Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 1. Page 31- 42
https://doi.org/10.52103/jmch.v4i1.1190
OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)

Penerbit: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muslim Indonesia
Journal Homepage:
https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch

Original Article

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Selama Masa Pandemi Covid 19 Di Puskesmas Simbang Kabupaten Maros

Diniati[1], Andi Surahman Batara[2], Sundari[2]

[1]*Puskesmas Simbang*
[2]*Program Magister Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia*

Email corresponding author: andisurahman.batara@umi.ac.id

ABSTRAK
Latar Belakang: Kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu indikator sangat penting dalam memberikan pelayanan maksimal dimasa pandemic *Covid*-19. Berdasarkan data yang didapatkan Jumlah Kunjugan Pasien pada tahun 2019 sebelum adanya pandemi 10431, sementara jumlah kunjugan pada saat pandemi tahun 2020 yaitu 6081 pasien, penurunan jumlah kunjungan di puskesmas yang diakibatkan oleh adanya pandemi *Covid-19* saat ini. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Aspek Fisik Terhadap Kepuasan pasien Selama Masa Pandemic Covid-19 Di Puskesmas Simbang Kabupaten Maros*.
Metode: Desain Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *sampling ancidental* yaitu sebanyak 117 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat dengan uji *chi-square*
Hasil: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan pada aspek fisik terhadap kepuasan pasien (*p value* 0,133), Ada pengaruh kualitas pelayanan pada Kehandalan terhadap kepuasan pasien (*p value* 0,000), ada pengaruh kualitas pelayanan pada Interaksi Pribadi terhadap kepuasan pasien (*p value* 0,032), ada pengaruh kualitas pelayanan pada Pemecahan Masalah terhadap kepuasan pasien (*p value* 0,000), ada pengaruh kualitas pelayanan pada Kebijakan terhadap kualitas pelayanan (*p value* 0,001),
Kesimpulan dari penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Simbang Kabupaten Maros. Oleh karena itu, disarankan kepada pihak yang terkait untuk memperhatikan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien salah satunya peralatan penujang kegiatan operasional yang lengkap dan memastikan ruangan tunggu dalam keadaan bersih dan rapi.

***Kata Kunci**: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Covid-19*

ABSTRACT
Background: This is very appropriate with the quality of health services which is one of the most important indicators in providing maximum service during the Covid-19 pandemic. Based on the data obtained, the number of patient visits in 2019 before the pandemic was 10431, while the number of visits during the 2020 pandemic was 6081 patients, a decrease in the number of visits to the puskesmas caused by the current Covid-19 pandemic. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on physical aspects of patients during the Covid-19 pandemic at the Simbang Health Center, Maros Regency
Methods: The research design used is quantitative with a cross-sectional study approach. The sampling technique in this study was sampling by chance as many as 117 respondents. Methods of data collection using a questionnaire. Data analysis was carried out univariate, bivariate with a chi-square test
Results: There was no effect of service quality on the physical aspect of patient satisfaction (p-value 0.133), there was an effect of service quality on reliability on patient satisfaction (p-value 0.000), there was an effect of service

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

quality on personal interaction on patient satisfaction (p-value 0.032), there is an effect of service quality on problem solving on patient satisfaction (p-value 0.000), there is an effect of service quality on policy on service quality (p-value 0.001),
Conclusion: the study shows that there is an effect of service quality on patient satisfaction at the Simbang Health Center, Maros Regency. Therefore, it is suggested to the related parties to pay attention to the quality of service in order to increase patient satisfaction, one of which is the complete operational support equipment and ensuring the waiting room is clean and tidy.

Keywords: *Quality of Service, Patients, Covid-19*

LATAR BELAKANG

Kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan kesehatan dimana penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit yang menjadi salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Sehingga Pasien akan merasa puas apabila kualitas pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan. 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. Salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan(Antari, 2019).

Virus Corona adalah suatu kelompok virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia. *Coronavirus* jenis baru yang ditemukan yang diberi nama*Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-COV2) menyebabkan penyakit Covid-19. *World Health Organization* (WHO) mengumumkan wabah *coronavirus* (*Covid*-19) sebagai Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang Meresahkan Dunia. Pandemi Covid-19 ini mengakibatkan perubahan pada pelayanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas. Seperti yang ditulis oleh Hamid (2020) terdapat perubahan pada tata cara dan jamoperasional pelayanan Puskesmas di Kota Dumai, Riau, dimana warga yang akan berobat diarahkan menunggu diluar gedung dengan pemberlakuan *physical distancing* serta jam pelayanan bertambah sampai malam hari pada Puskesmas yang tidak melayani pasien rawat inap.

