

## Kepuasan Pasien Pengguna Layanan Unissula Virtual Home Care

Abdurrohim\*, Retno Setyaningsih

Program Studi Ilmu Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Indonesia

Email: [abdurrohim@unissula.ac.id](mailto:abdurrohim@unissula.ac.id)

**Received:**  
16 April 2022

**Revised:**  
10 August 2022

**Accepted:**  
1 October 2022

**Published:**  
26 November 2022

### Abstrak

Pandemi Covid-19 telah menimbulkan dampak yang luarbiasa di dalam pelayanan kesehatan. Penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan diharapkan dapat menjembatani terbatasnya akses dan mengurangi kontak fisik selama pelayanan. Meningkatnya kasus Covid-19 di Indonesia, khususnya di Semarang disertai dengan daya tampung fasilitas kesehatan yang terbatas memaksa pasien melakukan isolasi mandiri di rumah. Unissula Virtual Home Care (UVHC) merupakan inovasi layanan kesehatan yang menggunakan teknologi komunikasi sebagai sarana interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien secara virtual. Sistem layanan ini menggunakan media *WhatsApp* atau aplikasi berbasis *android/web*. Unissula *Virtual homecare* merupakan solusi untuk meminimalkan resiko transmisi Covid-19 karena tidak melakukan kontak fisik secara langsung. Pelayanan UVHC meskipun dilaksanakan secara daring, namun dapat tetap memberikan perawatan berkelanjutan kepada pasien dengan tujuan akhir mengurangi morbiditas dan mortalitas akibat Covid-19. Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh UVHC, maka perlu juga mengetahui kepuasan pelayanan pasien yang ditawarkan selama ini. Unissula *Virtual homecare* melibatkan sumber daya manusia yang kompeten dari Fakultas Kedokteran, Fakultas Ilmu Keperawatan, Fakultas Psikologi, Fakultas Agama Islam dan Fakultas Teknologi Industri.

**Kata Kunci:** Layanan UVHC; Kepuasan Pasien

### Abstract

The COVID-19 pandemic has had a tremendous impact on health services. The use of technology in health services is expected to bridge the limited access and reduce physical contact during services. The increasing number of Covid-19 cases in Indonesia, especially in Semarang, accompanied by the limited capacity of health facilities, has forced patients to self-isolate at home. Unissula Virtual Home Care (UVHC) is a health service innovation that uses communication technology as a virtual means of interaction between health workers and patients. This service system uses *WhatsApp* media or *android/web*-based applications. Unissula *Virtual Homecare* is a solution to minimize the risk of transmitting COVID-19 because it does not make direct physical contact. Even though UVHC services are not offline, they can still provide continuous care to patients with the ultimate goal of reducing morbidity and mortality due to COVID-19. To be able to know the quality of services provided by UVHC, it is also necessary to know the satisfaction of patient services offered so far. Unissula *Virtual homecare* involves competent human resources from the Faculty of Medicine, Faculty of Nursing, Faculty of Psychology, Faculty of Islamic Religion and Faculty of Industrial Technology.

**Keywords:** UVHC Service; Patient Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pada tanggal 31 Desember 2019, Tiongkok melaporkan kasus pneumonia misterius yang tidak diketahui penyebabnya. Dalam 3 hari, pasien dengan kasus tersebut berjumlah 44 pasien dan terus bertambah hingga saat ini berjumlah jutaan kasus. Pada awalnya data epidemiologi menunjukkan 66% pasien berkaitan atau terpapar dengan satu pasar *seafood* atau *live market* di Wuhan, Provinsi Hubei Tiongkok. Pada tanggal 11 Februari 2020, *World Health Organization* (WHO) memberi nama virus baru tersebut SARS-CoV-2 atau Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). Virus corona ini menjadi patogen penyebab utama *outbreak* penyakit pernapasan. Kasus COVID-19 hingga kini terus bertambah. Saat awal penambahan kasus sebanyak ratusan dan hingga kini penambahan kasus menjadi ribuan. Pada tanggal 31 Desember 2020 kasus terkonfirmasi 743.196 kasus meninggal 22.138 kasus, dan sembuh 611.097. Propinsi dengan kasus COVID-19 terbanyak adalah DKI Jakarta, Jawa Tengah dan Jawa Barat. Individu dengan COVID-19 dapat tampak seperti sakit flu dan infeksi saluran napas dengan menunjukkan demam (89%), batuk (68%), fatigue/kelelahan (38%), produksi sputum/dahak (34%) dan atau sesak nafas (19%) (Safrizal, Putra, Sofyan, & Bimo, 2020). Spectrum penyakit berat berkisar dari infeksi tanpa gejala, sakit saluran nafas atas ringan, pneumonia virus berat dengan kegagalan napas dan atau kematian. Laporan terkini memperkirakan 80% kasus tanpa gejala/asimtomatik atau ringan; 15% kasus lainnya berat (infeksi membutuhkan oksigen); dan 5% kritis memerlukan ventilasi dan alat bantu hidup (Burhan et al., 2020).

