

Satisfaction Level of Covid-19 Patients Visits on the Quality of Health Services in the Isolation Room of Wangaya Hospital Denpasar City

Tingkat Kepuasan Kunjungan Pasien Covid-19 terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Ruang Isolasi RSUD Wangaya Kota Denpasar

Ni Made Indah Novita Lestari¹, I Putu Dedy Kastama Hardy², Made Agus Sugianto³

^{1,2,3}Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(*) Corresponding Author dedykastamahardy@undhirabali.ac.id

Article info

Keywords:
 Quality of service in Isolation Room

Abstract

The front line is the duty of a nurse who is fighting against Corona Virus Disease-19 (Covid-19), the Isolation Room provided by the hospital has a program based on improving health status and disease prevention and control as the main target is patients with Covid-19. During the pandemic in the isolation room, the increase in the number of cases is increasing drastically, resulting in health workers experiencing pressure that greatly affects physical and psychological conditions which cause health workers to experience a high risk of stress so that they can experience burnout. Burnout is a psychological syndrome caused by a feeling of extreme physical exhaustion. Both physically, mentally and emotionally a person is disturbed and there is a decrease in personal abilities. However, this burnout complaint is not the same among individuals. The design of this research is in the form of an analytical quantitative research design using a cross-sectional approach. Determination of the sampel by Probability Sampling with simple random sampling technique, data analysis using descriptive analysis with the method of GAP analysis. The results of the research show that using the GAP Analysis method, the patient's expectation and reality on the quality of health services. With a positive meaning (Quite Satisfactory), Tangible (0,4%), Reliability (0,3%), Responsiveness (0,4%), Assurance (0,2%), Emphaty (0,3%. Namely, the statisfacion felt by patients on the quality of health services at Wangaya Hospital is quite good in terms of meeting the needs and expectations of patients.

Kata kunci:

*Kualitas
Pelayanan
di Ruang
Isolasi*

Abstrak

Garda terdepan ialah tugas dari seorang perawat yang berjuang melawan Corona Virus Disease-19 (Covid-19), Ruang Isolasi yang disediakan oleh rumah sakit mempunyai program berbasis meningkatkan derajat kesehatan dan pencegahan serta pengendalian penyakit sebagai sasaran utama ialah pasien penderita Covid-19. Saat pandemi di ruang isolasi, Penambahan jumlah kasus yang kian meningkat drastis, berdampak petugas kesehatan mengalami tekanan yang sangat mempengaruhi kondisi fisik, psikis yang menyebabkan petugas kesehatan mengalami resiko stress yang tinggi sehingga dapat mengalami *burnout*. *Burnout* merupakan sindrom psikologis yang disebabkan timbulnya rasa kelelahan fisik yang luar biasa. Baik secara fisik, mental, serta emosional seseorang terganggudan terjadi penurunan kemampuan pribadi. Akan tetapi keluhan *burnout* ini tidak lah sama antar individu. Desain penelitian ini yakni berupa desain penelitian kuantitatif jenis analitik menggunakan metode pendekatan cross sectional. Penentuan sampel dengan Probability Sampling dengan teknik simpel random sampling, analisa data menggunakan analisis deskriptif dengan metode GAP analisis (analisis kesenjangan). Hasil riset menunjukkan dengan metode GAP Analisis (Analisis Kesenjangan), antara harapan dan kenyataan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Dengan makna positif (Cukup Memuaskan), Tangible (0,4%), Reliability (0,3%). Responsiveness (0,4%), Assurance (0,2%), Emphaty (0,3%). Yakni kepuasan yang dirasakan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Wangaya sudah cukup baik dalam hal memenuhi kebutuhan serta harapan pasien.