Penambahan dan penyebaran kasus *Covid-19* secara global berlangsung cukup cepat. Pada tanggal 28 Maret 2020 WHO *risk assessment* memasukkannya dalam kategori *Very High* dimana pada saat itu telah dilaporkan total temuan kasus infeksi sebesar 571.678 kasus dengan total 26.494 kematian. Kasus konfirmasi COVID-19 di Indonesia pertama kali ditemukan pada 2 Maret 2020, kasus ini terus bertambah hingga pada hari ke 62, yaitu tanggal 3 Mei 2020 total kasus positif sebanyak 11.192 kasus, 1.876 kasus sembuh dan 845 kasus meninggal. 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 menghndari *Covid-19* dan kelangsungan pelayanan kesehatan tetap berjalan bagi semua masyarakat.

Berdasarkan data yang didapatkan di puskesmas simbang Jumlah Kunjugan Pasien pada tahun 2019 sebelum adanya pandemi 10431, sementara jumlah kunjugan pada saat pandemi tahun 2020 yaitu 6081 pasien, penurunan jumlah kunjungan di puskesmas yang diakibatkan oleh adanya pandemi *Covid-19* saat ini. Hal ini disebabkan karena mulai dari aspek penyebaran informasi yang kurang memadai hingga terhambatnya akses warga atas layanan fasilitas kesehatan, dimana masyarakat yang sakit takut untuk datang kepelayanan kesehatan karena kekhawatiran di *diagnose* positif *Covid*-19.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Sehingga dari uraian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk mengkaji mengenail Analisis Pengaruh Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Selama Masa Pandemi Covid 19 Di Puskesmas Simbang Kabupaten Maros

METODE

Jenis Penelitian

Desain dan pendekatan penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah penelitian Kuantitaf dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variable independen dan dependen hanya satukali pada saat yang sama dengan tujuan untuk memperoleh informasi mengenai pengaruh kualiatas pelayanan terhadap kepuasan di Puskesmas simbang selama masa pandemik covid-19.(Sugiyono, 2017). Adapun data yang diambil menggunakan kuisioner dilakukan di puskesmas Simbang dan dilakukan pada bulan mei sampai juli 2022.

Definisi operasional variabel pada penelitian ini adalah Variabel *Independen* (Variabel Bebas) *Servqual* diukur dengan beberapa indikator yaitu Aspek Fisik merupakan persepsi pasien yang dinilai dari penampakan fisik, dan kenyamanan pasien, Kehandalan merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu seperti dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit, peralatan medis lengkap dan petugas memiliki catatan medis pasien yang dijaga kerahasiaannya serta ketersediaan dokter melayani selama 24 jam, Interaksi Pribadi merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senangtiasa membantu pasien walau tidak diminta, Pemecahan Masalah merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan keinginan ataupun kemauan petugas untuk membantu dan menyediakan pelayanan kesehatan dengan cepat tanggap serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen (pasien), Kebijakan merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan aturan yang ditetapkan oleh puskesmas yang dipatuhi baik itu tenaga kesehatan maupun pasien. Instrument penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuisioner dan wawancara.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian di lakukan di UPT Puskesmas Simbang Kabupaten Maros. Di UPT Puskesmas Simbang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2022 sd Juli 2022

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung selama masa pandemic sebanyak 2.175 pasien yang berada dalam wilayah kerja puskesmas simbang kabupaten maros dari jumlah penduduk tahun 2020-2021. Sampel yang diambil adalah jumlah pasien yang berkunjung di puskesmas Simbang sebanyak 117 responden

Peneliti menggunakan teknik angket atau koesioner yaitu alat ukur berupaa angket atau koesioner. Tekhnik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan *sampling ancidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Pengumpulan Data

Pengambilan data dilakukan peneliti dengan mendatangi langsung pasien, peneliti

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

menjelaskan kepada calon responden mengenai cara pengisian kuisioner jika ada yang kurang di pahami ataupun kurang jelas maka calon responden di persilahkan untuk bertanya, data primer di peroleh langsung dari hasil pada pengisian kuisioner, kuisioner di bagikan kepada calon responden dengan dua cara yaitu dengan membagikan langsung kepada calon kusioner dan dengan cara membagikan kuisioner dengan menggunakan text. Serta, setelah kuisioner semua telah selesai maka selanjutnya kemudian data yang masuk di analisis.