Penanganan dan pencegahan kasus pandemi ini sudah dilakukan dengan berbagai cara, baik secara global maupun nasional atau wilayah. Adapun strategi yang selama ini sudah dijalankan untuk penanganan Covid-19 yaitu strategi pertama sebagai penguatan strategi dasar itu adalah dengan gerakan masker. Semua orang diminta untuk mengkampanyekan kewajiban memakai masker saat berada di ruang publik atau di luar rumah. Strategi kedua adalah penelusuran kontak (*tracing*) dari kasus positif yang dirawat dengan menggunakan *rapid test* atau tes cepat, di antaranya adalah orang terdekat, tenaga kesehatan yang merawat pasien Covid-19, serta pada masyarakat di daerah yang ditemukan banyak kasus positif. Strategi ketiga adalah edukasi dan penyiapan isolasi secara mandiri pada sebagian hasil *tracing* yang menunjukkan hasil tes positif dari *rapid test* atau negatif dengan gejala untuk melakukan isolasi mandiri. Isolasi ini bisa lakukan mandiri atau berkelompok seperti diinisiasi oleh beberapa kelompok masyarakat atau pemerintah. Strategi keempat adalah isolasi rumah sakit yang dilakukan kala isolasi mandiri tidak mungkin dilakukan, seperti karena ada tanda klinis yang butuh layanan definitif di rumah sakit, termasuk dilakukan isolasi di RS darurat (Hastuti & Djanah, 2020).

Isolasi mandiri yang dilakukan seseorang yang terkonfirmasi positif Covid-19 dalam kurun waktu tertentu menimbulkan berbagai dampak yaitu dampak sosial, finansial, kognitif dan emosi, serta kesehatan fisik (segera sembuh atau semakin parah). Dampak yang muncul ini akan menyebabkan dampak psikis atau psikologis yang serius dan berkepanjangan. Dampak psikis atau psikologis yang mungkin dirasakan oleh seseorang yang menjalani isolasi mandiri adalah stress (merasa tertekan, mengeluh sakit kepala, gelisah, dan gangguan tidur), gangguan cemas (rasa khawatir yang tinggi, curiga dengan pengobatan yang dianggap tidak benar, keyakinan bahwa dirinya tidak akan sembuh), depresi (mulai kehilangan semangat, tidak berminat untuk bercakap-cakap atau kegiatan apapun) (Direktorat Pelayanan Kesehatan Primer, Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, & Kementerian Kesehatan, 2020). Oleh karena itu seseorang yang menjalani isolasi mandiri membutuhkan pendampingan sehingga masa isolasi yang dilakukan sendiri menjadi efektif. Pembentukan kelompok masyarakat "Merdeka" yaitu Mandiri, dapat melakukan dan memenuhi kebutuhannya sendiri. Edukasi, seseorang yang sedang melakukan isolasi mandiri agar mendapatkan informasi yang benar tentang Covid-19, selektif terhadap berita, dan fitomarka yang benar. Dukungan, dukungan masyarakat khususnya

dukungan dari keluarga merupakan energi positif untuk kesembuhan pasien, kemudian dukungan dari tenaga medis paramedis juga membuat pasien tidak merasakan bingung dan takut sehingga timbul afirmasi positif dari dalam diri pasien. Konsisten, konsisten disini yang dimaksud adalah yang berkaitan dengan kepatuhan dalam menjalani isolasi mandiri, kepatuhan dalam pengobatan dan kepatuhan dalam menjalankan pencegahan Covid-19 setelah selesai menjalani masa isolasi mandiri.

