



Plagiarism Checker X - Report

Originality Assessment

Overall Similarity: **27%**

Date: Agust 2, 2021

Statistics: 1804 words Plagiarized / 6707 Total words

Remarks: Moderate similarity detected, you better improve the document (if required).

31 BAB I PENDAHULUAN A. Latar Belakang Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan

yang harus dipenuhi bagi masyarakat, sehingga semua manusia berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. 37 Salah satu jenis pelayanan penunjang medik di rumah

sakit adalah pelayanan radiologi yang dilakukan oleh sebuah unit instalasi radiologi.

Pelayanan bidang radiologi juga perlu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya.

Standar pelayanan radiologi rumah sakit di Indonesia diatur dalam Permenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, di dalamnya mengatur tentang mutu pelayanan radiologi

mengenai kepuasan pasien, yakni tim mutu rumah sakit dalam waktu 1 bulan melakukan pengumpulan data dari total pasien yang disurvei. Dikatakan rumah sakit telah

memberikan pelayanan baik jika didapatkan > 80% pasien mengatakan puas (Depkes, 2008). Mutu dan Pelayanan merupakan sarana mencapai kepuasan pasien. Sebab dengan kualitas pelayanan yang baik merupakan kewajiban jika ingin mencapai keinginan pasien puas, apabila tidak maka pasien menjadi enggan ke penyedia pelayanan (Suryawati, 2006).

Unruk melihat mutu pelayan berdasarkan parameter tersendiri yang meliputi Standar Masukan (Input), Standar (Proses), Standar keluaran (Output), Standar Organisasi dan Manajemen (Supranto, 2006). Instalasi Radiologi adalah salah satu sarana penunjang pelayanan kesehatan yang penting untuk pemeriksaan kesehatan dalam suatu rumah sakit, bahkan keberadaannya dapat menjadi produk unggulan rumah sakit sesuai teknologi peralatan yang digunakannya. 2 Penyelenggaraan pelayanan radiologi telah dilaksanakan di

berbagai sarana pelayanan kesehatan, mulai dari pelayanan sederhana, seperti puskesmas dan klink swasta, maupun pelayanan kesehatan yang berskala besar. RSUD Kabupaten

Buleleng di Singaraja merupakan rumah sakit tipe B milik Pemerintah Daerah Kabupaten Buleleng dengan pelayanan pemeriksaan radiologi, yang meliputi radiologi konvensional dan canggih misalnya CT-scan. Berkaitan dengan persaingan serta semakin selektifnya pelanggan mengharuskan RSUD Kabupaten Buleleng memberikan mutu pelayanan terbaik kepada pasien. Coronavirus Disease 2019 yakni wabah yang terjadi di Indonesia dimana penyakit ini diakibatkan oleh SARSCoV-2. Pada mulanya jenis virus ini belum pernah ditemukan di tubuh manusia. Virus ini dapat mengakibatkan penyakit dengan gejala ringan

– hingga berat. (Menkes, 2019). B. Rumusan Masalah Adakah hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di unit Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali pada Pandemi Covid-19. C. Tujuan Penelitian Tujuan Umum Mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Unit Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali pada Pandemi Covid-19. Tujuan Khusus 1. Mendeskripsikan profil pelayanan di unit radiologi RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali pada Pandemi Covid-19. 2. Menganalisa beberapa komponen pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di unit radiologi RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali pada Pandemi Covid-19. D. Manfaat 1. Bagi Peneliti Sebagai proses pembelajaran dalam menganalisis permasalahan dan penyelesaian dari mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di unit radiologi RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali pada Pandemi Covid-19. 2. Bagi Rumah Sakit Memberikan masukan ilmiah untuk meningkatkan komitmen bersama dalam upaya perbaikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di unit radiologi RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali pada Pandemi Covid-19. 3. Bagi pasien dan masyarakat Diharapkan dengan adanya respon dari pasien atas pelayanan di unit radiologi akan terjadi perbaikan mutu pelayanan, sehingga kebutuhan pasien dimasa mendatang akan terpenuhi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA A. Pelayanan Radiologi Diagnostik Pelayanan Radiologi merupakan pemeriksaan penunjang yang digunakan sebagai sarana tambahan untuk mencapai diagnose pasti, meliputi : Foto Polos, CT-Scan, MRI, USG, dan lain sebagainya (Depkes, 2009; Permenkes, 2008). Pelayanan radiologidiagnostik di rumah sakit meliputi : 1. Sistem Administrasi : 1. Loker penerimaan pasien. 2. Ruang diagnostik. 3. Ruang pembaca hasil. 4. Ruang penyimpanan hasil. 5. Loker pengambilan hasil. 2. Sumber daya manusia untuk rumah sakit kelas B atau setara. Memiliki minimal 6 dokter Spesialis Radiologi, 2 orang radiographer, 1 orang petugas proteksi radiasi, 4 orang perawat dan 5 orang administrasi. 3. Peralatan rumah sakit kelas A atau setara. USG minimal 2 unit dengan colour doppler, 3D transducer linier dan curvie sektoral 2,5-10 mHz, multipurpose, transducer 3D transcranial, transrectal vagina , monitor dan printer USG. 4. Keselamatan imeging diagnostik MRI dan USG Sarana pelayanan kesehatan

yang menyelenggarakan pelayanan imaging diagnostik harus memperhatikan keselamatan petugas dalam menggunakan MRI dan USG. 5. Ruangan Menetapkan jenis ruangan dan luas ruangan : 1. Jenis kegiatan dan fungsi ruangan 2. Proteksi bahaya radiasi bagi petugas dan pasien. Persyaratan ruangan : 1. Instalasi unit Radiologi harus mudah dijangkau dari ruangan gawat darurat, perawatan intensif, kamar bedah dan kamar lainnya. 2. Setiap instalasi unit radiologi harus dilengkapi dengan alarm kebakaran dan alat pemadam sesuai kebutuhan. 3. Suhu ruangan pemeriksaan 20-24 derajat Celcius dengan kelembaban 40-60 % 4. Ruang USG memiliki ukuran dengan panjang 4 meter, lebar 3 meter, tinggi 2,7 meter, dan perlengkapan meja, tempat tidur pemeriksaan pasien. 6. Pelayanan yang disediakan di Rumah Sakit Tipe A/B atau setara. 1. Sistem Kardiovaskuler. 2. Sistem Saraf. 3. Sistem Limfatik 4. Sistem Musculoskeletal. 5. Sistem Reproduksi. 6. Sistem respiratorius. 7. Sistem Urogenital. B. Kualitas Pelayanan 1. Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut (Irianto, 2009) kualitas pelayanan harus menentukan tingkat kepuasan konsumen. Kemampuan usaha untuk menghasilkan sesuatu yang semakin baik dalam memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan. Jadi suatu produk yang dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut memenuhi kebutuhannya (Hermanto et al., 2012) Batasan kualitas dan batasan pelayanan dapat dipahami bahwa kualitas yang telah dilakukan penilaian dengan standart tertentu didapatkan nilai yang baik, (Azwar, 1996). C . Mutu Pelayanan Kesehatan Salah satunya adalah rasa puas bagi pasien, seperti tingkat kesembuhan pasien, kecepatan pelayanan serta keramahan para tenaga kesehatan yang bekerja dan kelengkapan alat-alat, obat-obatan yang terjangkau (Wijono, 1999). 1. Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan Pelayannya lebih terkait dengan kesamaan dengan kewajiban tenaga kesehatan. 2. Bagi pemakai pelayanan kesehatan Pelayanan dan kesembuhan pasien terhadap penyakit yang diderita. 3. Bagi konsumen asuransi dengan pemakaian dana dan pembiayaan kesehatan saat dilayani (Bennet, 1997). Berbagai hal yang memegang suatu peranan diantaranya termasuk ; 1. Koordinasi antara semua departemen. 2. Prilaku dokter dan anggota pekerja RS kepada yang dirawat. 3. Kecukupan yang dirawat. 4. Penampilan dan fasilitas. 5. Kompetensi tenaga Kesehatan dan

kecanggihan teknologi 6. Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit 7. Sistem pencatatan. 8. ⁴³Konseling pada pasien 9. Tingkat hubungan dengan pasien 10.