Analisis Data

Pada tahap ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistik SPSS yang meliputi analisis univariat dan analisis bivariat (*chi-square*) dengan membandingkan antara variable independent dan variable dependent mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Kelompok Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Simbang Kabupaten Maros

	Karakteristik	**N**	**%**
Umur	<18 Tahun	6	5.1
	19-30 Tahun	44	37.6
	31-50 Tahun	44	37.6
	>51 Tahun	23	19.7
	Total	**117**	**100**
	Karakteristik	**N**	**%**
Jenis Kelamin	Laki-laki	28	23.9
	Perempuan	89	76.1
	Total	**117**	**100**
	Karakteristik	**N**	**%**
Pekerjaan	PNS	5	4.3
	Guru	4	3.4
	Driver	2	1.7
	Karyawan Swasta	9	7.4
	Pelajar	10	8.6
	Petani	12	10.3
	TNI	2	1.8
	IRT	70	59.8
	Staf Desa	1	.9
	Penyuluh Agama	1	.9
	Tidak ada	1	.9
	Total	**117**	**100**

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa responden dengan kelompok umur tertinggi berumur >51 tahun sebanyak 23 orang (37.6%) dan kelompok umur terendah < 18 tahun sebanyak 6 orang (5.1%). Untuk responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang (23.9%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 89 orang (76.1%). Serta untuk responden dengan pekerjaan tertinggi yaitu sebagai IRT sebanyak 70 orang (59.8%) dan pekerjaan terendah sebagai Staf Desa, Penyuluh Agama, dan tidak punya pekerjaan masing-masing sebanyak 1 orang (0.9%).

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Fisik di Puskesmas Simbang Kabupaten Maros

Aktivitas Fisik	**n**	**%**
Baik	103	88,0
Kurang Baik	14	12,0
Kehandalan	n	%
Baik	97	82.9
Kurang Baik	20	17.1
Interaksi Pribadi	n	%
Baik	88	75.2
Kurang Baik	29	24.8
Pemecahan Masalah	n	%
Baik	82	70.1
Kurang Baik	35	29.9
Kebijakan	n	%
Baik	85	72.6
Kurang Baik	32	27.4
Kepuasan Pasien	n	%
Puas	93	79.5
Tidak Puas	24	20.5

Sumber; Data Tahun 2022

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa responden yang menilai aspek fisik baik sebanyak 103 orang (88,0%) dan menilai aspek fisik kurang baik sebanyak 14 orang (12,0%). responden yang menilai Kehandalan baik sebanyak 97 orang (82.9%) dan menilai Kehandalan kurang baik sebanyak 20 orang (17.1%). responden yang menilai Interkasi Pribadi baik sebanyak 88 orang (75.2%) dan menilai Interaksi Pribadi kurang baik sebanyak 29 orang (24.8%). responden yang menilai Pemecahan Masalah baik sebanyak 82 orang (70.1%) dan menilai Pemecahan Masalah kurang baik sebanyak 35 orang (29.9%). responden yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterima sebanyak 93 orang (79.5%) dan responden yang merasa tidak sebanyak 24 orang (20.5%).

Tabel 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simbang Kabupaten Maros

Aspek Fisik	**Kepuasan Pasien**				**Jumlah**		**P *Value***
	Puas		**Kurang Puas**				
	N	**%**	**N**	**%**	**n**	**%**	
Baik	84	90.3	19	79.2	103	88.0	0,133*
Kurang Baik	9	9.7	5	20.8	14	12,0	
Total	93	100	24	100	117	100	
Kehandalan	**Kepuasan Pasien**				**Jumlah**		**P *Value***
	Puas		**Kurang Puas**				
	N	**%**	**N**	**%**	**n**	**%**	
Baik	81	87.1	16	66.7	97	82.9	0,018*
Kurang Baik	12	12.9	8	33.3	14	17.1	

