien (Astari, dkk., 2020).

Kualitas pelayanan rumah sakit memiliki 2 komponen, ialah pemenuhan terhadap standar kualitas yang sudah ditetapkan serta pemenuhan kepuasan pelanggan. Rumah sakit wajib membagikan layanan yang sesuai dengan kepuasan pelanggan. Monitoring dan evaluasi mutu jasa pelayanan kesehatan bisa diawali dengan mengidentifikasi tiap hal yang berfungsi dalam menghasilkan rasa puas pada pasien. Sistem pelayanan kesehatan bisa diperbaiki secara klinis, dan tercantum perspektif penderita semacam seberapa baiknya jasa pelayanan kesehatan yang mereka kehendaki.

Kepuasan pasien merupakan komponen utama serta penting. Bila pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, maka tidak akan menerimanya, meski layanan tersebut sudah maksimal, serta mudah dijangkau (Pohan, 2007).

Dengan adanya mutu pelayanan yang bagus di lingkungan rumah sakit, hingga hendak menghasilkan kepuasan bagi para penderita. Secara teorinya, kepuasan didefinisikan selaku sesuatu respon Penderita terhadap pelayanan yang didapat serta ditinjau bersumber

pada pengalaman yang dirasakan. Bukan hanya itu, kepuasan pula mempertimbangkan tentang apa yang dialami oleh Penderita. Penderita hendak membagikan evaluasi tentang sesuatu yang mereka miliki.

Bersumber pada dari uraian di atas, hingga penulis tertarik buat melaksanakan riset tentang pengaruh mutu pelayanan daya tanggap serta kehandalan terhadap kepuasan penderita sepanjang pandemi Covid-19 di rumah sakit XYZ Batang sepanjang 1 (satu) bulan. Perihal ini bisa dijadikan sumber buat menarik hasil informasi penderita yang berkunjung, apakah ada peningkatan (nilai positif) ataupun malah hadapi penyusutan. Sehingga bisa dijadikan acuan buat koreksi ataupun tingkatkan mutu dalam pelayanan warga dalam menanggulangi penderita pada waktu pandemi Covid-19.

METODOLOGI

Riset ini memakai tata cara deskriptif. Informasi sekunder bersumber dari informasi kuantitatif laporan survei penderita kunjungan pasien. Observasi dalam riset ini dicoba secara langsung pada Rumah Sakit XYZ Batang dengan mengumpulkan informasi yang berkaitan. Pengujian keyakinan informasi sangat dibutuhkan dalam riset kualitatif demi validitas serta reliabilitas dan tingkatan keyakinan informasi yang sudah terkumpul (Sugiyono, 2017).

Informasi yang digunakan merupakan informasi primer serta informasi sekunder. Informasi primer memakai kuesioner RATER

(Nursalam, 2014). Kuesioner dalam wujud langsung serta diisi oleh penderita yang jadi responden.

Berikutnya membagikan catatan statment pada responden serta memohon mereka buat membagikan jawaban atas catatan statment yang terdapat ialah metode pengumpulan informasi dengan menyebar kuesioner. Sub penanda bisa berupa statment yang wajib dijawab oleh responden.

Tujuan riset ini merupakan buat mendapatkan hasil informasi penderita rawat inap di Rumah Sakit XYZ Batang. Riset ini memakai kuesioner buat memperoleh ilustrasi informasi.

Objek yang diteliti pada riset ini merupakan Rumah Sakit. Riset ini berlokasi di Rumah Sakit XYZ Batang Jawa Tengah. Dengan alamat Jalur Urip Sumohardjo, Kelurahan Sambong, Kecamatan Batang, Kabupaten Batang, Jawa Tengah.

HASIL PENELITIAN

Di kota– kota besar daerah Indonesia yang banyak ada penderita Covid- 19 membuat ruang di sebagian rumah sakit jadi penuh. Perihal ini terjalin sebab lonjakan permasalahan Covid- 19 yang melonjak begitu kilat. Hendak namun di daerah yang ada permasalahan Covid- 19 dalam jumlah sedikit, apalagi tidak terdapat permasalahan masih nampak sebagian ruangan yang kosong.