Dengan memperhatikan permasalahan yang dialami oleh pasien atau penderita covid-19 yang melakukan isolasi mandiri, maka disinilah Unissula *Virtual Home Care* memiliki peran yang sangat besar dalam ikut serta membantu proses penyembuhan orang-orang yang terkonfirmasi dan melakukan isolasi mandiri. Untuk mengetahui apakah UVHC itu memiliki peran penting atau tidak dalam membantu menangani para pasien yang melakukan isolasi mandiri, maka perlu diketahui kepuasan pelayannya.

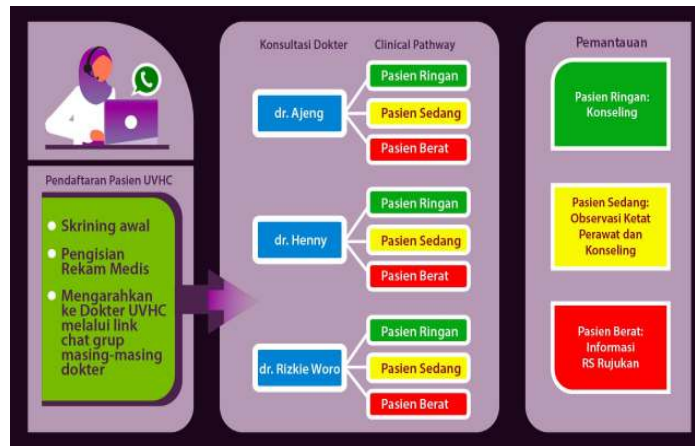
#### **METODE PELAKSANAAN**

Tahapan atau langkah-langkah melaksanakan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan mitra meliputi:

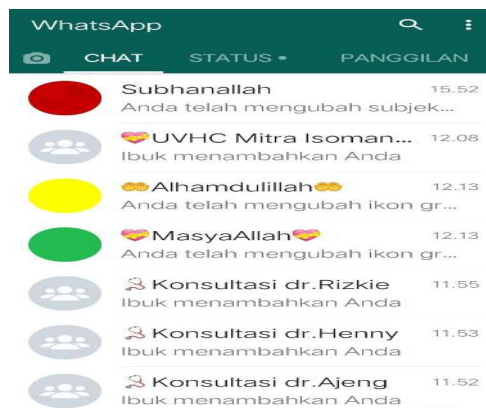
1. Tahap persiapan: pada tahap ini pengusul melakukan koordinasi dengan tim PKM, menyusun program, melakukan promosi program, melakukan sosialisasi kegiatan PKM. Selanjutnya pada tahap ini pengusul melakukan advokasi (pendekatan kepada penentu kebijakan dan pengambil keputusan). Selanjutnya pengusul melengkapi sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan PKM. Partisipasi mitra pada tahap persiapan: terlibat dalam kegiatan sosialisasi, bersedia dan komitmen dilibatkan pada kegiatan PKM dari awal sampai akhir kegiatan.
2. Pelaksanaan PKM tahap 1: pada tahap ini tujuan kegiatan tim PKM akan melakukan promosi melalui media sosial (*whatsapp grup, instagram, facebook, twitter, dll*). Menyiapkan tim dalam *whatsapp grup* untuk konsultasi pasien, dan menyiapkan admin pada setiap grup menyiapkan *google form* untuk pendaftaran dan skrining keluhan yang dialami pasien.
3. Pelaksanaan PKM tahap 2: pasien masuk kemudian akan mengisi *google form* pendaftaran kemudian akan dilanjutkan dengan konsultasi untuk mengidentifikasi klasifikasi gejala pasien apakah masuk dalam kriteria ringan, sedang, atau berat.
4. Pelaksanaan PKM tahap 3: pada tahap ini pasien sudah masuk digrup sesuai dengan gejalanya, kemudian pasien dapat berkonsultasi dan mendapatkan pemantauan setiap harinya oleh tim medis, paramedis dengan memberikan asuhan keperawatan yang komprehensif, memberikan informasi sesuai kebutuhan pasien, memotivasi untuk mematuhi pengobatan dan kebiasaan baik yang sudah dilakukan, dan mengidentifikasi serta memaksimalkan sumber dukungan yang dimiliki oleh pasien.
5. Pelaksanaan PKM tahap akhir yaitu melakukan monitoring dan evaluasi. Evaluasi pelaksanaan program dilakukan terhadap luaran yang akan dihasilkan termasuk ingin mengetahui kepuasan pelayanan yang dilakukan oleh tim UVHC.
  - a. Pasien mampu dan mandiri melakukan pemenuhan kebutuhan dasarnya dengan aman.
  - b. Pasien mempunyai pemahaman tentang COVID 19, serta mampu melakukan tindakan keperawatan dan memunculkan kemampuan berfikir positif yang mampu meredakan gejala yang dialami
  - c. Pasien mendapatkan dukungan yang baik dari keluarga, teman dekat, atau saudara sehingga tercipta afirmasi positif di dalam dirinya