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Total	93	100	24	100	117	100	
Interaksi Pribadi	**Kepuasan Pasien**				**Jumlah**		**P *Value***
	Puas		**Kurang Puas**				
	n	**%**	**N**	**%**	**n**	**%**	
Baik	74	79.6	14	58.3	88	75.2	0,032*
Kurang Baik	19	20.4	10	41.7	28	24.8	
Total	93	100	24	100	117	100	
Pemecahan Masalah	**Kepuasan Pasien**				**Jumlah**		**P *Value***
	Puas		**Kurang Puas**				
	n	**%**	**N**	**%**	**n**	**%**	
Baik	74	79.6	8	33.3	82	70.1	0,000*
Kurang Baik	19	20.4	16	66.7	35	29.9	
Total	93	100	24	100	117	100	
Kebijakan	**Kepuasan Pasien**				**Jumlah**		**P *Value***
	Puas		**Kurang Puas**				
	n	**%**	**N**	**%**	**n**	**%**	
Baik	74	79.6	11	45.8	82	72.6	0,001*
Kurang Baik	19	20.4	13	54.2	32	27.4	
Total	93	100	24	100	117	100	

Sumber: Data Primer tahun 2022

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 103 responden yang menilai aspek fisik baik dan merasa puas atas pelayanan yang diterima sebanyak 84 orang (90.3%) dan merasa kurang puas sebanyak 19 orang (79.2%). Sedangkan dari 14 responden yang menilai aspek fisik kurang baik dan merasa puas atas pelayanan yang diterima sebanyak 9 orang (9.7%) dan merasa kurang puas sebanyak 5 orang (20.8%).Hasil analisis menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p*=0,133 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan aspek fisik terhadap kepuasan pasien di puskesmas simbang pada masa pandemic covid-19. responden yang menilai kehandalan baik dan merasa puas atas pelayanan yang diterima sebanyak 81 orang (87.1%) dan merasa kurang puas sebanyak sebanyak 16 orang (66.7%). Sedangkan dari 20 responden yang menilai kehandalan kurang baik dan merasa puas atas pelayanan yang diterima sebanyak 12 orang (12.9%) dan merasa kurang puas sebanyak 8 orang (33.3%).

Hasil analisis menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p*=0.018 maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan kehandalan terhadap kepuasan pasien di puskesmas simbang pada masa pandemi *Covid-19*. responden yang menilai interaksi pribadi baik dan merasa puas atas pelayanan yang diterima sebanyak 74 orang (79.6%) dan merasa kurang puas sebanyak sebanyak 14 orang (58.3%). Sedangkan dari 28 responden yang menilai interaksi pribadi kurang baik dan merasa puas atas pelayanan yang diterima sebanyak 19 orang (20.4%) dan merasa kurang puas sebanyak 10 orang (41.7%).

Hasil analisis menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p*=0.032 maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan kehandalan terhadap kepuasan pasien di puskesmas simbang pada masa pandemi *Covid-19*. responden yang menilai Pemecahan Masalah baik dan merasa puas atas pelayanan yang diterima sebanyak 74 orang (79.6%) dan merasa kurang puas sebanyak sebanyak 8 orang (33.3%). Sedangkan dari 35 responden yang menilai pemecahan masalah kurang baik dan merasa puas atas pelayanan yang diterima sebanyak 19 orang (20.4%) dan merasa kurang puas sebanyak 16 orang (66.7%).

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

https://doi.org/10.52103/jmch.v4i1.1190
E-ISSN 2774-4590

Hasil analisis menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p*=0.000 maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan kehandalan terhadap kepuasan pasien di puskesmas simbang pada masa pandemi *Covid-19*. responden yang menilai Pemecahan Masalah baik dan merasa puas atas pelayanan yang diterima sebanyak 74 orang (79.6%) dan merasa kurang puas sebanyak sebanyak 11 orang (45.8%). Sedangkan dari 32 responden yang menilai pemecahan masalah kurang baik dan merasa puas atas pelayanan yang diterima sebanyak 19 orang (20.4%) dan merasa kurang puas sebanyak 13 orang (54.2%).

Hasil analisis menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p*=0.001 maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan kehandalan terhadap kepuasan pasien di puskesmas simbang pada masa pandemi *Covid-19*.

DISKUSI

Pemanfaatan pelayanan kesehatan dipuskesmas Simbang dari hasil penelitian yang didapatkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas yaitu 79.5% terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan baik itu dari segi fasilitas atau sarana dan prasaran yang ada maupun pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sudah sesuai dengan keinginan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan secara prima dan akurat yang dapat diberikan oleh pasien sehingga menimbulkan rasa percaya dan puas atas pelayanan yang didapatkan dari puskesmas Simbang kabupaten maros.

Sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 20.5% asat pelayanan yang diterima hal ini dikarenakan pasien merasa pada saat proses pendaftaran administrasi masih sangat lambat, kadang petugas kesehatan sikap yang kurang bersahabat ketika pasien bertanya dan dari segi sarana dan prasaran masih minim dalam peralatan medisnya dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan. Hal ini juga sejalan dengan penenlitian (Novagita Tangdilambi, Adam Badwi, 2019) dari 25 responden (30,5%) memilih tidak puas dikarenakan petugas kesehatan yang kurang ramah, tidak tepat waktu ketika pasien ingin berkonsultasi terhadap kondisinya, sehingga pasien lama menunggu, selian itu, ada Petugas yang hanya sibuk dengan kegiatanya seperti menulis status dan memasukkan data di layer komputer.

Aspek Fisik Terhadap Kepuasan Pasien

Aspek fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Ishak & Waworuntu, 2019). Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan kesehatan secara umum didapatkan 79.2% pasien menilai aspek fisik cukup dan merasa tidak puas atas pelayanan yang diterima karena pasien menilai bahwa fasilitas dirumah sakit masih belum lengkap, rapi dan bersih. Sedangkan 9.7% pasien yang menilai aspek fisik kurang tetapi pasien merasa puas atas pelayanan yang diterima ini lebih dikarenakan kepercayaan pasien terhadap puskesmas yang telah pasien tanamkan.

Sedangkan sebanyak 20.8% pasien menilai aspek fisik kurang dan pasien merasa tidak puas atas pelayanan kesehatan yang diterima dikarenakan ruang tunggu pasien yang dimiliki Puskesmas Simbang masih kurang nyaman akibat sempitnya ruang tunggu dan jumlah kursi yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah pasien yang datang. Hal tersebut menyebabkan beberapa pasien menunggu di luar, berdiri di pintu, dan duduk di tangga puskesmas. Dan 90.3% pasien menilai aspek fisik baik dan merasa puas atas pelayanan yang didapatkan hal ini terlihat dari pernyataan pasien yang memberikan tanggapan bahwa kondisi bangunan puskesmas terlihat indah karena saat ini puskesmas senantiasa melakukan perbaikan gedung, sarana dan prasarana serta petugas kesehatan dan karyawan berpenampilan rapi.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan pada aspek fisik terhadap kepuasan pasien di puskesmas Simbang kabupaten maros pada masa pandemic covd-19 dengan nilai *p value* 0.133 dikarenakan puskesmas Simbang sudah baik dalam memberikan pelayanan kesehatan dimana semakin baik aspek fisik yang diberikan oleh puskesmas maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Aspek fisik merupakan adanya sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan oleh puskesmas yang meliputi bangunan yang terlihat indah, memiliki ruang tunggu yang nyaman, serta ketersediaan air bersih dan petugas kesehatan yang terlihat rapi dan bersih.

Hal ini sejalan dengan penelitian (AF, 2019) diketahui bahwa aspek fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini disebabkan karena pasien memahami keterbatasan faisilitas fisik dan sumber dana RS Dustira yang merupakan rumah sakit militer sehingga mereka menerima pelayanan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada. Hal yang sama dengan penelitian (Khesia et al., 2019) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien (p>0,005). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat responden yang berpendapat bahwa kebersihan dan keteraturan halaman tidak baik, kebersihan dan kerapian gedung tidak baik, kerapian penampilan dokter tidak baik, kebersihan dan kerapian penampilan perawat sangat baik, dan penampilan petugas administrasi rapi baik. Namun demikian tidak ditemukan pengaruh antara bukti fisik terhadap kepuasan pasien

Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien

Kehandalan sangat erat kaitannya dengan pelayanan kesehatan seperti dokter dan Perawat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan serta memahami kebutuhan pasien selama pandemic, mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi serta memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebanyak 66.7% pasien yang menilai kehandalan baik dan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima hal ini disebabkan proses administrasi yang agak lama sehingga pasien merasa jenuh dan kurang nyaman. Sedangkan sebanyak 12.9% pasien yang menilai kehandalan kurang baik dan merasa puas atas pelayanan yang diterima dikarenakan kepercayaan yang sudah terbentuk dalam diri pasien untuk tetap berobat dipuskesmas Simbang dan sebanyak 33.3% menilai kehandalan kurang baik dan pasien merasa kurang puas atas pelayanan yang diterima lebih kepada karena prosedur penerimaan pasien untuk dilayani tidak secara cepat dan petugas kesehatan kurang cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat.

