

Dikirim : 15 Juni 2021
Direvisi : 20 Juni 2021
Disetujui : 25 Juni 2021

IMJ
(Initium Medica Journal)
Online ISSN: 2798-2289
Jurnal homepage : <https://journal.medinerz.org>

INITIUM MEDICA JOURNAL

<https://journal.medinerz.org/index.php/IMJ>

e-ISSN:

Key words: Quality of Service, Patients, Covid-19 Pandemic

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pandemi Covid-19

Korespondensi Penulis:
rachmawatyannoer1977@gmail.com



PENERBIT

Literasi Cahaya Pustaka

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA MASA COVID-19

Rachmawaty M. Noer¹, Mira Agusthia², Aminah Aatinaa Adhyatma³, Deni Deliana⁴

¹⁾ Program Studi Profesi Ners STIKes Awal Bros Batam

^{2,4)} Program Studi Ilmu Keperawatan STIKes Awal Bros Batam

³⁾ Program Studi Kebidanan

email : rachmawatyannoer1977@gmail.com,
agusthiamira@gmail.com,
atina.adhyatma1901@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between service quality and road patient satisfaction during the Covid-19 pandemic at the Sei Pancur Health Center. The method used is quantitative using the Cross Sectional Study method. The results showed that the quality of service in the good category was indicated by the results of 55.6% or 55 outpatients from 99 samples. While the bad category that chose 44.4% or as many as 44 outpatients. For the level of patient satisfaction, 68.7% or 68 respondents said they were satisfied and 31.3% or 31 patients from 99 samples said they were not satisfied. The quality of service with outpatient satisfaction has no relationship as indicated by the result value of $0.547 > = 0.05$. Conclusion: there is no strong relationship between service quality and patient satisfaction at the Sei Pancur Health Center. Suggestion: The Puskesmas should further improve the quality of services, especially regarding services during the Covid-19 pandemic, so that patients are satisfied.

Key words: Quality of Service, Patients, Covid-19 Pandemic

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Sei Pancur.

Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan metode *Cross Sectional Study*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori baik ditunjukkan dengan hasil sebesar 55,6% atau sebanyak 55 pasien rawat

jalan dari 99 sampel. Sedangkan kategori tidak baik yang memilih sebesar 44,4% atau sebanyak 44 pasien rawat jalan. Untuk tingkat kepuasan pasien sebesar 68,7 % atau 68 responden menyatakan puas dan sebesar 31,3% atau sebanyak 31 pasien dari 99 sampel menyatakan tidak puas. Kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan tidak memiliki hubungan ditunjukkan dengan hasil p value sebesar $0,547 > \alpha = 0,05$.

Kesimpulan: tidak ada hubungan yang kuat kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sei Pancur.

Saran: Pihak Puskesmas agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya tentang pelayanan dimasa pandemi Covid-19, agar pasien puas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pandemi Covid-19

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan penduduk terpadat keempat di dunia setelah Cina, India dan Amerika Serikat dengan jumlah penduduk sebanyak 255.461.686 jiwa yang terdiri atas 128.366.718 jiwa penduduk laki-laki dan 127.094.968 jiwa penduduk perempuan. Jumlah penduduk yang banyak ini tidak dipungkiri akan menimbulkan masalah-masalah yang kompleks, salah satunya adalah masalah mengenai pelayanan kesehatan, terhadap penduduk yang sedemikian banyaknya. Pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik untuk penduduknya sendiri, karena hal itu nantinya akan menjadi bonus tersendiri untuk suatu Negara, jika pelayanan kesehatannya sudah baik dan hal tersebut nantinya menaikkan status negara menjadi negara dengan penduduk yang sehat (Widhiarsa, 2017).

Terdapat beberapa faktor yang membuat pelayanan kesehatan di Indonesia kurang terlaksana dengan baik. Faktor pertama yaitu tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor besar, yang mempengaruhi tingkat pelayanan kesehatan di Indonesia karena tenaga kesehatan itu sendirilah yang turun kedalam masyarakat untuk melakukan pelayanan kesehatan Menurut data dari Kementerian Kesehatan RI, tenaga kesehatan yang dimiliki Indonesia saat ini berjumlah sebanyak 876.984 orang yang terdiri atas dokter, perawat, bidan dan tenaga kesehatan lainnya. (Nursalam, 2016). Faktor kedua adalah minimnya sarana kesehatan yang tersedia. Sarana kesehatan sangat berperan penting dalam

peningkatan pelayanan kesehatan karena disanalah pusat dari pelayanan kesehatan itu sendiri. Menurut data dari Badan Pusat Statistik, Indonesia memilih total sarana kesehatan sebanyak 55.543 yang terdiri atas Rumah Sakit, Puskesmas, Posyandu, dan sarana kesehatan lainnya.