PENDAHULUAN

Garda terdepan ialah tugas dari seorang perawat yang berjuang melawan Corona Virus Disease-19 (Covid-19), saat pandemic di ruang isolasi. Penambahan jumlah kasus yang kian meningkat drastis, berdampak petugas kesehatan mengalami tekanan yang sangat mempengaruhi kondisi fisik, psikis yang menyebabkan petugas kesehatan mengalami resiko stress yang tinggi sehingga dapat mengalami *burnout*. *Burnout* merupakan sindrom psikologis yang disebabkan timbulnya rasa kelelahan fisik yang luar biasa. Baik secara fisik, mental, serta emosional seseorang terganggudan terjadi penurunan kemampuan pribadi. Akan tetapi keluhan *burnout* ini tidak lah sama antar individu. (Hartoyo, 2010). Menurut (Curtis, P dan Northcot, A, 2016) Rumah Sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang menyediakan fasilitas lengkap serta fasilitas tempat ruang rawat inap, dan rawat jalan. Saat masa pandemi rumah sakit dituntut harus memiliki ruangan rawat inap khusus yang disebut ruangan isolasi bagi pasien penderita Covid-19, ruangan ini di desain khusus dan mempunyai standar tertentu dalam proses tindakan keperawatan atau merawat pasien, serta ruang isolasi ini memiliki fungsi sebagai ruangan program pencegahan penularan infeksi. Isolasi yang dilakukan berupa suatu kondisi yang menggambarkan ruangan yang khusus bagi penderita Covid-19.

Kepuasan berpacu pada penerapan standar kode etik profesi yakni pelayanan kesehatan yang optimal dapat dinilai dari sikap dan perilaku petugas kesehatan, kemampuan atau keterampilan yang dimiliki oleh perawat maupun dokter, fasilitas kamar atau ruang isolasi yang memadai dan peralatan medis yang lengkap, area parkir kendaraan di rumah sakit harus luas serta Sumber Daya Manusia (SDM) tidak kurang dari jumlah pasien yang di rawat di ruang isolasi. Menurut penelitian Shirley (2012) 95% kepuasan

pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit harus memberikan fasilitas yang lengkap, layak dan cukup, diperlakukan dengan baik oleh perawat maupun dokter yang menunjukkan sikap menghargai, ramah, sopan dan santun, mampu memahami keinginan pasien atau perhatian serta memiliki rasa empati terhadap pasiennya. Peningkatan mutu pelayanan yakni memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan standar kode etik profesi. Kepuasan pasien berkaitan dengan adanya keseimbangan antara harapan dan kenyataan dilihat dari dimensi mutu pelayanan kesehatan telah di dapatkan. Kepuasan dari penerima layanan kesehatan berkaitan erat dengan perkembangan pelayanan kesehatan yang telah didapatkan terutama dalam bidang pelayanan medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, dan mampu memahami penjelasan laporan medis dan kelangsungan tindakan perawatan (Kotler, 1997:82).

Berdasarkan Data kunjungan pasien Covid Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya secara keseluruhan hasil capaian Indikator Standar Pelayanan Minimal dari ruang Rekam Medis RSUD Wangaya tahun 2021 adalah dengan capaian 673. Diantaranya total pasien laki-laki sebanyak 393 dan total pasien perempuan sebanyak 280, jumlah pasien yang sembuh 551 orang dan 122 orang yang meninggal dikarenakan penyakit bawaan. Faktor usia rata-rata dari usia 39 tahun sampai usia diatas 50 tahun. Kunjungan secara resesi, wabah covid-19 ini memasuki wilayah Indonesia yang menyebabkan dampak terhadap kepuasan kunjungan pasien yang sembuh di RSUD Wangaya dari periode bulan 05 Juli 2021 sampai dengan 30 September 2021 total kesembuhan pasien sebanyak 5,51%, Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya terdapat Ruang isolasi khusus pasien penderita Covid-19 yaitu sebanyak 5 Ruang yang digunakan diantaranya Paviliun Praja Amerta, Ruang Angsa, Ruang Merak, Ruang Elang, dan Ruang Kaswari dan terdapat fasilitas yang memadai agar pasien yang terpapar covid dan yang tidak covid, tidak bercampur dengan pelayanan esensial atau pasien penderita penyakit lain yang berobat di RSUD Wangaya. Sesuai sumber pada latar belakang diatas bahwa pembahasan penelitian ini dapat disimpulkan sebagai pertanyaan penelitian tentang "Kepuasan pasien Covid- 19 yang pernah dirawat di ruang Isolasi serta mendapatkan pengobatan yang berikan oleh petugas kesehatan di RSUD WANGAYA"

