

# PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19 ( DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KAYON PALANGKARAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH TAHUN 2021

Khairunnisa Saputra, Khuzaini, Dwi Wahyu Artiningsih

Program Pascasarjana Prodi Magister Manajemen  
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin  
Email : [Khairunnisa.w.saputra@gmail.com](mailto:Khairunnisa.w.saputra@gmail.com)

## ABSTRAK

COVID-19 telah menjadi salah satu masalah kesehatan dunia akibat penularannya yang sangat cepat dan sejak 11 Maret 2020, WHO memutuskan bahwa COVID-19 telah menjadi pandemi. Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah puskesmas. Di Indonesia puskesmas merupakan tulang punggung pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pada dasarnya pelayanan Puskesmas sangat diperlukan bagi setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien demi menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* yang dilakukan di Puskesmas Kayon Palangkaraya dan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu 40 orang. Hal ini karena ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk dijadikan sampel penelitian dan alat uji statistic menggunakan SPSS.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa mutu pelayanan dengan aspek *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* sebesar  $<0.001$ . Aspek *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* sebesar  $<0.001$ . Aspek *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* sebesar  $<0.001$ . Mutu pelayanan dengan aspek *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* sebesar  $<0.001$  dan *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* sebesar  $<0.001$ .

**Kata Kunci :** Kepuasan pasien, *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness*

## ABSTRACT

COVID-19 has become one of the world's health problems due to its rapid transmission and since March 11, 2020, WHO decided that COVID-19 has become a pandemic. One of the health services that has an important role in providing health services to the community is puskesmas. In Indonesia, puskesmas are the backbone of first-level health services. Basically, Puskesmas services are very necessary for everyone for their health needs, so it is hoped that good service quality can grow and influence patient decisions and trust in order to cause patient satisfaction to use health services.

The method used in this study was cross sectional conducted at the Kayon Palangkaraya Health Center and samples using purposive sampling techniques, namely 40 people. This is because there are several criteria that must be met to be used as research samples and statistical test tools using SPSS.

The results of this study obtained that the quality of service with reliability aspects affects patient satisfaction with a *p-value* of  $<0,001$ . The assurance aspect affects patient satisfaction with a *p-value* of  $<0,001$ . The tangible aspect affects patient satisfaction with a *p-value* of  $<0,001$ . The quality of service with empathy aspects affects patient satisfaction with a *p-value* of  $<0,001$  and responsiveness affects patient satisfaction with a *p-value* of  $<0,001$ .

**Keywords:** Patient satisfaction, *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness*

Puskesmas dalam memberikan pelayanan dan dalam menyikapi keluhan ataupun pertanyaan yang disampaikan pengguna layanan dan juga dalam penyelesaiannya (Warzika Fadlia, 2019).

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh aspek reliability terhadap kepuasan pasien pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Kayon Palangkaraya ( $p\text{-value} = <0.001$ ).
2. Ada pengaruh aspek assurance terhadap kepuasan pasien pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Kayon Palangkaraya ( $p\text{-value} = <0.001$ ).
3. Ada pengaruh aspek tangible terhadap kepuasan pasien pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Kayon Palangkaraya ( $p\text{-value} = <0.001$ ).
4. Ada pengaruh aspek empathy terhadap kepuasan pasien pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Kayon Palangkaraya ( $p\text{-value} = <0.001$ ).
5. Ada pengaruh aspek responsiveness terhadap kepuasan pasien pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Kayon Palangkaraya ( $p\text{-value} = <0.001$ ).

## **REFERENSI**

- Junaidi, S. (2002). Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk dan Kebutuhan Mencari Variasi terhadap Keputusan Perpindahan Merek. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*.
- Kemenkes RI. (2020). *Paduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru*. Jakarta: Covid19.go.id.
- Lestari, E. D., Samsualam, S. & Ahri, R. A. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Mandai Kabupaten Maros Tahun 2017. *Ilmiah Kesehatan Diagnosis* vol. 11 423–428 (2017).
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Ramadhana, D. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Selama Pandemi Covid-19 di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Sanah, N. (2017). Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 305-314.
- Setiawan, A. C. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Peserta BPJS di RSUD Kabupaten Magelang Tahun 2018*. Magelang: Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Suratri, M. A., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 239-246.