Coronavirus Disease saat awal tahun 2020, telah menjadi masalah kesehatan di setiap Negara atau mendunia. Kasus Coronavirus Disease diawali dengan informasi dari World Health Organization (WHO), pada tanggal 12 Februari 2020, WHO resmi menetapkan penyakit Coronavirus pada manusia ini dengan sebutan Coronavirus Disease (Covid-19). Pada tanggal 2 Maret 2020 Indonesia telah melaporkan 2 kasus konfirmasi Covid-19. Pada tanggal 11 Maret 2020, WHO sudah menetapkan Covid-19 sebagai pandemi (Kemenkes, 2020). Untuk mengantisipasi hal tersebut, perlu pemberian informasi kesehatan yang tepat, cepat dan lengkap agar masyarakat yang memang membutuhkan layanan kesehatan, khususnya Puskesmas tidak takut untuk datang dan berobat ke Puskesmas. Covid-19 menimbulkan gangguan terhadap kelangsungan pelayanan public termasuk pelayanan kesehatan, sehingga harus ada langkah-langkah untuk menyeimbangkan kebutuhan penanganan serta menghindari Covid-19 dan kelangsungan pelayanan kesehatan tetap berjalan bagi semua masyarakat.

Puskesmas Sei Pancur yang mewujudkan masyarakat Sei Beduk yang mandiri dan berperilaku hidup bersih dan sehat, serta berorientasi terhadap kepuasan pasien, di setiap tahap pengelolaan kesehatan telah berupaya untuk terus berproses mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta terus melengkapi sarana puskesmas, sesuai dengan visi puskesmas menciptakan masyarakat yang mandiri serta berperilaku sehat dan bersih, maka diharapkan pada masa pandemi Covid-19 masyarakat lebih menjaga kesehatan dan hidup bersih demi menghindari tertularnya Covid-19, dengan berbagai macam upaya yang dilakukan pihak puskesmas, namun tidak semua pasien bisa mengikuti aturan tersebut, bahkan jika dengan keras aturan-aturan demi kesehatan dan terhindarnya dari penularan Covid-19 diberlakukan, tidak sedikit pasien mengeluh akan hal tersebut. Pelayanan di puskesmas Sei Pancur tidak semua masyarakat di wilayah kerja puskesmas dapat atau mengetahui cara

mengakses teknologi untuk menghubungi petugas kesehatan, masyarakat memilih untuk mendatangi langsung pusat kesehatan daripada menghubungi dokter dan menunggu di rumah dengan rasa sakitnya.

Hasil survei awal dari data kunjungan bahwa Pelayanan di puskesmas Sei Pancur, pasien harus menunggu dan menghabiskan banyak waktu sehingga tidak semua pasien dapat berobat, karena dibatasinya pasien dalam satu hari akibat pandemic covid-19 seharusnya pelayanan pengobatan rawat jalan saat dibuka digunakan yang sebaik mungkin, artinya tidak membiarkan pasien menunggu. Agar waktu yang tersisa bisa digunakan untuk melayani pasien yang lain, sehingga dalam satu hari tidak perlu pembatasan pasien, hanya diberikan jeda waktu untuk beberapa pasien kemudian selanjutnya dibuka lagi untuk beberapa pasien. Tidak adanya Pelayanan Pencabutan Gigi selama masa Pandemi Covid-19 juga menjadi keluhan banyak pasien.