METODE

Desain penelitian ini yakni berupa desain penelitian kuantitatif jenis analitik menggunakan metode pendekatan cross sectional. Penentuan sampel dengan Probability Sampling dengan teknik simpel random sampling, analisa data menggunakan analisis deskriptif dengan metode GAP analisis (analisis kesenjangan). Penelitian ini dilakukan di RSUD Wangaya Kota Denpasar Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari-Mei 2022. Pada penelitian ini jumlah responden 227 orang pasien sembuh, Instrumen pada penelitian ini ialah suatu sarana atau media yang digunakan dari peneliti dalam pengumpulan data agar memudahkan peneliti dengan mendapatkan hasil yang lebih baik serta mudah diolah (Kahendra, 2017). Dimana instrument pada penelitian ini yaitu kuisisioner. Kuisisioner digunakan sebagai acuan dalam mengajukan pertanyaan. Kuisisioner berisi sejumlah pertanyaan yang tertera untuk memperoleh data tentang karakteristik dari responden dan persepsi pasien terhadap kepuasan kunjungan pasien Covid-19 terhadap kualitas pelayanan kesehatan dimana setiap pertanyaan memuat skor 5 sangat memuaskan, skor 4 memuaskan, skor 3 cukup memuaskan, skor 2 tidak memuaskan, skor 1 sangat tidak memuaskan, dengan hasil ukur

75-100%= baik dan sangat baik, 50-75% cukup memuaskan dan ≤ 50 = kurang memuaskan. Penelitian ini dibuat oleh peneliti menuju pada kuisioner yang sudah digunakan oleh (Kahendra, 2017) yang telah digunakan uji validitas dan realibilitas, akan tetapi kuisioner disesuaikan dengan kondisi saat ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertempat di RSUD Wangaya Kota Denpasar, tujuannya untuk mengetahui Tingkat Kepuasan pasien Covid-19 yang pernah di isolasi di RSUD Wangaya dengan jumlah responden yang sudah mengisi google form kuisioner sebanyak 227 orang.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	(%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	132	59%
Perempuan	95	42%
Jumlah	227	
Usia Responden		
23-35 tahun	46	21%
36-46 tahun	45	20%
47-57 tahun	45	20%
58-70 tahun	91	40%
Jumlah	227	
Pendidikan Responden		
SD	17	7,5%
SMP	10	4,4%
SMA/K	118	52%
Perguruan Tinggi	82	36%
Jumlah	227	
Pekerjaan Responden		
Tenaga Kesehatan	28	13%
Swasta	63	28%
Wirausaha	78	35%
PNS	41	18%
Tenaga Pendidik	10	4,4%
Tidak Bekerja	7	3,1%
Jumlah	227	

Berdasarkan Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin bahwa dalam penelitian ini laki-laki berjumlah 132 orang dan perempuan 95 orang, berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin Laki-laki. Berdasarkan umur, umur responden pada penelitian ini ialah Usia dewasa awal 25-35 tahun berjumlah 46 orang, usia dewasa akhir 36-46 tahun berjumlah 45 orang, usia lansia awal 47-57 tahun berjumlah 45 orang, serta usia lansia akhir (manula) 58-70 tahun berjumlah 91 orang. Dilihat dari segi usia rata-rata usia lansia akhir (manula) 58-70 tahun lebih banyak jumlahnya dibandingkan usia di bawah 58-70 tahun. Berdasarkan tingkat pendidikan responden yakni SD berjumlah 17 orang, SMP berjumlah 10 orang, SMA/K berjumlah 118 orang, Perguruan Tinggi berjumlah 82 orang. Sebagian besar pendidikan responden berpendidikan SMA/K. Dan terakhir berdasarkan Pekerjaan responden, pekerjaan responden sebagai Tenaga Kesehatan berjumlah 28 orang, Swasta 63 orang, Wirausaha 78 orang, PNS 41 orang, Tenaga Pendidik 10 orang, dan yang Tidak

Bekerja sebanyak 7 orang. Sebagian besar pekerjaan dari responden yakni Wirausaha sebanyak 78 orang

Tabel 2 Variabel Harapan 5 Dimensi Mutu

Harapan	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	Sangat Kurang Memuaskan
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
1. Tangible	(55,5%)	(44,5%)	0	0	0
2. Reliability	(18,5%)	(81,5%)	0	0	0
3. Responsiveness	(25,6%)	(74,0%)	0	0	0
4. Assurance	(78,9%)	(21,1%)	0	0	0
5. Emphaty	(15,4%)	(84,6%)	0	0	0
6. Kepuasan	(85,2%)	(15,4%)	0	0	0

Hasil analisis Tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan Harapan dilihat dari 5 Dimensi Mutu, penilaian terbesar pada kolom Sangat Memuaskan dengan skala bobot 80-100% terdapat pada Dimensi Assurance (78,9%). Pada kolom Memuaskan dengan skala bobot 60-79% penilaian terbesar pada Dimensi Emphaty (84,6%). Pada kolom Cukup Memuaskan, Kurang Memuaskan, dan Sangat Kurang Memuaskan dengan nilai 0, karena persepsi Harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang di inginkan pasti menginginkan yang terbaik dari penilaian yang diberikan terhadap kualitas suatu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, Penilaian ini dapat di gunakan untuk acuan demi kemajuan dari rumah sakit tersebut agar memprioritaskan kualitas pelayanan kesehatannya dan memenuhi kebutuhan pasien sesuai yang diharapkan.