Sedangkan aspek kehandalan sebanyak 87.1% yang merasa baik dan puas terhadap pelayanan yang didapatkan di puskesmas Simbang kabupaten maros. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan pasien yang memberikan tanggapan bahwa dokter selalu memberikan pelayanan yang baik pada pasien selama masa pendemi dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan petugas kesehatan dalam menangani masalah perawatan pasien dilakukan dengan tepat dan profesional dan senantiasa memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya tentang perkembangan penyakit yang dideritanya. Hal ini sejalan dengan penelitian (Esra Marolop Doloksaribu, Evawani Martalena Silitonga, 2021) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien (p < 0,005). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat responden yang mempunyai tanggapan bahwa kemampuan perawat memberikan pelayanan tidak baik, kemauan perawat membantu pasien tidak baik, kejelasan jadwal dokter biasa/normal, kesiapan dokter melayani pasien normal, kemampuan memberikan pertolongan dengan cepat sangat tidak baik, ketepatan waktu dokter sangat tidak baik, kesiapan perawat melayani pasien setiap saat tidak baik, keberadaan petugas administrasi setiap saat tidak baik, tidak baik tentang kecepatan dalam pemberian obat, dan catatan dan administrasi tidak baik.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Untuk meningkatkan kepuasan pasien perlu perbaikan dari pihak puskesmas terhadap hal-hal yang masih kurang khususnya kualitas pelayanan berdasarkan kehandalan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan aspek kehandalan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Simbang pada masa pandemic covid-19 dengan *p value* = 0,018. Sehingga dapat disimpulkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dimana semakin tinggi aspek kehandalan yang diberikan oleh puskesmas maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian (Maryana & Christiany, 2022) kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat disebabkan oleh dua factor yang mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan pembelian yaitu sikap orang lain dan faktor situasional yang tak dapat diantisipasi. Kedua hal tersebut dapat menimbulkan pandangan resiko seseorang yang dapat mengubah, menangguhkan, atau membatalkan pembelian. Pasien kurang menganggap penting dimensi realibilitas karena ada kebutuhan dan alasan situasional lain yang mereka nilai lebih penting dari dimensi ini yang tetap membuat pasien merasa puas mengakses layanan kesehatan, yaitu kebutuhan berobat, jarak instansi kesehatan lain yang lebih jauh, faktor ekonomi dan social

Interaksi Pribadi Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan 20.4% pasien menilai aspek interaksi pribadi pasien kurang baik tetapi merasa puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan dipuskesmas Simbang atas pelayanan yang diterima karena petugas kesehatan memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas tentang puskesmas seperti letak ruangan dokter, bagian pendaftaran, dan pelayanan yang ada di puskesmas. Adapun pasien yang menilai aspek interaksi pribadi kurang baik dan merasa kurang puas atas pelayanan kesehatan yang diterima yaitu sebanyak 41.7% hal ini menyebabkan dikarenakan pasien merasa diabaikan ketika bertanya lebih dari sekali kepada petugas kesehatan maupun bagian keamanan.

Adapun pasien merasa pelayanan kesehatan cukup tetapi kurang puas sebanyak 58.3% hal ini dikarenakan petugas kesehatan kadang kala memberikan pelayanan tidak tepat waktu ketika pasien melakukan pendaftaran sehingga pasien lama menunggu sehingga pasien merasa diabaikan ketika berkunjung ke puskesmas untuk berobat. Hal ini sejalan dengan hasil penenlitian (Novagita Tangdilambi, Adam Badwi, 2019) dari 25 responden (30,5%) memilih tidak puas dikarenakan petugas kesehatan yang kurang ramah, tidak tepat waktu ketika pasien ingin berkonsultasi terhadap kondisinya, sehingga pasien lama menunggu, selain itu, ada Petugas yang hanya sibuk dengan kegiatanya seperti menulis status dan memasukkan data di layer komputer.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dari segi aspek interaksi pribadi terhadap kepuasan pasien di puskesmas Simbang pada masa pendemi *Covid-19* dengan nilai *p value* 0.032 berarti ada pengaruh dalam penelitian hal ini dikarenakan semakin baik interaksi pribadi yang diberikan oleh petugas kesehatan sebagai penyedia layanan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Dengan adanya interaksi pribadi akan membuat pasien merasa aman dan nyaman sehingga tidak ada keraguan lagi untuk melakukan pengobatan karena puskesmas telah dipenuhi oleh dokter. Selama masa pandemic puskesmas menerapkan adanya peningkatan petugas kesehatan untuk menggunakan alat pelindung diri lengkap, berupa masker, sarung tangan dan pakaian pelindung saat melakukan pelayanan pada masa pandemi Covid-19 yang merupakan hal yang sangat penting diperhatikan oleh tenaga kesehatan yaitu selalu menerapkan protokol kesehatan sehingga penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan dapat mengantisipasi penularan *Covid-19* baik kepada petugas, pasien, maupun keluarga. Kesamaan mutu pelayanan yang diberikan, baik sebelum atau pada masa pandemic menunjukkan bahwa kualitas pelayanan harus dioptimalkan.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Pemecahan Masalah Terhadap Kepuasan Pasien