Kesinambungan antara dokter dengan tenaga kesehatan lainnya dalam melayani

pasien. D. Kepuasan 1. Pengertian Kepuasan Kepuasan adalah nilai perasaan

seseorang karena merasa puas atau mengecewakan dalam proses perbandingan

keberadaan atau penampilan suatu produk yang diminati. Mengembangkan ada 5

indikator yaitu ; 1. Tangible (Bentuk ³⁶Fisik) yaitu kemampuan suatu pemberi layanan

dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. ²¹Penampilan, kemampuan

sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitar adalah bukti fasilitas

fisik/gedung, gudang, penampilan karyawan, dan lain sebagainya. 2. Reliability

(pertanggung jawaban) yaitu kemampuan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan

percis seperti yang telah disebutkan terhadap pasien, seperti ketepatan waktu, pelayanan

yang sama rata, serta dengan ketepatan diagnosa yang baik dan benar. 3.

⁴⁴Responsiveness (Daya Tanggap) merupakan kemampuan serta keinginan pegawai dalam

memberikan tanggapan terhadap pasien atau konsumen. Yang dapat disesuaikan dengan

perubahan yang telah terjadi seperti bila ada ⁹perubahan yang terjadi teknologi serta

peralatan yang tersedia. 4. Empathy (Empati) merupakan keinginan serta keterkaitan

pemahaman antar individu dalam menjalin relasi dan hubungan yang berupaya sesuai

keinginan pasien. 5. Assurance (Jaminan) merupakan cara yang digunakan untuk

menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap pelayan kesehatan. 2. ²⁷Faktor yang

Mempengaruhi Kepuasan Menurut (Purwanto, 2007) kepuasan pasien terhadap jasa

pelayanan yang diterima memacu ^{pada beberapa faktor} yaitu; 1. Kualitas produk Kualitas

produk merupakan dimensi global dan paling tidak memiliki 6 elemen yaitu penampilan

produk, daya tahan produk, keistimewaan produk, barang terpecaya, konsistensi dan

model produk. pelanggan akan puas jika saat membeli produk dengan kualitas bagus,

tahan lama, dan modelnya menarik. 2. Harga Kualitas yang baik dan harga yang murah

akan menjadi hal yang tidak bermakna bila pelayanan yang diberikan tidak maksimal

karena akan membuat pelanggan merasa kurang nyaman. 3. Kemudahan Kemudahan

mendapatkan pelayanan atau produk yang ditawarkan provider juga faktor penting yang mempengaruhi penilaian kepuasan pasien. Mereka akan puas jika mereka mendapatkan akses mudah untuk produk atau layanan jasa 4. Iklan dan promosi Iklan dan promosi dibuat oleh pemberi layanan akan mempengaruhi tinggi rendahnya harapan pelanggan suatu layanan karena semakin tinggi janji yang diberikan maka semakin tinggi harapan pelanggan yang terbentuk.

3. Teknik nilai kepuasan · Digunakan untuk memberikan masukan untuk pelayanan lebih baik. · Dilaksanakan dengan berpura-pura menjadi pembeli dan menilai kualitas suatu produk. · Dilakukan untuk mendapat penilaian dari pelanggan, yang dapat meningkatkan pelayananan.

E. Covid-19 1. Epidemiologi Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh Coronavirus jenis

baru. 10 Penyakit ini diawali dengan munculnya kasus pneumonia yang tidak diketahui

etiologinya di Wuhan, China pada akhir Desember 2019 (Li et al, 2020). Berdasarkan hasil penyelidikan epidemiologi, kasus tersebut diduga berhubungan dengan Pasar Seafood di

Wuhan. 7 Pada tanggal 7 Januari 2020, Pemerintah China kemudian mengumumkan bahwa penyebab kasus tersebut adalah Coronavirus jenis baru yang kemudian diberi nama SARS-CoV-2 (Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2). 6 Virus ini berasal dari famili

yang sama dengan virus penyebab SARS dan MERS. Meskipun berasal dari famili yang sama, namun SARS-CoV-2 lebih menular dibandingkan dengan SARS-CoV dan MERS-CoV (CDC China, 2020). Proses penularan yang cepat membuat WHO menetapkan COVID-19

sebagai KKMMD/PHEIC pada tanggal 30 Januari 2020. 10 Angka kematian kasar bervariasi

tergantung negara dan tergantung pada populasi yang terpengaruh, perkembangan

wabahnya di suatu negara, dan ketersediaan pemeriksaan laboratorium. Indonesia

melaporkan kasus pertama COVID-19 pada tanggal 2 Maret 2020 dan jumlahnya terus

bertambah hingga sekarang. Sampai dengan tanggal 30 Juni 2020 Kementerian Kesehatan

melaporkan 56.385 kasus konfirmasi COVID-19 dengan 2.875 kasus meninggal (CFR 5,1%)

yang tersebar di 34 provinsi. Sebanyak 51,5% kasus terjadi pada laki-laki. Kasus paling

banyak terjadi pada rentang usia 45-54 tahun dan paling sedikit terjadi pada usia 0-5

tahun. Angka kematian tertinggi ditemukan pada pasien dengan usia 55-64 tahun. 2.

7 Etiologi Penyebab COVID-19 adalah virus yang tergolong dalam family coronavirus. Coronavirus merupakan virus RNA strain tunggal positif, berkapsul dan tidak bersegmen.

16 Terdapat 4 struktur protein utama pada Coronavirus yaitu: protein N (nukleokapsid), glikoprotein M (membran), glikoprotein spike S (spike), protein E (selubung). Coronavirus tergolong ordo Nidovirales, keluarga Coronaviridae. Coronavirus ini dapat menyebabkan

penyakit pada hewan atau manusia. Terdapat 4 genus yaitu alphacoronavirus, betacoronavirus, gammacoronavirus, dan deltacoronavirus. 17 Sebelum adanya COVID19, ada 6 jenis coronavirus yang dapat menginfeksi manusia, yaitu HCoV-229E (alphacoronavirus), HCoV-OC43 (betacoronavirus), HCoV-NL63 (alphacoronavirus) HCoV-HKU1 (betacoronavirus), SARSCoV (betacoronavirus), dan MERS-CoV

(betacoronavirus). Coronavirus 4 yang menjadi etiologi COVID-19 termasuk dalam genus betacoronavirus, umumnya berbentuk bundar dengan beberapa pleomorfik, dan berdiameter 60-140 nm. Hasil analisis filogenetik menunjukkan bahwa virus ini masuk dalam subgenus yang sama dengan coronavirus yang menyebabkan wabah SARS pada 2002- 2004 silam, yaitu Sarbecovirus. 7 Atas dasar ini, International Committee on Taxonomy of Viruses (ICTV) memberikan nama penyebab COVID-19 sebagai SARS-

CoV-2. Belum dipastikan berapa lama virus penyebab COVID-19 bertahan di atas permukaan, tetapi perilaku virus ini menyerupai jenis-jenis coronavirus lainnya. 28 Lamanya coronavirus bertahan mungkin dipengaruhi kondisi-kondisi yang berbeda (seperti jenis permukaan, suhu atau kelembapan lingkungan). 4 Penelitian (Doremalen et al, 2020)

menunjukkan bahwa SARS-CoV-2 dapat bertahan selama 72 jam pada permukaan plastik dan stainless steel, kurang dari 4 jam pada tembaga dan kurang dari 24 jam pada kardus.