Tabel 3 Variabel Kenyataan 5 Dimensi Mutu

Kenyataan	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	Sangat Kurang Memuaskan
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
1. Tangible	(30,0%)	(57,3%)	(12,8%)	0	0
2. Reliability	(21,1%)	(56,4%)	(22,5%)	0	0
3. Responsiveness	(26,4%)	(49,3%)	(24,2%)	0	0
4. Assurance	(55,5%)	(37,4%)	(7,0%)	0	0
5. Emphaty	(25,1%)	(52,9%)	(22,0%)	0	0
6. Kepuasan	(23,3%)	(44,8%)	(32,0%)	0	0

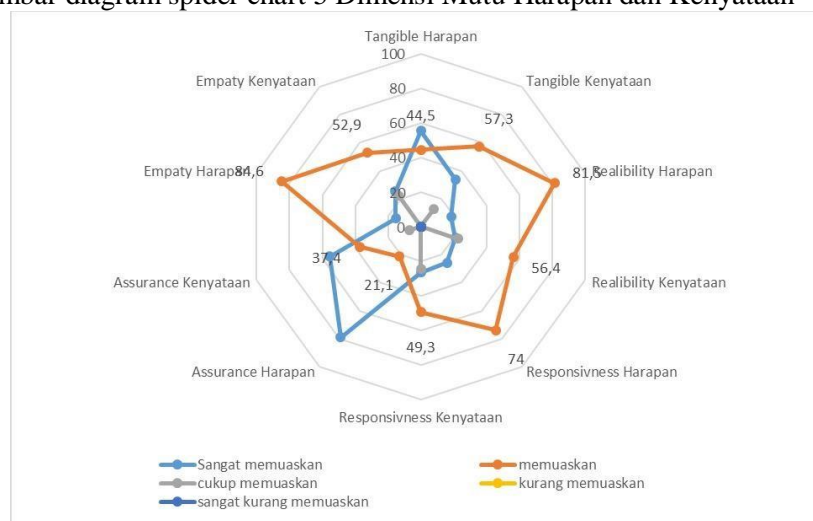
Hasil analisis tingkat Kepuasan berdasarkan Kenyataan dapat dilihat dari 5 Dimensi Mutu. Penilaian terbesar pada kolom Sangat Memuaskan pada dimensi Assurance (55,5%), Pada kolom Memuaskan penilaian terbesar terdapat pada dimensi Tangible (57,3%). Pada kolom Cukup Memuaskan penilaian terbesar terdapat pada Dimensi Assurance (7,0%). Serta penilaian Kepuasan pasien lebih besar terdapat pada kolom Memuaskan (44,8%). Kesimpulan dari penjelasan di atas bahwa penilaian pasien masih memberikan penilaian Cukup Memuaskan dengan skala Bobot (40-59%), dikarenakan pasien masih merasakan adanya kekurangan dalam segi pelayanan di RSUD Wangaya yang telah di dapatkan, salah satunya seperti sikap petugas kesehatan tidak selalu ramah kepada pasien, pemenuhan kebutuhan pasien saat di rawat cukup terpenuhi. (Syafriana, 2016).

Tabel 4 Analisis Kesenjangan Antara Harapan Dan Kenyataan Pada Dimensi Mutu Pelayanan (n = 227 Responden)

Pernyataan Mutu Pelayanan	Rerata Harapan n (%)	Rerata Kenyataan n (%)	Kesenjangan n (%)	Makna
Tangibles	4,5	4,1	0,4	Cukup Memuaskan
Reliability	4,4	4,1	0,3	Cukup Memuaskan
Responsiveness	4,5	4,1	0,4	Cukup Memuaskan
Assurance	4,6	4,4	0,2	Cukup Memuaskan
Emphaty	4,4	4,1	0,3	Cukup Memuaskan
Kepuasan	4,5	4,2	0,3	Cukup Memuaskan

