

**TEORI DAN METODE PENELITIAN MUTU PELAYANAN  
RUMAH SAKIT SELAMA PANDEMI COVID-19  
(STUDI LITERATUR)**

**Muhammad Arya Maulana, Lilis Masyfufah, Diah Wijayanti Sutha, Alfina  
Aisatus Saadah**

**ABSTRAK**

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau Puskesmas. Sumber daya tersebut digunakan secara wajar, efisien, efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen. Tujuan penelitian ini yaitu mengidentifikasi teori dan metode penelitian yang dipakai dalam penelitian mutu pelayanan rumah sakit selama pandemi Covid-19. Hasil penelitian dalam penelitian ini adalah teori yang banyak digunakan dalam pengukuran mutu pelayanan Kesehatan adalah dengan menggunakan teori *service quality* dengan metode kuantitatif. Saran untuk rumah sakit sebaiknya untuk terus meningkatkan aspek mutu pelayanan pada dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

Kata Kunci: *Service quality*, mutu layanan Kesehatan, kepuasan pasien

**QUALITY OF HOSPITAL SERVICES DURING THE COVID-19  
PANDEMIC  
(LITERATURE STUDY)**

**Muhammad Arya Maulana, Lilis Masyfufah, Diah Wijayanti Sutha, Alfina  
Aisatus Saadah**

**ABSTRACT**

The quality of health services is the degree of perfection of health services in accordance with professional standards and service standards by using the potential resources available at hospitals or health centers in a reasonable, efficient, effective manner and provided safely and satisfactorily according to norms, ethics, law and socio-culture. Taking into account the limitations and capabilities of the government, as well as consumer society. The purpose of this study is to identify the theories and research methods used in research on the quality of hospital services during the Covid-19 pandemic. The theory that used frequently to know the quality of hospital service is Service Quality Theory. Suggestions for hospitals should continue to improve aspects of service quality on the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy so that patients feel satisfied with the services they receive.

Key words: *Service quality*, quality of health service, patient satisfaction