Seperti virus corona lain, SARS-COV-2 45 sensitif terhadap sinar ultraviolet dan panas.

4 Efektif dapat dinonaktifkan dengan pelarut lemak (lipidsolvents) seperti eter, etanol 75%, ethanol, disinfektan yang mengandung klorin, asam peroksiasetat, dan khloroform (kecuali khlorheksidin). BAB III KERANGKA KONSEP 6 Pada masa pandemi

Covid-19 rumah sakit harus diperhatikan. Dimulai dari dan berakhir dengan

kepuasan pasien. 3 Tingkat mutu pelayanan kesehatan tidak dapat di nilai berdasarkan sudut

pandang rumah sakit, tetapi harus dipandang dari sudut pandang pasien. Mutu pelayanan mengacu pada tingkat kesempurnaan layanan kesehatan. Sehingga rumah sakit memiliki strategi atau cara untuk menciptakan pelayanan terbaik proses pelayanannya. Kepuasan pasien dapat dinilai dari dimensi sebagai berikut : 1. Kehandalan (Reliability), 2. Daya Tanggap (Responsiveness), 3. Jaminan (Assurance), 4. Perhatian (Empathy), 5. Bukti fisik atau Penampilan(Tangibles). Kelima dimensi mutu pelayanan berhubungan dengan apa yang biasanya diharapkan dari suatu pelayanan jasa kesehatan. Ketika pihak pasien mengalami pelayanan tersebut secara realistis, maka mereka akan merasa puas terutama bila pelayanan yang diperoleh sepadan atau bahkan lebih dari apa yang mereka harapkan, tetapi bila pengalaman mutu pelayanan yang dirasakan ada kesenjangan dengan apa yang diharapkan.

BAB IV METODE PENELITIAN A. Rancangan Penelitian

Dilakukan analisa deskripsi dan analitik. Rancangan penelitian yang digunakan adalah survey dengan pendekatan Cross Sectional, yaitu variabel sebab atau resiko dan variabel akibat atau kasus yang terjadi pada objek penelitian diukur secara simultan sekali dalam waktu yang bersamaan. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode non probability sampling, karena teknik pengambilan sampel ini tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, selain itu juga dilakukan pengambilan sampel secara Accidental Sampling.

B. Populasi dan Sampel 1. Populasi Merupakan pasien rawat jalan dan umum yang sedang melakukan pemeriksaan di unit Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng pada bulan Februari sampai Maret 2021. 1 Sampel Menggunakan teknik Accidental Sampling. Kriteria inklusi : a. Membaca dan menulis dapat dibantu dan didampingi oleh peneliti. b. Pasien c. Bersedia mengisi kuesioner. Kriteria eksklusi 2: a. Pasien. b. Mengisi kuesioner akan tetapi tidak mengisi tidak lengkap. menurut Slovin dapat dihitung menggunakan rumus berikut:
$$n = \frac{N}{1 + \frac{N \cdot e^2}{k^2}}$$
 Keterangan : N : Jumlah populasi tahun sebelumnya. n : Jumlah sampel. moe : Margine of error max C. Lokasi dan Tempat Penelitian Di Unit Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng pada bulan Februari sampai Maret 2021. 1. Penentuan Variabel Penelitian Variabel terkait : Kepuasan Pasien Variabel bebas : Mutu Pelayanan 2. Definisi

Operasional No Variabel Pengertian Parameter Data 1. Kepuasan Pasien Perasaan puas atau tidaknya responden setelah mendapatkan pelayanan di unit radiologi RSUD Kabupaten Buleleng 0 : Tidak puas 1 : Puas Skunder 2. Mutu pelayanan Penilaian pasien terhadap 5 dimensi pelayanan di unit radiologi RSUD Kabupaten Buleleng meliputi penilaian tangible, realibility, responsiveness, assurance, empathy 0 : Tidak bagus 1 : Bagus Skunder 3. Prosedur Peneliti/ Pengumpulan dan Pengolahan Data a. Langkah dan Teknik pengumpulan data Untuk memperoleh data, peneliti mengumpulkan data berdasarkan sumber, sumber data yang diperoleh dibagi menjadi 2 yaitu : 1. Data primer : data dikumpulkan dengan melakukan observasi menggunakan kuesioner yang di isi oleh pasien di unit radiologi RSUD Kabupaten Buleleng. 2. Data sekunder : data dikumpulkan dari dokumen – dokumen tentang profil pelayanan di unit radiologi RSUD Kabupaten Buleleng. Pengumpulan data primer dilakukan dengan kuesioner terstruktur dengan pertanyaan tertutup yang akan diberikan kepada pasien atau keluarga pasien yang sedang atau telah diperiksa di unit radiologi RSUD Kabupaten Buleleng. Adapun langkah pengambilan datanya : 1. Peneliti memperkenalkan diri dan menjelaskan maksud tujuan pengambilan data kepada responden. 2. Peneliti meminta kesediannya untuk menjadi responden. 3. Jika responden setuju berikan kuesioner. 4. Peneliti menjelaskan tata cara pengisian kuesioner. 5. Pengumpulan kuesioner. 6. Pengolahan data. b. 18 Pengolahan Data Setelah data dari responden terkumpul , sebelum data dianalisis data diolah terlebih dahulu 1. Editing untuk mengecek ulang semua respon dengan teliti agar tidak terjadi kesalahan. 2. Mengelompokkan jawaban responden dengan kriteria tertentu. 3. Tabulasi untuk memasukkan data yang sudah benar ke tabel untuk dianalisa. Langkah – langkah dalam kegiatan Tabulasi yaitu ; a) Menilai item tertentu. b) 40 Memberikan kode terhadap item – item yang tidak diberikan skor. c) Mengubah jenit data disesuaikan dengan teknik analisa yang digunakan. Metode skoring 1. Skor kepuasan 0 : Tidak Puas 1 : Puas 19 2. Kualitas Pelayanan Penilaian pasien terhadap 5 dimensi pelayanan di unit radiologi yang meliputi penilaian tangible, realibility, responsiveness, assurance, empathy. Untuk mengukur mutu pelayanan tiap – tiap komponen diatas dilakukan skoring sebai berikut : 0 : Tidak bagus 1 :

Bagus Untuk mengetahui derajat mutu pelayanan dan kepuasan pasien digunakan rumus (Nursulan, 2003): $P = \frac{Sp}{Sm} \times 100\%$ Keterangan : P : Persentase

maksimum Baik : 76 – 100 % Cukup : 56 – 75 % Kurang : < 55 % 3. Jadwal Pengumpulan