- d. Pasien mampu secara konsisten melakukan pengobatan untuk mengurangi gejalanya, dan berkomitmen melakukan protokol kesehatan terhadap pencegahan COVID 19.
- e. Pasien dapat merasakan kepuasan pelayanan yang dilakukan oleh tim UVHC.

Kegiatan pendampingan Unissula *Virtual Home Care* ditujukan untuk para pasien penderita covid-19 yang sudah dinyatakan positif dengan menunjukkan hasil swab maupun hasil pemeriksaan oleh dokter dengan menggunakan test antigen. Pasien dalam kegiatan ini berkonsultasi secara virtual dengan menggunakan media *on-line whatsapp group* yang dipandu oleh adek-adek relawan kemudian disarankan untuk masuk kedalam group-group yang sudah dibuat oleh Tim UVHC. Group yang dibuat oleh tim UVHC ada tiga group, dimana masing-masing group sudah ada dokter praktek yang dibantu oleh adek-adek mahasiswa dari Fakultas Kedokteran.



Gambar 1. Proses dan Alur untuk Masuk ke dalam Group Whatsapp



Gambar 2. Group Whatsapp yang sudah dipersiapkan oleh Tim UVHC

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Isolasi mandiri sesuai dengan aturan pemerintah, harus dilakukan minimal sepuluh hari atau selama empat belas hari untuk mencegah penyebaran atau penularan virus corona ini. Isolasi mandiri yang dilakukan oleh seseorang secara efektif dapat meminimalisir pasien tersebut untuk berinteraksi erat dengan orang lain, dengan teman sekolah, dengan teman kantor juga meminimalisir untuk pergi ke tempat umum lainnya. Isolasi mandiri yang dilakukan pasien bisa efektif dalam

memperlambat penyebaran penyakit menular dan merupakan suatu tindakan yang dilakukan seseorang untuk melindungi orang lain (Respati & Rathomi, 2020). Banyak pasien saat awal menjalani isolasi mandiri merasakan khawatir dengan stigma yang akan beredar dimasyarakat, kekhawatiran ini akan berlanjut menjadi keluhan pada kondisi kesehatannya, pasien mengalami kebingungan kemana akan bertanya supaya mendapatkan informasi yang terpercaya tentang COVID 19, pengobatan, dan terapi lainnya.

Permasalahan yang dirasakan oleh para pasien yang melakukan isolasi mandiri ini penting untuk mendapatkan perhatian sehingga pasien dapat menjalani isolasi mandiri dengan baik dan menyenangkan, dan sehat kembali seperti semula. Pembentukan kelompok masyarakat “Merdeka” yaitu Mandiri, Edukasi, Dukungan, dan Konsisten adalah pendampingan kelompok dengan metode virtual yaitu menggunakan *whatsapp grup*. Media ini dipilih karena sangat familiar di masyarakat dan kemudahan aksesnya tetapi efektif, dan tidak membutuhkan alat pelindung diri, dan konsultasi dengan medis dan paramedis bisa dilakukan kapan saja. Pasien yang mengikuti UVHC akan mendapatkan pengkajian awal oleh dokter atau calon dokter untuk dikelompokkan sesuai dengan gejala yang dirasakan yaitu ringan, sedang, atau berat. Kemudian pasien akan mendapatkan konsultasi gratis selama masa isolasi mandiri bersama perawat, dokter, konselor baik agama maupun psikologis dan farmasi.