Selain itu, kualitas pemeriksaan dan konsultasi pemberian layanan dan informasi yang diberikan kepada pasien dalam proses pemeriksaan, membangun atau meningkatkan sistem janji temu internet atau telepon untuk mengurangi waktu tunggu, koordinasi antara dokter, perawat dan manajemen departemen rawat jalan, menawarkan insentif untuk dokter tepat waktu, dan meningkatkan ruang staf rumah sakit. Selanjutnya pelayanan apotik merupakan salah satu penunjang pelayanan kesehatan terhadap pasien di Puskesmas Sei Pancur, pasien yang datang berobat akan merasa tidak puas apabila pelayanan diapotik tidak memuaskan seperti lamanya pasien di ruang tunggu, fasilitas tempat duduk yang tidak tersedia, tidak adanya keteraturan dalam pengambilan obat, artinya akan banyak pasien yang terbiasa dengan tata cara pengambilan obat di apotik yang tidak teratur tapi sebagian pasien akan merasa terganggu dengan cara tersebut, pasien orang sakit dengan keluhan datang ke puskesmas terdekat memeriksakan kondisinya dan meminta obat agar segera sembuh, tentunya ingin tempat yang nyaman dan aman untuk menunggu, namun jika terbatasnya tempat duduk, tentu akan membuat pasien tidak nyaman dan akan lebih lama menahan sakitnya dalam posisi tidak nyaman.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut (Rofiah, 2019) adalah suatu perkataan yang sudah biasa digunakan baik di lingkungan akademis maupun dalam kehidupan sehari-hari, yang artinya secara umum dapat dirasakan dan dialami oleh siapa pun itu, namun kata kualitas belum banyak dipahami orang dan faktanya arti kualitas itu tidak sama bagi setiap orang. Setiap orang cenderung mengartikan kualitas sesuai dengan pendapat dari kebutuhannya, kualitas harus dapat dipahami sebelum dapat dikelola meskipun orang-orang menghadapinya setiap hari tidak ada defenisi kualitas secara konklusif, seperti halnya keindahan kualitas ada pada mata yang melihatnya, misalnya untuk produsen kualitas produk yang berkualitas adalah yang sesuai dengan spesifikasi desain, tidak memiliki cacat dan kinerja sesuai dengan standart harapan pelanggan.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relative karna bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai dan menentukan tingkat penyesuaian terhadap suatu hal persyaratan dan spesifikasinya, bila persyaratan dan spesifikasinya itu sudah terpenuhi maka kualitas terhadap suatu hal dapat dikatakan baik, untuk menentukan kualitas memerlukan indikator karena spesifikasi merupakan indikator yang harus dirancang, kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan (Sultan, 2018).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai. Kepuasan merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan (Antari, 2019).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan

ataupun, masyarakat. Selain itu dapat juga diartikan sebagai pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, berupa tindakan penyembuhan, pencegahan, pengobatan dan pemulihan fungsi organ tubuh seperti sediaan (Strategis, 2016).

Berdasarkan penjelasan beberapa dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh konsumen, dari pelayanan yang didapatkan dari pemberi pelayanan. Keinginan konsumen kepada pelayanan yang mereka terima merupakan harapan, konsumen merupakan fokus dari suatu kualitas. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila produk tersebut sesuai dengan keinginan konsumen, kualitas mengacu kepada suatu yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

2. Konsep Pelayanan Puskesmas

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah fasilitas kesehatan pelayanan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang

- (PERMENKES/43/2019., 2019).
- Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.
 - Mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu.
 - Hidup dalam lingkungan sehat.
 - Memiliki derajat kesehatan yang optimal baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas merupakan organisasi internasional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat, guna dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan, untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa

mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Santoso, 2016).

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya sebagai berikut (Sultan, 2018):

- Tingkat kompetensi aparat
Kompetensi aparat merupakan akumulasi dari sejumlah sub-variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, dan variasi pelatihan yang diterima. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seorang aparat maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan dikarenakan pengetahuan yang ia miliki, begitu pula dengan pengalaman kerja dan variasi pelatihan yang diterima.

- Kualitas peralatan yang digunakan
Kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan akan dapat mempengaruhi prosuder kecepatan proses, dan kualitas keluaran (output) yang akan dihasilkan. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa organisasi yang menggunakan teknologi moder servis komputer memiliki metode dan prosuder kerja yang berbeda dengan organisasi yang masih menggunakan cara manual. Dengan mengadopsi teknologi modern dapat menghasilkan output yang lebih banyak dan berkualitas dalam waktu yang relatif lebih cepat.

- Budaya organisasi
Budaya organisasi adalah sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi-organisasi lainnya. Budaya paternalism yang masih mendominasi birokrasi di Indonesia telah melahirkan pola hubungan antara atasan dan bawahan seperti patron-clients, sifat hubungan ini mengandung makna bahwa patron atau bapak memiliki kewajiban melindungi dan memenuhi kebutuhan clients atau anak. Sementara itu, clients atau anak berkewajiban loyal dan menjaga nama baik patron atau bapak. Hubungan patron-clients ini membawa konsekuensi, yaitu apabila ada kesalahan mereka akan saling menutupi kesalahan.