Data Kegiatan Minggu	1	2	3	4	5	6	7	8	Persiapan perizinan	Pengumpulan
Data Pengolahan Data									Pembahasan	Analisis Data Data

yang telah diperoleh ditabulasi dan dianalisis statistik dengan metode : a. Analisis

Univariate Analisis ini digunakan untuk mengetahui distribusi dan presentase dari setiap variabel dan digunakan untuk mengetahui apakah data yang dapat digunakan untuk

menganalisis selanjutnya. Metode yang digunakan dalam analisa ini adalah Mean dan

Presentase b. Analisis Bivariat Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara

variabel terikat dan variabel bebas. Data yang diperoleh terlebih dahulu di uji

distribusinya menggunakan uji kolmogorow swirnov atau saprio wilk untuk mengetahui

normalitas datanya. Untuk mengetahui korelasi antar variabel digunakan uji statistik

spearman. Jika korelasi rank spearman. Jika korelasi rank spearman (ρ) hitung $\geq \rho$ tabel

maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan sebaliknya jika korelasi rank spearman (ρ) hitung $\leq \rho$

maka tabel H_1 ditolak dan H_0 diterima.

Umum Tempat Penelitian Penyelenggaraan pelayanan di Unit radiologi RSUD Kabupaten

Buleleng merupakan radiologi diagnostik yang melaksanakan pelayanan dari Instalasi rawat

jalan, Instalasi rawat inap, Instalasi gawat darurat, Instalasi bedah sentral, ICCU dan rujukan

dari luar rumah sakit. Standar pelayanan radiologi di RSUD Kabupaten Buleleng mengacu

pada keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

1014/MENKES/SK/XI/2008 tentang standar pelayanan Radiologi Diagnostik di sarana

pelayanan kesehatan. Adapun alat-alat yang ada di unit radiologi di RSUD Kabupaten

Buleleng meliputi : 1. CT-Scan : 1 unit 2. MRI : 2 unit 3. Mammografi : 2 unit 4.

Ultrasonografi : 1 unit 5. Analog x – ray : 3 unit 6. Panoramic : 1 unit 7. Dental x- ray :

1 unit 8. Computer radiografi : 3 unit Sementara jumlah pekerja di unit radiologi di RSUD

Kabupaten Buleleng yakni : 1. Spesialis Radiologi : 2 orang 2. Radiographer : 9 orang 3.

Petugas Proteksi radiasi : 2 orang 4. Tenaga prosesing film : 2 orang 5. Tenaga

admaninistrasi : 4 orang B. Hasil Penelitian Hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada tabel [di bawah ini](#).

1. Analisis Univariat

Tabel 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali [pada Masa Pandemi](#) Covid-19

Usia	Frekuensi	Persentase %
17-35 Tahun	22	44
36-70 Tahun	28	56
Total	50	100.0

Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali [pada Masa Pandemi](#) Covid-19

Tabel 5.1 dan Gambar 5.1 menunjukkan bahwa dari 50 responden yang diteliti, sebagian besar berusia 36-70 Tahun yaitu sebanyak 28 orang atau 56% responden, sedangkan 22 orang atau 44% responden lainnya berusia 17-35 Tahun.

Tabel 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali [pada Masa Pandemi](#) Covid-19

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
Laki – Laki	27	54
Perempuan	23	46
Total	50	100.0

Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali [pada Masa Pandemi](#) Covid-19

Tabel 5.2 dan Gambar 5.2 menunjukkan bahwa dari 50 responden yang diteliti, sebagian besar adalah laki-laki yaitu sebanyak 27 orang atau 54% responden dan perempuan sebanyak 23 orang atau 46%.

Tabel 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pernyataan Tentang Fasilitas Fisik (Tangible) di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali [pada Masa Pandemi](#) Covid-19

Fasilitas Fisik (Tangible)	Frekuensi	Persentase %
Tidak bagus	9	18
Bagus	41	82
Total	50	100.0

Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pernyataan Tentang Fasilitas Fisik (Tangible) di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali [pada Masa Pandemi](#) Covid-19

Tabel 5.3 dan Gambar 5.3 menunjukkan bahwa dari 50 responden yang diteliti, sebagian besar responden yaitu sebanyak 41 orang atau 82% responden menyatakan bahwa Fasilitas Fisik (Tangible) [di RSUD Kabupaten](#) Buleleng Provinsi Bali bagus, sedangkan 9 orang atau 18% responden lainnya menyatakan bahwa Fasilitas Fisik (Tangible) [di RSUD Kabupaten](#) Buleleng Provinsi Bali kurang bagus.

Tabel 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pernyataan Tentang Keandalan (Reliability) Petugas di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali [pada Masa Pandemi](#) Covid-19

Keandalan (Reliability)	Frekuensi	Persentase %
Tidak bagus	7	14
Bagus	43	86
Total	50	100.0

Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar 5.4 Distribusi

Responden Berdasarkan Pernyataan Tentang Kehandalan (Realibility) Petugas di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali **pada Masa Pandemi** Covid-19 Tabel 5.4 dan Gambar 5.4 menunjukkan bahwa dari 50 responden yang diteliti, (86%) menyatakan bahwa petugas di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali tergolong handal **2 dalam melakukan pelayanan.**

Hanya 7 orang atau 14% Tabel 5.5 Berdasarkan Pernyataan Tentang respon Petugas di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali **6 pada Masa Pandemi** Covid-19 Daya Tanggap (Responsiveness) Frekuensi Persentase % Tidak bagus 7 14 Bagus 43 86 Total 50 100.0

Sumber: Hasil Survei, 2021 Gambar 5.5 Tabel 5.5 dan Gambar 5.5 menunjukkan bahwa dari 50 responden yang diteliti, (86%) menyatakan bahwa petugas di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali memiliki Daya Tanggap (Responsiveness) **12 yang baik kepada** pasien.

Hanya 7 orang atau 14% responden yang kurang baik. Tabel 5.6 Distribusi Responden

Berdasarkan Pernyataan Tentang Jaminan Kepastian (Assurance) Pelayanan di RSUD

Kabupaten Buleleng Provinsi Bali **6 pada Masa Pandemi** Covid-19 Jaminan Kepastian

(Assurance) Frekuensi Persentase % Tidak bagus 8 16 Bagus 42 84 Total 50 100.0 Sumber:

Hasil Survei, 2021 Gambar 5.6 Distribusi Responden Berdasarkan Pernyataan Tentang

Jaminan Kepastian (Assurance) Pelayanan di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali **pada Masa Pandemi** Covid-19 Tabel 5.6 dan Gambar 5.6 menunjukkan bahwa dari 50 responden

yang diteliti, sebagian besar responden sebanyak 42 orang (84%) menyatakan bagus

mengenai Jaminan Kepastian (Assurance) pelayanan **di RSUD Kabupaten** Buleleng Provinsi

Bali. Hanya 8 orang atau 16% responden yang menyatakan tidak bagus mengenai Jaminan

Kepastian (Assurance) pelayanan **di RSUD Kabupaten** Buleleng Provinsi Bali. Tabel

5.7 Distribusi Responden Berdasarkan Pernyataan Tentang Empati (Empathy) Petugas

Terhadap Pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali **6 pada Masa Pandemi**