Pasien akan dipantau kesehatannya oleh dokter setiap hari, memotivasi untuk mampu melakukan pemenuhan kebutuhan dasarnya, memberikan informasi yang benar dan relevan tentang COVID 19, pengobatan, terapi medis, dan terapi alternatif yang sudah terbukti ilmiah hingga terhindar dari berita-berita hoax yang tidak bisa dipertanggungjawabkan, memaksimalkan dukungan dari keluarga, dan konsisten atau kepatuhan pasien dalam pengobatan dan aktif melakukan protokol kesehatan pencegahan COVID 19 setelah pasien selesai menjalani masa isolasi mandiri.

Pelayanan Virtual ini dapat diketahui efektif atau tidak berdasar dari evaluasi para pengguna layanan UVHC selama ini. Apabila pasien yang ada dalam group merasakan kepuasan pelayanan, maka pasien tersebut akan merekomendasikan UVHC kepada khalayak masyarakat Indonesia pada umumnya dan masyarakat Kota Semarang pada Khususnya. Kepuasan menurut Oliver (Rusdianto, 2020) yaitu tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan hasil maupun kinerja yang telah dirasakan dengan apa yang diharapkan. Kotler (2002) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Perasaan puas maupun tidak puas dapat dilihat dari perbedaan antara apa yang didapatkan dan apa yang diinginkan. Berdasarkan dari berbagai pendapat diatas, maka yang dimaksud dengan kepuasan konsumen ialah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh konsumen terhadap suatu jasa atau produk yang telah dibeli. Apabila yang diharapkan konsumen sesuai maka konsumen akan merasa puas. Namun sebaliknya, jika yang didapat konsumen tidak sesuai maka konsumen tersebut juga akan merasa kecewa.

Kepuasan pelayanan pasien ini dapat dilihat dari hasil *chat whatsapp group* yang disampaikan oleh para pasien, yang selama ini sudah mendapatkan pelayanan di UVHC.





Gambar 3. Ucapan Kepuasan pasien atas pelayanan UVHC

Studi-studi yang membahas mengenai kepuasan konsumen dan pengaruh tingkat pelayanan sangat populer di dalam ilmu manajemen dan ilmu-ilmu sosial. Dalam bab ini akan dilampirkan beberapa studi terkait dari beberapa negara dan dari beberapa sektor. Dalam studi yang dilakukan oleh Setyawati pada salah satu hotel di Kota Bogor, ditemukan korelasi positif antara pelayanan terhadap konsumen dengan tingkat kepuasan konsumen. Hasil dari kedua hal ini juga tidak begitu jauh berbeda. Keduanya memiliki nilai yang hampir sama besarnya, yaitu kualitas pelayanan dengan nilai 84.2 % dan kepuasan konsumen rata-rata 83.30%. Salah satu indikator kepuasan adalah banyaknya fitur hotel yang dapat digunakan oleh konsumen (Setyawati, 2008).

Sedangkan dari sektor rumah sakit, terdapat juga korelasi yang positif antara tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen atau pasien rumah sakit. Dalam studi Meesala dkk. di Pakistan, ditemukan enam faktor yang perlu dijadikan perhatian demi peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit; ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, pekerja yang peduli/ empati, ketepatan pemberian biaya, komunikasi yang tepat mengenai waktu pemberian layanan, kecepatan dalam pemberian layanan, dan keinginan pekerja untuk membantu pasien (Meesala & Paul, 2018). Hasil dari studi 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 faktor-faktor utama dalam studi ini.

Konsumen yang kembali beberapa kali untuk menggunakan layanan dari perusahaan yang sama adalah pelanggan setia. Tapi hal tersebut bukanlah kebalikan dari loyalitas pelanggan. Namun, karena beberapa alasan seperti ketersediaan atau kurangnya pilihan. Levesque dan McDougall (1993) menyatakan bahwa kira-kira setengah dari konsumen tetap dengan perusahaan bahkan ketika masalah mereka tidak diselesaikan dengan layanan perusahaan. Berbagai alasan seperti biaya switching yang tinggi, tidak tersedianya perbedaan yang benar-benar alternatif yang ditentukan, pilihan yang dibatasi oleh lokasi, uang, dan waktu, dan kelembaman atau kebiasaan membuat pelanggan tetap bersama perusahaan (Bitner, 1990; Ennew dan Binks, 1996).