2. METODE

Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode *Cross Sectional Study* yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependende (Y), variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan sedangkan variabel dependen (Y) adalah kepuasan pasien (Yusuf, 2016). Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sei Pancur. Data dikumpul melalui melalui metode kuesioner dan observasi. Analisis data yang digunakan dengan Analisis Univariante, Analisis Bivarite dan diolah dengan SPSS 26.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisa Univariat

a. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan distribusi jawaban responden untuk menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Sei Pancur tersebut maka dapat diperoleh distribusi kualitas pelayanan yang dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu baik dan tidak baik.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Puskesmas Sei Pancur tahun 2021

Kategori Kualitas Pelayanan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Baik	55	55,6
Tidak Baik	44	44,4
Total	99	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Sei Pancur menurut penilaian responden presentase tertinggi pada kategori baik yaitu sebanyak 55 responden atau sebesar 55.6%, Sesudah pemberian Peer Education Methode

b. Kepuasan Pasien

Berdasarkan distribusi jawaban responden untuk menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Sei Pancur tersebut maka dapat diperoleh distribusi kualitas pelayanan yang dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu puas dan tidak puas. Adapun hasil pengkategorian atas jawaban yang diberikan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat jalan Puskesmas Sei Pancur tahun 2021

Kategori Kepuasan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Puas	68	68,7
Tidak Puas	31	31,3
Total	99	100

Puas	68	68,7
Tidak Puas	31	31,3
Total	99	100

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Pancur menurut penilaian responden presentase tertinggi pada kategori puas yaitu sebanyak 68 responden atau sebesar 68,7%.

2. Analisis Bivariat

Dalam analisis bivariat ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel 3
Tabulasi Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Pancur

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	%	Kepuasan Pasien	Frekuensi	%	p value
Baik	55	55,6	Puas	68	68,7	0,547
Tidak Baik	44	44,4	Tidak Puas	31	31,3	
Total	99	100		99	100	

Berdasarkan tabel 3 yang dianalisa menggunakan uji *chi square* dapat diketahui responden atau pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Pancur yang mendapatkan kualitas pelayanan baik sebanyak 55,6% dan puas sebesar 68,7%. Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* diperoleh *p value* sebesar $0,547 > \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada masa pandemic covid-19 di Puskesmas Sei Pancur.

Kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. Apabila kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas. Menurut (Palaba, 2020) dalam penelitiannya semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan yang kompleks tentunya menjadi harapan besar untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan dirasakan baik oleh pasien maka akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat mereka membutuhkannya.

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan di puskesmas. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan kualitas pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang penting.

Menurut asumsi peneliti kualitas pelayanan di Puskesmas Sei Pancur sudah baik, kualitas pelayanan di Puskesmas Sei Pancur menilai baik 55.6% terbukti dari jawaban responden, bahwa pelayanan di Puskesmas Sei Pancur mampu menangani pasien yang berobat jalan pada masa covid 19.

Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Pancur sebagian besar dari responden sudah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi belum mencapai target, hal itu karena masih ada pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan. Kepuasan pasien di rawat jalan belum memenuhi target yang diharapkan. Karena penilaian kepuasan pasien dapat digunakan sebagai tolak ukur terhadap pelayanan di Puskesmas Sei Pancur. Jadi masih banyak upaya yang harus diberikan oleh pihak Puskesmas untuk dapat memenuhi harapan pasien seperti menyediakan kotak keluhan dan saran di bagian unit Rawat jalan dengan harapan pihak Puskesmas dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien. Dengan begitu pihak Puskesmas dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien rawat jalan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

(Wowor, 2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa tingkat kepuasaan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan diharapkan. Konsumen mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Kalo kinerja dibawa harapan, pelanggan akan puas dan apabila kinerja melebihi harapan konsumen sangat puas (senang atau gembira). Harapan demikian dibentuk oleh pengalaman masa lalu, komentar teman, atau kenalan serta janji dan impermasi pasar saingannya. Untuk perusahaan yang berwawasan konsumen, kepuasan konsumen adalah sasaran sekaligus kiat pemasaran. Perusahaan yang mencapai tingkat kepuasan konsumen tinggi,

memastikan bahwa pasar sasaran mereka tahu juga tentang hal ini.

Kepuasan pasien merupakan salah satu elemen penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa layanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien juga bergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pasien menurut Purnamasari (2020) Berbeda dengan penelitian oleh Juliana et al. (2017) hasil hitung nilai CSI secara keseluruhan yaitu 82,67%, menunjukkan bahwa pasien rawat jalan merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit UNS. Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit UNS.