Perihal tersebut terjalin sebab sebagian warga yang lagi ditimpa sakit merasa takut apabila memilah dirawat di rumah sakit. Terdapat yang berpikiran kalau bila orang sakit dirawat di rumah sakit, hingga hendak

dikira positif terserang Covid- 19. Sementara itu asumsi tersebut tidak pas. Sebab rumah sakit mempunyai perlengkapan serta metode buat mendiagnosa penderita, apakah penderita tersebut ialah penderita yang terkena virus Corona ataupun bukan. Hingga penulis tertarik buat mempelajari kunjungan yang terdapat di Rumah Sakit XYZ Batang sepanjang 1 (satu) bulan.

Ada total penderita sepanjang 1 bulan terhitung semenjak 1 Juni 2021 hingga dengan 1 Juli 2021 ada 150, tetapi yang menempuh rawat inap cuma 63 penderita. Pada penggolongan ciri responden dalam riset ini disajikan dengan statistik deskriptif. Statistik deskriptif ialah metode merumuskan serta menafsirkan informasi yang terdapat sehingga membagikan cerminan yang jelas menimpa hasil kuisoner yang sudah disebar kepada responden di Rumah Sakit XYZ sebanyak 63 responden, antara lain bersumber pada tipe kelamin, umur responden, pembelajaran terakhir, pekerjaan responden, sakit yang dialami, lama dirawat, jumlah penghuni. Oleh karena itu, hingga diperoleh hasil selaku berikut:

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Presentase (%)
1	Laki-laki	36	57,1%
2	Perempuan	27	42,9%
Jumlah		63	100%

Sumber: Data SPSS yang diolah Juli, 2021

Berdasarkan dari output diatas bisa dilihat jumlah laki-laki yang jadi responden adalah sebanyak 36 orang

dengan presentase 57,1% dan responden perempuan sebanyak 27 orang dengan presentase 42,9%. Jadi total semua responden sebanyak 63 orang dengan presentase 100%.

Selanjutnya akan disajikan tabel yang menunjukkan umur responden / pasien yang dirawat di Rumah Sakit XYZ Batang, sebagai berikut:

Tabel 2. Umur Responden

No	Umur Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	< 20 tahun	2	3,2%
2	21-30 tahun	24	38,1%
3	31-40 tahun	19	30,2%
4	>40 tahun	18	28,6%
Jumlah		63	100%

Sumber: Data SPSS yang diolah Juli, 2021

Lewat tabel diatas kita amati responden yang berusia <20 tahun sebanyak 2 orang dengan presentase 3,2%, responden usia 21- 30 sebanyak 24 orang dengan presentase 38, 1%, responden dengan usia 31- 40 sebanyak 19 orang dengan presentase 30, 2%, serta yang terakhir usia 40tahun sebanyak 18 orang dengan presentase 28, 6%. Jadi total responden sebanyak 63 orang dengan presentase 100%.

Tabel 3. Pendidikan Responden

No	Pendidikan Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	SD	14	22,2%
2	SMP	12	19%
3	SMA	31	49,2%
4	SARJANA	6	9,5%
Jumlah		63	100%

Sumber: Data SPSS yang diolah Juli, 2021

Mengacu pada hasil output SPSS diatas memperlihatkan kalau responden

sebagian besar berpendidikan SMA ialah sebanyak 31 orang dengan presentase 49, 2%, responden dengan pembelajaran SD sebanyak 14 orang dengan presentase 22, 1%, responden pembelajaran SMP sebanyak 12 orang dengan presentase 19% serta yang berpendidikan sarjana sebanyak 6 orang dengan presentase 9,5%.

Tabel 4. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	PNS	2	3,2%
2	Wiraswasta	15	23,8%
3	Buruh	23	36,5%
4	Lainnya	23	36,5%
Jumlah		63	100%

Sumber: Data SPSS yang diolah Juli, 2021

Bersumber pada pada tabel diatas bisa ditarik hasil kalau pekerjaan responden sebagian besar merupakan yang lain, contohnya orang dagang serta petani sebanyak 23 orang dengan presentase 36, 5%, buruh sebanyak 23 orang dengan presentase 36, 5%, wiraswasta ialah sebanyak 15 orang dengan presentase 23, 8%, dan pegawai negara sipil (PNS) sebanyak 2 orang dengan presentase 3,2%.