Covid-19 Empati (Empathy) Frekuensi Persentase % Tidak bagus 10 20 Bagus 40 80 Total

50 100.0 Sumber: Hasil Survei, 2021 Gambar 5.7 Distribusi Responden Berdasarkan

Pernyataan Tentang Empati (Empathy) Petugas Terhadap Pasien di RSUD Kabupaten

Buleleng Provinsi Bali **pada Masa Pandemi** Covid-19 Tabel 5.7 dan Gambar 5.7

menunjukkan bahwa dari 50 responden yang diteliti, sebagian besar responden sebanyak

40 orang (80%) menyatakan bahwa petugas di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali memiliki empati (Empathy) yang baik kepada pasien. Hanya 10 orang atau 20% responden yang menyatakan bahwa petugas di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali memiliki empati (Empathy) yang kurang baik kepada pasien. Tabel 5.8 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali pada Masa Pandemi Covid-19

Kepuasan	Frekuensi	Persentase %
Tidak Puas	5	10,0
Puas	45	90,0
Total	50	100,0

Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar 5.8 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali pada Masa Pandemi Covid-19

Tabel 5.8 dan Gambar 5.8 menunjukkan bahwa dari 50 responden yang diteliti, menunjukkan bahwa sebagian besar 90% menyatakan baik dan fasilitas RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali, Sedangkan 10% responden lainnya menyatakan tidak puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali.

2. Analisis Bivariat Setelah diketahui karakteristik masing-masing variabel (univariat) dapat diteruskan antar variabel. Berikut ini akan disajikan hasil pengujian menggunakan uji korelasi rank spearman.

Tabel 5.9 Hubungan Faktor Fasilitas Fisik (Tangible) Dengan Kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada Masa Pandemi Covid-19

Kepuasan	Tidak bagus	bagus	Total
Tidak Puas	4 (44,4%)	5 (55,6%)	9 (100%)
Puas	1 (2,4%)	40 (97,6%)	41 (100%)
Total	5 (10%)	45 (90%)	50 (100%)

Sumber : Hasil Survei, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui, bahwa dari 100% responden yang merespon bagus terhadap Fasilitas Fisik (Tangible) yang diberikan RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali baik, diketahui sebanyak 97,6% responden menyatakan kepuasan terhadap fasilitas yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali. Dan dari 100% responden yang merespon tidak bagus terhadap Fasilitas Fisik (Tangible) yang diberikan RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali, 55,6% responden juga menyatakan kepuasan terhadap fasilitas yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali. Hal ini dikarenakan ada beberapa responden yang tidak menyeluruh dalam penggunaan Fasilitas Fisik (Tangible) RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali. Dan dari hasil uji korelasi

rank spearman yang telah dilakukan diperoleh nilai $\text{Sig.} = 0,000 (< 0,05)$, artinya Fasilitas Fisik (Tangible) merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali pada masa Pandemi Covid-19. Tabel 5.10 Hubungan Faktor Kehandalan (Realibility) Petugas Dengan Kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada Masa Pandemi Covid-19

Kehandalan (Realibility)	Kepuasan	Total	p value
Tidak Puas	Tidak bagus	3 (42,9%)	0,001
Puas	Bagus	2 (4,7%)	
Total		5 (10%)	
Tidak Puas	Tidak bagus	4 (57,1%)	0,001
Puas	Bagus	41 (95,3%)	
Total		45 (90%)	
Tidak Puas	Tidak bagus	7 (100%)	0,001
Puas	Bagus	43 (100%)	
Total		50 (100%)	

Berdasarkan tabel dari 100% respon bahwa petugas RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali termasuk handal dalam melayani, diketahui sebanyak 95,3% puas pada oleh RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali. Sedangkan dari 100% respon bahwa petugas RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali termasuk kurang handal dalam melayani, diketahui sebanyak 42,9% responden menyatakan ketidakpuasan pada RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali. Hal tersebut diperkuat korelasi rank spearman yang telah dilakukan yang memperoleh nilai $\text{Sig.} = 0,001 (< 0,05)$, artinya Kehandalan (Realibility) petugas Rumah Sakit merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19. Tabel 5.11 Hubungan Faktor Daya Tanggap (Responsiveness) Petugas Rumah Sakit Dengan Kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19

Daya Tanggap (Responsiveness)	Kepuasan	Total	p value
Tidak Puas	Tidak bagus	3 (42,9%)	0,001
Puas	Bagus	2 (4,7%)	
Total		5 (10%)	
Tidak Puas	Tidak bagus	4 (57,1%)	0,001
Puas	Bagus	41 (95,3%)	
Total		45 (90%)	
Tidak Puas	Tidak bagus	7 (100%)	0,001
Puas	Bagus	43 (100%)	
Total		50 (100%)	

Sumber : Hasil Survei, 2021 Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui, bahwa dari 100% responden yang memberikan respon bahwa petugas RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali memiliki Daya Tanggap (Responsiveness) yang baik dalam melayani, diketahui sebanyak 95,3% responden menyatakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali. Sedangkan dari 100% responden yang memberikan respon bahwa petugas RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali memiliki Daya Tanggap (Responsiveness) yang kurang baik dalam melayani, diketahui sebanyak 42,9% responden menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali. Hal

tersebut diperkuat dengan hasil uji korelasi rank spearman yang telah dilakukan yang memperoleh nilai $\text{Sig.} = 0,001 (< 0,05)$, petugas Rumah Sakit merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19. Tabel 5.12 Hubungan Faktor Jaminan Kepastian (Assurance) dalam Pelayanan Dengan Kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19

Jaminan Kepastian (Assurance)	Kepuasan Total	p value
Puas	Tidak bagus 3 (37,5%)	5 (62,5%) 8 (100%) 0,004
Bagus	2 (4,8%) 40 (95,2%) 42 (100%)	
Total	5 (10%) 45 (90%) 50 (100%)	

Dari 100% respon bahwa Jaminan Kepastian (Assurance) RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali dalam melayani masyarakat tergolong baik, diketahui sebanyak 95,2% responden puas terhadap RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali. Sedangkan dari 100% respon bahwa Jaminan Kepastian (Assurance) RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali dalam melayani masyarakat tergolong kurang baik, diketahui sebanyak 37,5% responden menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali. Hal tersebut diperkuat dengan hasil uji korelasi rank spearman yang telah dilakukan yang memperoleh nilai $\text{Sig.} = 0,004 (< 0,05)$, artinya Jaminan Kepastian (Assurance) di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19. Tabel 5.13 Hubungan Faktor Empati (Empathy) Petugas Dengan Kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19

Empati (Empathy)	Kepuasan Total	p value
Tidak Puas	Tidak bagus 4 (40%) 6 (60%) 10 (100%) 0,000	
Bagus	1 (2,5%) 39 (97,5%) 40 (100%)	
Total	5 (10%) 45 (90%) 50 (100%)	

Dari 100% respon bahwa petugas RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali memiliki empati (Empathy) yang baik dalam melayani, diketahui sebanyak 97,5% responden menyatakan puas ke RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali. Sedangkan dari 100% responden yang memberikan respon bahwa petugas RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali memiliki empati (Empathy) yang kurang baik dalam melayani, diketahui sebanyak 40% responden menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali. Hal tersebut diperkuat dengan hasil uji korelasi rank spearman yang telah dilakukan yang memperoleh nilai $\text{Sig.} = 0,000 (< 0,05)$, artinya empati

(Empathy) petugas Rumah Sakit dalam pelayanan merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi

Covid-19. BAB VI PEMBAHASAN Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 128 tahun 2004

menyatakan bahwa terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu diantaranya ialah menyelenggarakan pelayanan

kesehatan (Kemenkes RI, 2004). Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat

di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Rumah Sakit),

yaitu unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab

menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja dan merupakan unit

pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan (Trihono, 2005).