Menurut asumsi peneliti kepuasan pasien yang tinggi disebabkan karena kualitas pelayanan yang baik, karena keramahan petugas, pelayanan yang cepat dan juga keluarga yang memberi dukungan untuk berobat ke Puskesmas Sei Pancur. Selanjutnya Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan terdapatnya hasil bahwa ada responden yang menilai kualitas pelayanan tidak baik dan ada responden yang merasa tidak puas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Sei Pancur harus lebih ditingkatkan, meskipun banyak responden yang merasa kualitas pelayanan belum baik dan banyak yang menyatakan tidak puas, sehingga banyak terdapat beberapa hal yang menurut responden belum sesuai dengan harapannya sehingga mempengaruhi kepuasannya terhadap pelayanan di Puskesmas Sei Pancur. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sulistyio (2016) dengan judul penelitian Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Delangu Kabupaten Klaten tahun 2016, menyatakan seluruh variabel independen ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Delangu yang menyatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan pasien yang tinggi, dengan begitu pihak Puskesmas dapat mengetahui kepuasan pasien dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Antari, 2019) menyimpulkan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan, maka semakin tinggi

tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Perbedaannya adalah pada subyek dan lokasi yang diteliti. Salah satu strategi pemasaran rumah sakit yang akan menjual jasa pelayanan kepada pengguna jasa yaitu pasien dan keluarganya adalah dengan pengemasan kualitas jasa sedemikian rupa sehingga pengguna jasa tertarik. Cerita dari mulut ke mulut oleh pelanggan yang puas dapat membantu usaha suatu rumah sakit agar produk jasanya tetap bertahan dan tetap merebut segmen pasar yang baru. Unggulnya suatu jasa kesehatan sangat bergantung pada kesesuaian dengan bagaimana yang diharapkan atau yang diinginkan pelanggan dan keunikan kualitas jasa yang dikemas. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien, suatu organisasi jasa kesehatan atau rumah sakit penting untuk melakukan analisis kepuasan pasien selaku pengguna jasa pelayanan kesehatan atau sebagai pelanggan rumah sakit.

Menurut asumsi peneliti menunjukkan bahwa umumnya kualitas pelayanan kesehatan milik pemerintah puskesmas masih kurang. Salah satu penyebabnya adalah kualitas layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh layanan kesehatan milik pemerintah masih belum atau tidak memenuhi harapan pasien dan atau masyarakat. Jika kita ingin meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, minat masyarakat harus diukur dan dianalisis. Hasil analisis tersebut kemudian akan menunjukkan apakah mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan telah memenuhi harapan masyarakat atau belum (Pohan 2007).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam penelitian yang dilakukan tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sei Pancur yaitu Sebanyak 55 responden atau sebesar 55,6% termasuk dalam kategori baik dalam menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Sei Pancur. Sebanyak 68 responden atau sebesar 68,7% termasuk dalam kategori puas terhadap pelayanan di Puskesmas Sei Pancur. Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Pancur, diperoleh hasil p value sebesar $0,547 > \alpha = 0,05$.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil penelitian yang telah diperoleh mengenai hubungan kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien pada masa pandemi Covid-19, diharapkan penelitian dapat

menjadi tambahan informasi bagi pembaca utamanya bagi mahasiswa STIKes Awal Bros dan menjadi usulan untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan di Puskesmas, agar masyarakat yang hendak berobat jalan merasakan kepuasan akan pelayanan para tenaga medis serta staf puskesmas.

Penelitian yang menggambarkan kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien memiliki keterbatasan sebagai berikut Jumlah responden hanya 99 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya, Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, sehingga bisa saja pasien menjawab sesuai dengan kualitas sebelum pandemic.

Ucapan Terima Kasih Peneliti ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penelitian ini, yang utama kepada keluarga saya, serta kepada pembimbing, serta kepada kampus dan tempat penelitian yang sudah memberikan izin bagi saya untuk melakukan penelitian

DAFTAR PUSTAKA

Antari. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *10*(3), 492–496.

Kemendes. (2020). *Perilaku Mencuci Tangan Pakai Sabun Mencegah Covid-19*. 1-8.

Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salimba Medika.

Palaba. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Hotel dan Wisma di Kabupaten Pinrang. *Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event*, *2*(1), 35–43.

PERMENKES/43/2019. (2019). *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Peraturan Menteri Kesehatan Republik*. Jakarta: Indonesia.

Rofiah. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan

Dikirim : 15 Juni 2021
Direvisi : 20 Juni 2021
Disetujui : 25 Juni 2021

IMJ
(Initium Medica Journal)
Online ISSN: 2798-2289
Jurnal homepage : <https://journal.medinerz.org>

Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019. . *Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*.

Santoso. (2016). *Dinamika Kelompok*. Jakarta: Bumi Aksara.

Strategis, A. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Kuliner Dengan Pendekatan SERVQUAL. . *Jurnal Visioner*, 5(2), 33–39.

Sultan. (2018). Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Tenriawaru Universitas Hasanuddin Tahun 2018. . *In Universitas Hasanuddin*.

Wowor, H. L. (2016). Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmiah Society*, 3((20)), 103–122.

Yusuf. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Jakarta: Prenada Media.