Tabel 5. Sakit Yang Didenita

No	Jenis Penyakit Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	Penyakit Dalam	27	42,9%
2	Penyakit Saraf	24	38,1%
3	Kandungan	6	9,5%
4	Tulang	6	9,5%
Jumlah		63	100%

Sumber: Data SPSS yang diolah Juli, 2021

Lewat tabel diatas kita amati sakit yang dialami penderita merupakan penyakit dalam sebanyak 27 responden ataupun sebesar 42,9%, penyakit saraf beberapa 24 responden ataupun 38, 1%, isi beberapa 6 responden ataupun sebesar 9,5% serta perawatan tulang beberapa 6 responden ataupun 9, 5% Jadi total responden sebanyak 63 orang dengan presentase 100%.

Selanjutnya hendak diarahkan informasi lama perawatan pasien yang dirawat di Rumah Sakit XYZ Batang lewat tabel selaku berikut:

Tabel 6. Lama Perawatan

No	Lama Perawatan	Jumlah	Presentase (%)
1	1-2 hari	12	19%
2	3-4 hari	24	38,1%
3	5-6 hari	22	34,9%
4	>6 hari	5	7,9%
Jumlah		63	100%

Sumber: Data SPSS yang diolah Juli, 2021

Dari tabel diatas kita amati kalau lama penderita dirawat sepanjang 1-2 hari ada beberapa 12 orang ataupun 19%, berikutnya penderita yang dirawat sepanjang 3- 4 hari beberapa 24 orang ataupun sebesar 38, 1%, setelah itu penderita yang dirawat sepanjang 5- 6 hari beberapa 22 orang ataupun sebesar 34, 9% serta penderita yang dirawat sepanjang lebih dari 6 hari beberapa 5 orang ataupun 7, 9%. Jadi total responden sebanyak 63 orang dengan presentase 100%.

Tabel 7. Jumlah Penunggu

No	Jumlah Penunggu	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak ada	4	6,3%
2	1 orang	41	65,1%
3	2 orang	18	28,6%
4	>2 orang	0	0%
Jumlah		63	100%

Sumber: Data SPSS yang diolah Juli, 2021

Lewat tabel diatas bisa kita amati kalau jumlah penghuni yang menunggu penderita antara lain ialah, tidak terdapat yang menunggu ada beberapa 4 penderita ataupun sebesar 6, 3%, setelah itu terdapat penghuni 1 orang beberapa 41 penderita ataupun sebesar 65, 1%, berikutnya ada penghuni 2 orang beberapa 18 penderita ataupun 28, 6%, serta pada penghuni lebih dari 2 beberapa 0 penderita ataupun sebesar 0%.

Aspek awal dari kualitas pelayanan keperawatan ialah daya tanggap (*responsiveness*) ialah sesuatu wujud pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang meliputi keahlian tenaga medis baik dokter maupun perawat, hingga tenaga administrasi dan karyawan yang terlibat dalam pelayanan menjawab serta melaksanakan suatu yang di idamkan serta diperlukan oleh penderita.

Correlations					
		X2_1	X2_2	X2_3	JumlahX2
X2_1	Pearson Correlation	1	.119	.015	.551**
	Sig. (2-tailed)		.466	.927	.000
	N	40	40	40	40
X2_2	Pearson Correlation	.119	1	.667**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.466		.000	.000
	N	40	40	40	40
X2_3	Pearson Correlation	.015	.667**	1	.771**
	Sig. (2-tailed)	.927	.000		.000
	N	40	40	40	40
JumlahX2	Pearson Correlation	.551**	.822**	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.780	4

Bersumber pada hasil Uji t buat variabel mutu pelayanan daya tanggap (*Responsiveness*) secara parsial mempengaruhi dalam menghasilkan kepuasan penderita. Hingga hipotesis kedua dalam riset ini diterima yang berarti terus menjadi besar nilai daya tanggap, hingga kepuasan penderita hendak terus menjadi besar. Perihal ini membuktikan kalau mutu pelayanan daya tanggap mempengaruhi sebab di balai desa membagikan pelayanan administrasi serta keluhan penderita dengan kilat serta paham dan sanggup menolong penderita yang kesusahan dalam mengurus keluhan penderita.

Riset ini serupa dengan riset lebih dahulu yang dicoba (Janny Rowena, d.k.k. 2020) yang membuktikan kalau mutu pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) mempengaruhi positif dalam menghasilkan kepuasan penderita.