Chahal (2000) mengatakan bahwa loyalitas pasien dapat diukur dari tiga model komponen:

- (a) menggunakan penyedia lagi untuk perawatan yang sama
- (b) menggunakan penyedia lagi untuk perawatan yang berbeda
- (c) merujuk penyedia kepada orang lain

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 mereka dan bisa dianggap bahwa hal tersebut bentuk evaluasi hasil dari proses. Dari hal di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dapat diartikan sebagai bentuk pelayanan yang harus memenuhi kebutuhan pelanggan, harapan pelanggan, kepuasan pelanggan, dan persyaratan pelanggan.

### KESIMPULAN

Setiap manusia pasti selalu menginginkan kondisinya sehat. Baik itu sehat secara jasmani maupun sehat secara rohani. Dengan terkenanya penyakit covid-19, maka setiap orang pasti akan mengalami ketakutan dan kecemasan yang akhirnya akan berubah menjadi stress. Kondisi emosi yang tertekan inilah yang menjadikan pasien mengalami kebingungan dan ketakutan yang berlebihan yang akhirnya menjadikan imun tubuh si pasien menjadi menurun dan akhirnya akan menjadi fatal. Dengan hadirnya UVHC disekeliling pasien, maka para pasien sangat merasa terbantu dan memiliki rasa optimisme yang tinggi untuk Kembali sehat. Di sini peran UVHC sangat membantu masyarakat yang sedang melakukan isolasi mandiri, karena rumah sakit sudah tidak dapat menampung mereka karena seluruh rumah sakit penuh dengan pasien penderita Covid-19.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Islam Sultan Agung Semarang (UNISSULA) yang telah memberikan dukungan berupa biaya dan motivasi, serta seluruh Tim HEBAT yang terlibat dalam penanganan kasus covid-19 yang semakin meningkat tajam. Dan tidak lupa ucapan terimakasih kepada Bapak Ganjar selaku Gubernur Jawa Tengah yang sudah berkenan melakukan *softlaunching* dari kegiatan ini. Sekaligus kepada Bapak Rektor yang penuh semangat mensupport akan adanya program UVHC ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Burhan, E., Susanto, A. D., Nasution, S. A., Ginanjar, E., Pitoyo, W., Susilo, A., ... Sambo, M. (2020). *Pedoman Tatalaksana Covid 19* (3rd ed.). Jakarta: Perhimpunan Dokter Paru Indonesia (PDPI), Perhimpunan Dokter Spesialis Kardiovaskuler Indonesia (PERKI), Perhimpunan Dokter Spesialis Penyakit Dalam Indonesia (PAPDI), Perhimpunan Dokter Anestesiologi dan Terapi Intensif Indonesia (PERDATIN).
- Direktorat Pelayanan Kesehatan Primer, Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, & Kementerian Kesehatan. (2020). *Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid 19*. Kementerian Kesehatan RI.
- Hastuti, N., & Djanah, S. N. (2020). Studi Tinjauan Pustaka : Penularan dan Pencegahan Penyebab Covid 19. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7 (2) Desember 2020, 7(2), 70–76.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(October 2015), 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>

- Rusdianto, A. (2020). *PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ( Studi Komparatif Konsumen Indomaret dan Alfamart Batanghari ) Oleh : ARIF RUSDIANTO Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ( IAIN ) METRO 1441 H / 2020 M.*
- Respati, T., & Rathomi, H. S. (2020). *Kopipedia : Bunga Rampai Artikel Penyakit Virus Korona ( COVID-19 )*. Pusat Penerbitan Universitas Islam Bandung.
- Safrizal, Putra, D. I., Sofyan, S., & Bimo. (2020). *Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid 19 Bagi Pemerintah Daerah (Pencegahan, Pengendalian, Diagnosis, dan Manajemen)*. Menteri Dalam Negeri.
- Setyawati, E. (2008). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada M – One Hotel & Entertainment. *Jurnal Online Mahasiswa Bidang Manajemen*, 53(9), 287.