Berdasarkan tabel analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan dari 5 Dimensi Mutu Pelayanan kesehatan yaitu menunjukkan nilai kesenjangan positif, dengan makna Cukup Memuaskan yang artinya responden belum merasa puas akan pelayanan kesehatan di RSUD Wangaya. Pada dimensi Tangible terjadinya GAP (Kesenjangan) sebesar (0,4%), reliability (0,3%), Responsiveness (0,4%), Assurance (0,2%), Emphaty (0,3%) dan kepuasan (0,3%). Pengukuran hasil kesenjangan yang didapat dari rerata harapan Tangible (4,5%) dan rerata kenyataan (4,1%). Reliability rerata harapan (4,4%) dan rerata kenyataan (4,1%), Responsiveness rerata harapan (4,5%) dan rerata kenyataan (4,1), Assurance rerata harapan (4,6%) dan rerata kenyataan (4,4%). Emphaty rerata harapan (4,4%) dan rerata kenyataan (4,1%) serta Kepuasan rerata harapan (4,5%) dan rerata kenyataan (4,2%). Hasil positif dengan makna (Cukup Memuaskan) harapan pasien lebih besar dari kenyataan artinya kualitas pelayanan dari petugas kesehatan serta fasilitas yang disediakan masih belum mampu memenuhi keinginan pasiennya dalam hal kemampuan tenaga kesehatan saat melakukan tindakan pada pasien penderita Covid-19 kurang efektif, perilaku tenaga kesehatan kurang ramah, di ruang isolasi kebersihannya kurang sehingga menyebabkan pasien kurang nyaman serta fasilitas pendingin ruangan ada yang kurang dan ada yang tidak berfungsi sehingga menyebabkan ruangan menjadi panas dan pengap (Fitria, 2019).

Gambar. 5 Gambar diagram spider chart 5 Dimensi Mutu Harapan dan Kenyataan



1. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan harapan dan kenyataan pada dimensi Tangible, dilihat dari tingkat nilai harapan menunjukkan n (%) Sangat Memuaskan

(55,5%) dan memuaskan (44,5%) Harapan pasien akan pelayanan yang kesehatan yang akan diterima harus memenuhi standar kualitas yang di inginkan, sedangkan tingkat nilai Kenyataan pada dimensi Tangible menunjukkan Sangat Memuaskan (34,0%), Memuaskan (57,3%) dan Cukup Memuaskan (12,8%). Meskipun dari Hasil kenyataan adanya penilaian Cukup Memuaskan dengan skala bobot (40-59%) dapat diartikan dimana kepuasan dari pelanggan masih kurang dalam segi penilaian ruang isolasi yang kurang bersih pada dimensi tangible, untuk itu pihak penyedia layanan kesehatan harus mampu menjaga kebersihan ruang isolasi agar pasien merasa nyaman saat berada di ruang isolasi (Muninjaya, 2004).

2. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan harapan dan kenyataan pada dimensi Reliability, dilihat dari tingkat nilai harapan menunjukkan n (%) Sangat Memuaskan (18,3%) dan memuaskan (81,5%), sedangkan Kenyataan pada dimensi Tangible menunjukkan Sangat Memuaskan (21,1%), Memuaskan (56,4%) dan Cukup Memuaskan (22,5%). Pada dimensi Reliability tingkat penilaian kenyataan Cukup Memuaskan dari responden cukup banyak dapat disimpulkan pada dimensi ini adanya kekurangan dalam segi sikap petugas Kesehatan dalam memberikan pelayanan, adanya kekurangan atau ketidak siapan dalam pemeberian pelayanan kesehatan.
3. Tingkat nilai Harapan pada dimensi Responsiveness menunjukkan n (%) Sangat Memuaskan (25,6%) dan memuaskan (74,0%), sedangkan Kenyataan pada dimensi Responsiveness menunjukkan Sangat Memuaskan (26,4%), Memuaskan (49,3%) dan Cukup Memuaskan (24,2%) masih adanya kekurangan dalam segi pelayanan kesehatan kurang memahami keinginan pasien sehingga pasien merasa kurang puas akan pelayanan yang di dapatkan selamat di rawat di ruang isolasi akan pemenuhan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Hazfiarini,2016).
4. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan harapan dan kenyataan pada dimensi Assurance, dilihat dari tingkat nilai Harapan n (%) menunjukkan Sangat Memuaskan (78,9%), dan Memuaskan (21,1%). Sedangkan Kenyataan dari penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yakni, n (%) menunjukkan Sangat Memuaskan (55,5%), Memuaskan (37,4%) dan Cukup Memuaskan (7,0%). tingkat penilaian kenyataan dari cukup memuaskan mengalami peningkatan dari dimensi Tangible, dimensi Reliability dan Responsiveness, Berdasrkan Hasil penelitian (Pusparini, D, A, Setiani., O & Drundiati, unsiar H. 2016) menyatakan bahwa adanya kekurangan dalam segi kurang terciptanya hubungan kekeluargaan antara pasien dengan petugas kesehatan saat pandemic Covid-19 dikarenakan dampak negative bournot dari perawat sehingga menimbulkan kelelahan, bahkan stressor serta menyerang psikis pada perawat akan tekanan pekerjaan yang dialaminya diakibatkan oleh tingginya kasus Covid-19 yang menginfeksi masyarakat yang membuat suasana di ruang isolasi pasien merasa kurang di perhatikan saat menjalani perawatan di ruang isolasi.
5. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan harapan dan kenyataan pada dimensi Emphaty, dilihat dari tingkat nilai Harapan n (%) menunjukkan Sangat Memuaskan (15,4%), Memuaskan (84,6%). Sedangkan tingkat penilaian Kenyataan nya Sangat Memuaskan (25,1%), Memuaskan (52,9%) dan Cukup Memuaskan (22,0%) pasien masih merasakan kurang puas dan kurang dari yang diharapkan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Wangaya dikarenakan sikap perawat tidak selalu

ramah saat menjalani tugasnya dikarenakan kasus Covid-19 terus meningkat perawat mengalami dampak tekanan dari burnout seperti bertambah lamanya jam kerja juga dapat menambah aktivitas kegiatan yang dilakukan sehingga perawat merasakan kelalihan fisik yang dapat menguras tenaga perawat, stress, bahkan bosan diakibatkan oleh pekerjaan yang monoton mengalami tekanan berat dalam pekerjaan pada dimensi ini penilaian Cukup Memuaskan pada dimensi Emphaty cukup tinggi (Putriana, D, 2019).

SIMPULAN

Tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi Mutu

- a) Pada dimensi Tangible (bukti langsung) angka penilaian tertinggi berada pada pilihan Memuaskan (57,3%) dilihat dari dimensi tangible rata-rata responden merasakan puas akan pelayanan yang telah didapatkan selama di isolasi di RSUD Wangaya Denpasar dengan skala bobot Memuaskan (60-79%)
- b) Reliability (keandalan) angka penilaian tertinggi pada dimensi reliability yakni Memuaskan (56,4%). Rata-rata responden merasakan puas akan pelayanan kesehatan di RSUD Wangaya Denpasar dengan skala bobot Memuaskan (60-79%)
- c) Responsiveness (Daya Tanggap) penilaian yang diberikan kepada responden rata-rata penilaian Memuaskan (49,3%), skala bobot Memuaskan (60-79%).
- d) Assurance (jaminan) pada penilaian Assurance responden rata-rata memberi penilaian Cukup Memuaskan (7,0%) dengan skala bobot (40-59%).
- e) Emphaty, (Simpati) Pada dimensi Emphaty rata-rata penilaian responden memberikan penilaian Memuaskan (52,9%) dengan skala bobot (60-79%).

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuning Sekar Putri, Rina Listyowati. (2022) “*Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Badung*”. Universitas Udayana.
- AS. Moenir. 2004 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Penerbit Bumi Aksara
- Abdul 2012. Hubungan perilaku Caring Perawat dengan tingkat Kepuasan pasien rawat inap rumah sakit
- Bustami, 2011. “*Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*”. Jakarta: Erlangga.
- Cahyaningrum, Ika, 2012. “ *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien dengan kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Umum Peserta PKMS (Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta) di RSUD Kota Surakarta*”. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Dewanti Widya Astari, Afinnoviantani, Rosdiana Simanjuntak. 2021. “*Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo*”. Rumah Sakit Cicendo.
- Departemen Kesehatan RI 2007, *Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit*, Jakarta.
- Fitria, R. (2019). Studi Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan dan Faktor Determinan di Tiga Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(3), 407-472.
- Kemenkes RI. 2020, *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (Covid-19)*, Jakarta, Kemenkes RI.
- Muninjaya, A. A. Gde, 2004. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: EGC.