Riset ini juga serupa dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Khasanah (2010) yang membuktikan kalau mutu pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh secara

positif dalam menghasilkan kepuasan pasien.

Aspek berikutnya dari kualitas pelayanan keperawatan ialah kehandalan, ialah kemampuan pihak rumah sakit dalam mewujudkan keahlian melakukan pelayanan keperawatan dengan terpercaya serta akurat.

Correlations						
		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	JumlahX3
X3_1	Pearson Correlation	1	.701**	.579**	.427**	.794**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.000
	N	40	40	40	40	40
X3_2	Pearson Correlation	.701**	1	.893**	.636**	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40
X3_3	Pearson Correlation	.579**	.893**	1	.694**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40
X3_4	Pearson Correlation	.427**	.636**	.694**	1	.797**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40
JumlahX3	Pearson Correlation	.794**	.938**	.915**	.797**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.832	5

Bersumber pada hasil Uji t buat variabel mutu pelayanan kehandalan (*Reliability*) secara parsial mempengaruhi dalam menghasilkan kepuasan penderita. Hingga hipotesis ketiga dalam riset ini diterima yang berarti terus menjadi besar nilai kehandalan, hingga kepuasan penderita hendak terus menjadi besar. Perihal ini membuktikan kalau mutu pelayanan kehandalan mempengaruhi sebab pegawai Rumah Sakit XYZ mempunyai keahlian pengetahuan tentang apa yang penderita keluhkan benar dan sanggup membagikan pelayanan yang jelas serta gampang dipahami oleh penderita.

Riset ini sejalan dengan riset lebih dahulu yang dicoba (Janny

Rowena, d.k.k. 2020) yang membuktikan kalau mutu pelayanan kehandalan (*reliability*) mempengaruhi positif dalam menghasilkan kepuasan pasien.

Riset ini juga serupa dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Khasanah (2010) yang membuktikan kalau mutu pelayanan kehandalan (*reliability*) berpengaruh secara positif dalam menghasilkan kepuasan pasien.

SIMPULAN

Riset ini bertujuan buat mengenali informasi penderita rawat inap Rumah Sakit XYZ Batang sepanjang pandemi Covid- 19 yang lagi terjalin. Sepanjang 1 bulan didapat hasil penderita yang berkunjung ke Rumah Sakit XYZ Batang sebanyak 150 penderita, serta ada 63 penderita yang menempuh rawat inap.

Bersumber pada pada hasil tersebut membuktikan kalau Rumah Sakit XYZ Batang senantiasa jadi keyakinan warga wilayah Batang serta sekitarnya buat memperoleh perawatan untuk penderita yang tiba. Walaupun dalam kondisi pandemic Covid- 19, penderita tidak merasa khawatir maupun takut buat memperoleh pertolongan dari Rumah Sakit XYZ Batang.

Kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit XYZ Batang sepanjang masa pandemi Covid- 19 dinilai telah baik, hingga dari itu wajib senantiasa mempertahankan daya tanggap (*responsiveness*) serta kehandalan (*reliability*).

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, Melia. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Serelo Lahat, Indonesia.
- Astari, Dewanti Widya, Afni Noviantani, Rosdiana Simanjuntak. 2020. *Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo*. Journal of Hospital Accreditation, 2021 Vol 03, Edisi 1, hal 34-38 Tanggal Publikasi, 5 Februari 202.
- Kementerian Kesehatan RI. 2020. *Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru*. Kementerian Kesehatan RI.
- Khasanah, I. and Pertiwi, O. D. (2010) 'terhadap Kepuasan Konsumen RS St . Elisabeth Semarang', *jurnal Khasanah Pertiwi*, 12(2), pp. 117–124.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (4 ed.)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I. S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan*

dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1).

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,

Wahyuni, H., & Erwantiningsih, E. (2020). Pengaruh Intelegent Quotient, Emotional Quotient dan Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat. *Pengaruh Intelegent Quotient, Emotional Quotient dan Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat*, 8(1), 50-58.

Worldometers, (2022) Jumlah Corona di Dunia Versi Situs Worldometers, RI Nomor23 <https://www.cnbcindonesia.com/> diakses pada 20 Pebruari 2022 pada pukul 15:16 WIB