Masalah adalah sesuatu hal yang tidak sesuai harapan. Dengan demikian, masalah kualitas pelayanan kesehatan adalah kesenjangan yang terjadi antara harapan dengan kenyataan dari berbagai aspek kualitas pelayanan kesehatan termasuk kepuasan pasien, kepuasan petugas kesehatan, dan kepatuhan petugas kesehatan dalam menggunakan standar layanan kesehatan sewaktu memberikan layanan kesehatan kepada pasien. Berdasarkan hasil penelitian diketahui sebanyak 33.3% pasien yang menilai aspek pemecahan masalah cukup baik dan pasien merasa tidak puas atas pelayanan yang diterima hal ini dikarenakan prosedur pelayanan yang diberikan selama pandemic berubah, hal ini mempengaruhi persepsi pasien yang menganggap bahwa dari segi aspek pemecahan masalah dalam puskesmas tidak maksimal. Sebanyak 20,4% pasien menilai aspek pemecahan masalah kurang baik dan merasa kurang puas yang lebih dikarenakan cara komunikasi petugas kesehatan yang dinilai masih kurang dan perlu ditingkatkan sehingga pasien mudah memahami apa yang menjadi kendala selama pelayanan kesehatan di puskesmas.

Sebanyak 79,6% pasien menilai pemecahan masalah termasuk kategori cukup baik dan pasien merasa puas. Hal ini dapat dilihat dari uraian jawaban pasien yang menganggap bahwa dokter tepat dalam memberikan diagnose penyakit dan mengarahkan pasien lebih jelas, selama masa pandemic petugas kesehatan berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien sehingga pasien merasa nyaman dan akan terus menggunakan layanan kesehatan dipuskesmas ini. Akan tetapi masih ditemukan 66.7% aspek pemecahan kurang baik lebih dikarenakan masih ditemukan petugas kesehatan yang tidak melakukan prosedur pelayanan yang sebagaimana mestinya seperti tidak meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan aspek pemecahan masalah terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Simabang pada masa pandemic *covid-19* dengan nilai *p value* = 0,000 yang artinya ada pengaruh dalam penelitian ini karena semakin baik pemecahan masalah yang diberikan oleh puskesmas maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal ini bisa terjadi karena pengalaman pasien yang pernah berobat sebelumnya, atau karena setiap hambatan yang ada selama pelayanan kesehatan dapat diselesaikan secara tepat dimana yang diharapkan pasien sebanding dengan ekspektasinya. Penelitian ini sejalan dengan (Noorhidayah, 2019) yang menelii tentang kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien yang mengatakan bahwa ada pengaruh signifikan ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Ratu Zalecha Tahun 2019. Penelitian ini juga di dukung oleh (Nur'aeni et al., 2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Izza Karawang (p=0,008).

Kebijakan Terhadap Kepuasan Pasien

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan beberapa kebijakan yaitu Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Covid-19. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pasien menilai aspek kebijakan cukup baik tatapi pasien merasa puas sebanyak 79.6% hal ini dikarenakan kebijakan yang ditetapkan oleh puskesmas sudah cukup baik seperti pasien yang ingin berobat diwajibkan untuk mematuhi kebijakan yang ada di puskesmas dengan mencuci tangan, selalu menggunakan masker dan lain-lain. Akan tetapi sebanyak 54.2% pasien menilai aspek kebijakan kurang baik dan pasien merasa kurang puas lebih dikarenakan pelayanan yang didapatkan sangat terbatas dari jam operasional yang ditetapkan puskesmas selama pandemic sehingga pasien merasa sulit untuk melakukan *Sosial Distancing* karena ada jarak antara pasien dan dokter dengan diterapkannya kebijakan *social distancing* di puskesmas Simbang