Namun tidak dapat dipungkiri bila pelayanan kesehatan khususnya dari sektor publik

masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan Tingkat

kepuasan pasien terhadap pelayanan dari sektor publik masih cukup rendah. Hal ini

dibuktikan dari beberapa penelitian empiris terhadap kualitas di birokrasi pemerintah

khususnya unit pelayanan kesehatan pemerintah (Mote, 2008). Menurut Nursalam (2013)

terdapat 5 yaitu kenyataan (Tangibles) berupa penampilan Fasilitas Fisik (Tangible),

keandalan (reliability) berupa kemampuan perawat dalam menangani masalah dengan

cepat, tanggung jawab (Responsiveness) berupa kesediaan perawat dalam membantu

pasien saat mengalami kesulitan, jaminan (Assurance) berupa kemampuan menjawab

pertanyaan pasien perihal sakitnya, dan empati (Empathy) (Empathy) berupa perhatian

kepada semua pasien. Sedangkan ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya

kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya

sewaktu menggunakan layanan kesehatan (Kambong dkk, 2013). A. Karakteristik

responden 1. Usia Responden Yang Melakukan Pemeriksaan di Unit Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Berusia 36-70 Tahun yaitu sebanyak 35 orang atau 56% responden, sedangkan 22 orang atau 44% responden lainnya berusia 17-35 Tahun. Hal ini menunjukkan bahwa responden terbanyak yang melakukan pemeriksaan di Unit Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali berusia 36-70 Tahun. Hal ini sesuai dengan penelitian Risnawati et al., (2015) bahwa memasuki usia tua berarti mengalami kemunduran dalam fungsi fisiologis tubuh. Penelitian lain juga menyebutkan bahwa peningkatan jumlah populasi lanjut usia maka akan terjadi transisi epidemiologi, yaitu terjadi peningkatan angka kejadian penyakit, seperti penyakit-penyakit degeneratif, hipertensi, neoplasma, dan penyakit vaskular (Risnawati et al., 2015). Sehingga lebih banyak pasien dari usia lebih tua dari pada pasien usia muda.

Unit pelayanan radiologi merupakan salah satu instalasi penunjang medik yang berhubungan dengan studi dan penerapan berbagai teknologi pencitraan dengan menggunakan sumber pengion. Sumber radiasi pengion tersebut salah satunya yaitu sinar-x yang mempunyai daya tembus yang sangat besar sehingga mampu menembus bahan yang dilaluinya. Salah satu pemeriksaan yang dilakukan, yaitu pemeriksaan toraks.

Selain itu, pemanfaatannya juga semakin meluas dalam segala kategori usia, baik usia dewasa maupun anak-anak (Risnawati et al., 2015).

2. Jenis Kelamin

Responden Yang Melakukan Pemeriksaan di Unit Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden laki-laki yaitu sebanyak 27 orang atau 54% responden dan perempuan sebanyak 23 orang atau 46%. Hasil penelitian Qazi et al. (2009) mengemukakan bahwa laki-laki lebih banyak terkena penyakit daripada perempuan. Hal ini biasanya dikarenakan faktor predisposisi dimana laki-laki lebih sering merokok dan bekerja diluar rumah dibandingkan perempuan. Responden laki-laki lebih rentan terkena penyakit yang membutuhkan pemeriksaan penunjang di unit radiologi. Salah satu penyakit yang sering menyerang adalah jantung dan TB.

Data prevalensi penyakit tuberkulosis terbaru menunjukkan bahwa penyakit tuberkulosis lebih banyak diderita oleh kaum laki-laki daripada perempuan. Perbedaan ini tidak hanya disebabkan oleh fungsi biologi, tetapi juga disebabkan oleh dampak dari faktor risiko dan

paparan(gaya hidup seperti merokok, pekerjaan, polusi udara dalam ruang, dan dari paparan industri) (Rokhmah, 2013).

B. Hubungan Faktor Fasilitas Fisik (Tangible) ⁵Dengan Kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19 Hasil analisis diperoleh nilai $\text{Sig. untuk korelasi rank spearman}$ sebesar 0,000 ($< 0,05$), artinya Fasilitas Fisik (Tangible) merupakan ⁶kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19 yg bersih, rapi, dan nyaman, memiliki alat medis yang cukup lengkap, bersih berhubungan positif ⁷di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali. Sehingga semakin baik Fasilitas Fisik (Tangible) penyedia dilihat oleh pasien. Fasilitas Fisik (Tangible) ⁸menyangkut kondisi lingkungan fisik yang menunjang jasa kesehatan yang ditawarkan, meliputi aspek kebersihan fasilitas, keindahan gedung dan halaman, lingkungan kerja tidak semrawut, kemudahan menemukan tempat pelayanan, ukuran luas fasilitas ruangan, serta halaman parkir ⁹yang aman dan lapang (Wijono, 2008). Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Lupiyoadi dan A. Hamdani (2009) perlengkapan ¹⁰dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya. Faktor Fasilitas Fisik (Tangible) ini ¹¹perlu mendapat perhatian dari setiap penyedia jasa karena berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh ¹²Lee (2011) pada klinik kesehatan mahasiswa di sebuah universitas Amerika menunjukkan bahwa lingkungan fisik berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap fasilitas, persepsi kualitas pelayanan, dan perilaku pemanfaatan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Azkha dan Elnovriz (2006) di Rumah Sakit dalam wilayah kota Padang menunjukkan bahwa ¹³pasien puas terhadap penataan eksterior ruangan. Dan penelitian lain yang dilakukan oleh Fadli ¹⁴yang menunjukkan bahwa Fasilitas Fisik (Tangible), tempat parkir, dan kerapian ruangan dinilai penting oleh pasien. (Fadli, dkk, 2013) Rumah Sakit dengan Fasilitas Fisik (Tangible) ¹⁵yang baik dapat membuat lingkungan lebih menyenangkan secara estetis, meningkatkan suasana hati, menghilangkan stres pasien sehingga kepuasan pasien meningkat ¹⁶terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Ulrich dkk, 2004).