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Anwar, 2021) yang menyatakan bahwa ada pengaruh pelaksanaan social distancing pada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Mutiara Kabupaten Pidie yang merasa bahwa *social distancing* sangat sulit untuk dilakukan, Serta responden menganggap hal tersebut sulit dilakukan terlebih dimana hal tersebut karena responden melakukan dengan terpaksa namun tetap menjalankan sesuai anjuran pemerintah serta responden melakukan social distancing hanya karena anjuran. Sedangkan pasien menilai aspek kebijakan baik tetapi merasa tidak puas sebanyak 45.8% hal ini dapat dilihat dari jawaban pasien yang menganggap bahwa kebijakan yang diterapkan dipuskesmas sudah baik akan tetapi pelayanan yang didapatkan menjadi kurang maksimal. Dan sebanyak 20.4% pasien menilai aspek kebijakan kurang baik dan pasien merasa puas hal ini dikarenakan pada prinsipnya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas simbang masih sama dengan pelayanan kesehatan sebelum pandemic Covid 19, hanya saja dalam menyikapi era *new normal ini* ada penyesuaian-penyesuaian yang dilakukan oleh puskesmas dan pola komunikasi petugas kesehatan berbeda dengan sebelumnya dengan adanya penggunaan masker sehingga pesan yang disampaikan kadang susah dipahami.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan pada aspek kebijakan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Simbang kabupaten maros pada masa pandemic *covid-19* dengan nilai *p value* 0.001. Adanya pengaruh dalam penelitian karena semakin baik kebijakan yang diterapkan oleh puskesmas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien maka akan menumbuhkan tingkat kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan kesimpulan yang ada dapat diuraikan yaitu Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan pada aspek fisik terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Simbang Kabupaten Maros pada masa pandemic covid-19. Sedangkan Ada pengaruh kualitas pelayanan pada aspek Kehandalan, aspek Interaksi Pribadi, aspek Pemecahan Masalah, dan aspek Kebijakan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Simbang Kabupaten Maros pada masa pandemic covid-19.

Saran kepada pihak puskesmas untuk melengkapi peralatan penujang kegiatan operasional yang lengkap dan memastikan ruangan tunggu dalam keadaan bersih dan rapi, dapat memberikan pemecahan masalah yang tepat kepada pasien untuk tetap berobat ke puskesmas, Kepada petugas kesehatan agar meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien sehingga pasien merasa diperlakukan secara baik.

Deklarasi *Conflict of Interest*

Seluruh penulis menyatakan tidak ada potensi *Conflict of Interest* dalam penelitian dan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Af, M. R. (2019). Pengaruh Aspek Fisik, Realibilitas, Interaksi Personal, Pemecahan Masalah, Dan Kebijakan Terhadap Kepuasan Pasien. *Idea: Jurnal Humaniora*, 32–40.

Antari, N. K. N. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Upt Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, *10*(3), 492–496.

Anwar, C. F. S. (2021). Kepatuhan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Social Distancing Di Puskesmas Mutiara Pidie. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, *7*(2), 749–760.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Esra Marolop Doloksaribu, Evawani Martalena Silitonga, D. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Sei. Mencirim Pada Masa Pandemi Covid-19*. *5*(2).

Ishak, M., & Waworuntu, A. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Manajemen …*, *1*(2), 2715–4920.

Khesia, O. :, Dwimawanti, I. H., Profesor, J., & Soedarto, H. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang*.

Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima : Jurnal Ilmiah Stikes Citra Delima Bangka Belitung*, *5*(2), 105–112.

Noorhidayah, N. S. (2019). Hubungan Intensitas Pencahayaan Dengan Keluhan Kelelahan Mata Pada Pegawai Sekditjen Pembangunan Dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Mendesa Jakarta Selatan. *Skripsi*, 1–55.

Novagita Tangdilambi, Adam Badwi, A. A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rs.Dr. Soetomo*, *5*(2), 165. Https://Doi.Org/10.29241/Jmk.V5i2.164

Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, *6*(2), 1097. Https://Doi.Org/10.33143/Jhtm.V6i2.1152

Sugiyono. (2017). Metodepenelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Pt Alfabet. In *Sugiyono. (2017). Metodepenelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Pt Alfabet.*

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license