C. Hubungan Faktor Keandalan (Reliability) Petugas ¹⁷Dengan Kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19 Hasil uji korelasi rank spearman

diperoleh nilai Sig. sebesar 0,001 ($< 0,05$), artinya Keandalan (Reliability) merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19. Hal tersebut sesuai dengan teori yang menyatakan terdapat hubungan positif antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini menggambarkan apabila kinerja tenaga keperawatan baik, yang diimplementasikan dalam melaksanakan tugas pelayanan dengan disiplin dan dedikasi yang tinggi, misalnya datang dan pulang tepat waktu, cepat dan adil dalam bertindak, sopan dan ramah, serta cakap menggunakan alat medik dan keperawatan, akan membuat pasien merasa aman dan nyaman sehingga tentunya akan mempercepat kesembuhan penyakitnya, dengan demikian meningkatkan kredibilitas Rumah Sakit. (Mulyanto, 2012) Menurut Mulyono, Hamzah dan Abdullah (2013) menjelaskan bahwa kepuasan memiliki hubungan yang kuat dengan kinerja perawat. Faktor reliability (kehandalan) dapat dipakai untuk evaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Karena pelayanan kesehatan bila tidak handal maka akan menurunkan kepuasan pasien. Hal tersebut sejalan dengan karakteristik kualitas jasa, dimana reliability merupakan servis kualitas yang bersifat dependable, accurately, dan consistently. Dependable berarti jasa yang disampaikan dapat diandalkan, dipercaya, dan dapat dipertanggungjawabkan. Accurately dan consistently dengan artian pelayanan diberikan secara tepat dan terus-menerus yang pernah diberikan oleh pemberi pelayanan (Supriyanto dan Ernawaty, 2010). Salah satu penyakit yang sering menyerang adalah jantung dan TB. Data prevalensi penyakit tuberkulosis terbaru menunjukkan bahwa penyakit tuberkulosis lebih banyak diderita oleh kaum laki-laki daripada perempuan. Perbedaan ini tidak hanya disebabkan oleh fungsi biologi, tetapi juga disebabkan oleh dampak dari faktor risiko dan paparan (gaya hidup seperti merokok, pekerjaan, polusi udara dalam ruang, dan dari paparan industri) (Rokhmah, 2013) Hasil penelitian Netti, dkk (2014) juga menyatakan bahwa kinerja perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Dimana kinerja tenaga perawat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah faktor internal yang dimiliki masing-masing perawat. Faktor yang berhubungan dengan kecerdasan, keterampilan,

kestabilan emosi, sifat-sifat seseorang meliputi sikap, sifat pribadi, sifat fisik, keinginan atau motivasi. Faktor ini membantu kelancaran dalam proses perawatan sehingga kesehatan pasien juga cepat membaik dan sembuh. Sikap perawat sangat bersahabat, ramah dan sabar. Setiap kali akan memeriksa selalu menanyakan perkembangan kesehatan pasien. D.

Hubungan Faktor Daya Tanggap (Responsiveness) Petugas Rumah Sakit Dengan Kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19 Hasil uji

korelasi rank spearman diperoleh nilai $\text{Sig.} = 0,001 (< 0,05)$, artinya Daya Tanggap

(Responsiveness) adalah faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD

Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19. Hasil tersebut sama

1 dengan penelitian yang dilakukan Primastuti Widyaningrum (2013) yang menyatakan

bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi Responsiveness terhadap

kepuasan pasien. Didukung dengan teori yang disampaikan oleh Sabarguna (2008), yang

19 mengungkapkan bahwa kepuasan pasien penerima jasa kesehatan dapat didekati melalui

aspek hubungan pasien dengan petugas kesehatan yang mencakup keramahan, informatif,

responsive, suportif, cekatan dan sopan. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan

bahwa faktor Responsiveness (Daya Tanggap (Responsiveness)) berhubungan dengan

tingkat kepuasan pasien, dimana mereka berasumsi bahwa faktor Responsiveness yang

meliputi dokter menanyakan keluhan pasien, dokter menanggapi keluhan pasien, dokter

memberikan kesempatan pasien untuk bertanya, dan petugas bersikap 12 sopan dan ramah

berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi

Bali. Sehingga semakin baik Daya Tanggap (Responsiveness) 1 pelayanan kesehatan yang

diberikan kepada pasien maka akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Daya

Tanggap (Responsiveness) (Responsiveness) adalah suatu kebijakan untuk membantu

19 dan memberikan pelayanan yang tepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan

penyampaian informasi yang jelas (Lupiyoadi dan Hamdani, 2009). Responsiveness

30 berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan (layanan kesehatan)

untuk membantu pelanggan (pasien) dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Responsiveness menunjukkan adanya keinginan untuk membantu konsumen 19 dan

memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat (Mukti, 2007). E. Hubungan Faktor Jaminan Kepastian (Assurance) dalam Pelayanan s Dengan Kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19 Hasil uji korelasi rank spearman yang telah dilakukan memperoleh nilai $\text{Sig.} = 0,004 (< 0,05)$, artinya Jaminan Kepastian (Assurance) dalam pelayanan Rumah Sakit merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wibowo (2011) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi Assurance terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pajang Surakarta. Menurut hasil yang didapatkan dapat diartikan bahwa terdapat hubungan antara faktor Assurance (jaminan) dengan nilai kepuasan pasien. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali. Responden menilai bahwa kesopanan dan keramahan petugas kesehatan di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali baik, dan petugas medis mampu memberikan pelayanan dengan tepat dan akurat. Hal ini sama artian dengan Assurance yang bersifat courtesy (Supriyanto dan Ernawaty, 2010). Assurance (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka dalam menimbulkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence) (Tjiptono, 2012). Berdasarkan pengertian Zeithaml et al. layanan bermutu adalah sejauh mana realitas layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan standar profesional medis terkini dan baik yang sekaligus telah memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat efisiensi yang optimal. Kualitas layanan yang prima akan menciptakan pelanggan yang puas bangga memilih organisasi layanan kesehatan bahkan dengan senang hati menjadi pelanggan loyal organisasi layanan kesehatan tersebut setelah mereka merasakan pengalaman mutu layanan kesehatan yang telah berikan (Mukti, 2007). F. Hubungan Faktor Empati (Empathy) Petugas s Dengan Kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19 Hal tersebut diperkuat dengan hasil uji korelasi rank spearman yang telah dilakukan yang memperoleh nilai $\text{Sig.} = 0,000 (< 0,05)$, artinya

empati (Empathy) petugas ¹³Rumah Sakit dalam pelayanan merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19. Berdasarkan hasil tersebut ³dapat disimpulkan bahwa faktor Empathy (empati (Empathy)) berhubungan dengan tingkat ¹³kepuasan pasien rawat jalan RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali, dimana mereka berasumsi bahwa ¹³pelayanan yang diberikan oleh dokter atau tenaga medis dapat menenangkan rasa cemas pasien, mampu menangani keluhan pasien ¹³dengan baik dan memberikan saran atau ¹³dorongan kepada pasien, serta meluangkan waktu untuk dapat berkonsultasi secara pribadi mengenai penyakitnya. Empathy (empati (Empathy)) merupakan ketersediaan pemberi jasa untuk mendengarkan dan adanya perhatian akan keluhan, ¹³kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien. Indikatornya adalah mendengarkan keluhan pasien dengan saksama, perhatian pada kondisi pasien, menyampaikan informasi cara minum obat, memberi informasi untuk kunjungan ulang (Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2009) Hal ini sejalan dengan hasil ²⁴penelitian yang dilakukan oleh Sudian (2011) yang menyatakan bahwa ada ¹³hubungan yang bermakna antara empati (Empathy) dengan kepuasan pasien. Secara keseluruhan, dari hasil penelitian telah menunjukkan bahwa pasien telah puas dengan pelayanan di Unit Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali. Hal ini ditunjukkan berdasarkan kriteria jawaban responden dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan termasuk kategori baik. ¹Hasil penelitian ini didukung dengan hasil ¹³penelitian yang dilakukan oleh Yudhia (2014) yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan radiologi terhadap ¹³kepuasan pasien menurut persepsi pasien di Unit Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali.

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Fasilitas Fisik (Tangible) merupakan faktor yang berpengaruh Pada masa Pandemi Covid-19, hal ini dibuktikan hasil uji korelasi rank spearmandengan nilaiSig. = 0,000 (< 0,05).

2. Keandalan (Realibility) petugas ¹³Rumah Sakit merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19, hal ini dibuktikan hasil uji korelasi rank spearmandengan nilaiSig. = 0,001 (< 0,05) dibuktikan hasil ²²uji korelasi rank spearmandengan nilaiSig. = 0,001 (< 0,05)

3. Jaminan Kepastian (Assurance)

faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19, hal ini dibuktikan hasil uji korelasi rank

spearman dengan nilai $\text{Sig.} = 0,004 (< 0,05)$ 4. Empati (Empathy) petugas Rumah Sakit

dalam pelayanan merupakan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD

Kabupaten Buleleng Provinsi Bali Pada masa Pandemi Covid-19, hal ini dibuktikan hasil uji

korelasi rank spearman dengan nilai $\text{Sig.} = 0,000 (< 0,05)$ B. Saran 1. Bagi RSUD

Kabupaten Buleleng Provinsi Bali RSUD Kabupaten Buleleng Provinsi Bali diharapkan untuk

dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan kesehatan yang diwujudkan lebih baik

dengan meningkatkan keterampilan staf (sumber daya manusia) dan motivasi kerja dalam

memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Dikarenakan RSUD Kabupaten

Buleleng Provinsi Bali harus memperhatikan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dan

kepuasan pasien berhubungan, maka sangat penting untuk senantiasa meningkatkan

kualitas pelayanan agar pasien puas setelah berobat. 2. Bagi peneliti yang akan datang

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan kesehatan

ini. 45 34

Sources

1	https://123dok.com/document/q27w7d6y-hubungan-antara-kinerja-perawat-tingkat-kepuasan-puskesmas-kartasura.html INTERNET 5%
2	https://www.slideshare.net/cheynissa/standar-pelayanan-radiologi INTERNET 2%
3	https://123dok.com/document/y4evg3kq-tinjauan-pelayanan-kesehatan-pengaruh-pelayanan-kesehatan-terhadap-sumatera.html INTERNET 2%
4	https://www.coursehero.com/file/67079301/Definisi-mode-transmissiondocx/ INTERNET 1%
5	https://www.academia.edu/14674914/KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT INTERNET 1%
6	https://www.balipost.com/news/2021/01/13/168452/Pandemi-Covid-19,Kenapa-Belum-Berakhir.html INTERNET 1%
7	https://www.coursehero.com/file/68421037/REFERAT-CORONA-PADA-KEHAMILAN-ALIM-MUHAIMIN-2019-061doc/ INTERNET 1%
8	https://core.ac.uk/download/pdf/25492119.pdf INTERNET 1%
9	https://www.slideshare.net/f1smed/kepmenkes-no129tahun2008standarpelayananminimalrs INTERNET 1%
10	https://lppm.umgo.ac.id/php_assets/uploads/2021/03/SURYA-INDAH.pdf INTERNET 1%
11	https://chepyst.blogspot.com/2011/10/layanan-bermutu.html INTERNET 1%
12	https://pratidinalestiyani.wordpress.com/2011/05/05/mutu-pelayanan/ INTERNET 1%
13	https://www.scribd.com/document/390932521/187-346-1-SM-pdf INTERNET 1%
14	http://sireka.pom.go.id/requirement/UU-36-2009-Kesehatan.pdf INTERNET <1%

15	https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/gmhc/article/download/1990/pdf INTERNET <1%
16	http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/HMN/article/download/8058/3813 INTERNET <1%
17	https://elearning.undana.ac.id/pluginfile.php/1079273/mod_forum/attachment/228129/TUGAS%20BIOMEDIK%20FORUM%20DISKUSI%205.docx INTERNET <1%
18	https://www.nafiun.com/2014/06/jenis-dan-metode-pengolahan-data-penelitian.html INTERNET <1%
19	https://ardinursodik.blogspot.com/2010/04/hubungan-responsiveness-daya-tanggap.html INTERNET <1%
20	http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/duniakesmas/article/download/361/297 INTERNET <1%
21	http://digilib.uinsby.ac.id/9289/6/bab%202.pdf INTERNET <1%
22	https://www.spssindonesia.com/2017/04/analisis-korelasi-rank-spearman.html INTERNET <1%
23	http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/24930/170821007.pdf?sequence=1&isAllowed=y INTERNET <1%
24	https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/3429/2974 INTERNET <1%
25	https://nmn93.wordpress.com/2014/05/10/probabilitas-dan-non-probabilitas/ INTERNET <1%
26	http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2DOC/2012-2-00829-HM%20Bab2001.doc INTERNET <1%
27	http://repository.unimus.ac.id/1303/3/BAB%20II.pdf INTERNET <1%
28	https://tugasmakalahkelas.blogspot.com/2020/04/contoh-tugas-makalah-tentang-covid-19.html INTERNET <1%
29	https://123dok.com/document/dzx2xmnq-analisis-radiasi-thorax-padapasien-instalasi-radiologi-rumahsakit-jember.html INTERNET <1%

30	https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/download/5218/3059 INTERNET <1%
31	http://scholar.unand.ac.id/12165/2/BAB%20I%20PDF.pdf INTERNET <1%
32	https://issuu.com/tribunjambi/docs/31juli2010 INTERNET <1%
33	https://www.academia.edu/8443811/Lap_pbl_1 INTERNET <1%
34	https://www.academia.edu/11253482/IMPLEMENTASI_UTILISASI PELAYANAN KESEHATAN DI ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL PADA PUSKESMAS INTERNET <1%
35	http://eprints.umm.ac.id/35052/3/jiptummp-gdl-novaliaeka-47866-3-babii.pdf INTERNET <1%
36	http://digilib.uinsby.ac.id/7059/5/Bab%202.pdf INTERNET <1%
37	http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2009/09/manajemen_pelayanan_medik_di_rs.pdf INTERNET <1%
38	https://www.academia.edu/8402207/HUBUNGAN_MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR INTERNET <1%
39	https://core.ac.uk/download/pdf/11723073.pdf INTERNET <1%
40	http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-tabulasi/ INTERNET <1%
41	http://jurnal.umla.ac.id/index.php/Js/article/download/54/12 INTERNET <1%
42	http://scholar.unand.ac.id/26627/3/BAB%20V.pdf INTERNET <1%
43	https://www.neliti.com/publications/295298/pengaruh-pemberian-konseling-dengan-tingkat-kecemasan-pada-pasien-yang-menjalani INTERNET <1%
44	http://eprints.umm.ac.id/70304/3/BAB%20II.pdf INTERNET <1%

45

<https://www.kompas.com/skola/read/2020/03/26/200000269/daya-tahan-virus-corona-dan-hewan-pembawa-virus>

INTERNET

<1%

46

http://repositori.uin-alauddin.ac.id/3131/1/Nur%20Yanti_70300109053_Keperawatan_Fikes_opt.pdf

INTERNET

<1%

47

<https://ejournal.unkhair.ac.id/index.php/kmj/article/view/1725/1314>

INTERNET

<1%
