



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA MASA PANDEMI COVID-19

Oleh:

Onih Waronih¹, Wawat Hermawati²

onihwaronih@gmail.com

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cirebon

Received: 2022-11-7	Revised: 2022-11-27	Aproved: 2022-12-13
------------------------	------------------------	------------------------

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality on outpatient satisfaction during the Covid-19 pandemic at the Pangenan Public Health Center UPTD. The method used in this study is a quantitative method. Data collection techniques used are questionnaires and documentation techniques. To determine the number of samples, namely the data on the number of patients for 3 (three) months and using the Slovin formula, it was obtained that 98.94 were rounded up to 100 respondents to be used as samples. This study uses data analysis methods consisting of Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Autocorrelation Test, Linear Regression Analysis and Hypothesis T Test. The results of the analysis using simple linear regression through the simple regression equation $Y = 7.388 + 0.277 X$ can be seen that the linear regression equation shows a positive influence of service quality variables on patient satisfaction. The magnitude of the influence of the Service Quality Variable (X) on Patient Satisfaction (Y) is 48.6% while the remaining 51.4% is influenced by other variables not examined in this study. The results of the T-test analysis showed $t_{count} = 9.630$ while t_{table} at freedom (dk) $100-2 = 98$ and the significant level $= 0.05$ was 1.66055. In addition, it is also known that the p-value (sig.t) $0.000 < 0.005$ means significant and the $t_{count} 9.630 > t_{table} 1.66055$ means significant. Significant here means that H_0 is rejected and H_a is accepted.

Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction

Abstrak

Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada masa pandemi Covid-19 di UPTD Puskesmas Pangenan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Teknik kuesioner dan dokumentasi. Untuk menentukan jumlah sampel yaitu dengan data jumlah pasien selama 3 (tiga) bulan dan menggunakan rumus slovin, maka didapatkan 98,94 yang dibulatkan jadi 100 responden untuk dijadikan sampel. Penelitian ini menggunakan metode analisis data yang terdiri dari Uji Validitas,

Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Autokorelasi, Analisis Regresi Linear dan Uji T Hipotesis. Hasil analisis menggunakan regresi linear sederhana melalui persamaan regresi sederhana $Y = 7,388 + 0,277 X$ dapat diketahui bahwa persamaan regresi linear menunjukkan suatu pengaruh yang positif dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Besarnya pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar 48,6 % sedangkan sisanya sebesar 51,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil analisis Uji T menunjukkan $t_{hitung} = 9,630$ sedangkan t_{tabel} pada kebebasan (dk) $100-2=98$ dan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ sebesar 1,66055. Di samping itu juga diketahui nilai p -value ($sig.t$) $0,000 < 0,005$ artinya signifikan dan nilai $t_{hitung} 9,630 > t_{tabel} 1,66055$ artinya signifikan. Signifikan disini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien*

A. Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, 2019).

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Dalam melaksanakan tugasnya Puskesmas memiliki fungsi sebagai Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat dan Upaya Kesehatan Perorangan tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Tenaga kesehatan di Puskesmas harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, etika profesi, menghormati hak pasien, serta mengutamakan keutamaan dan keselamatan pasien dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan dirinya dalam bekerja (Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, 2019).

Pada saat ini masalah kesehatan sudah menjadi kebutuhan yang utama bagi masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan adalah faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien,

perhatian dan keramah-tamahan petugas, kepatuhan petugas terhadap peraturan puskesmas serta kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien.

Coronavirus Disease 19 (Covid-19) merupakan penyakit yang disebabkan oleh Novel Coronavirus (2019-nCov) atau yang kini dinamakan SARS-CoV-2 yang merupakan virus jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Tanda dan gejala umum infeksi COVID-19 antara lain gejala gangguan pernafasan akut seperti demam, batuk dan sesak nafas hingga pada kasus yang berat menyebabkan pneumonia, sindrom pernafasan akut, gagal ginjal dan bahkan kematian. COVID-19 telah dinyatakan sebagai pandemi dunia oleh WHO (WHO,2020). Secara nasional melalui Keputusan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 9A Tahun 2020 yang diperbarui melalui keputusan Nomor 13 A Tahun 2020 telah ditetapkan Status Keadaan Tertentu Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Virus Corona di Indonesia (Kemenkes RI, 2020).

UPTD Puskesmas Pangenan merupakan Puskesmas kawasan pedesaan dengan jenis pelayanan Rawat jalan, Rawat Inap dan mampu PONEID. Puskesmas Pangenan berlokasi di Jl. Raya Cirebon Losari Km 18,5 Desa Ender Kecamatan Pangenan Kabupaten Cirebon. Wilayah kerja pelayanan Puskesmas Pangenan meliputi 9 (sembilan) desa yaitu Desa Getrakmoyan, Desa Ender, Desa Pangenan, Desa Bendungan, Desa Rawaurip, Desa Beringin, Desa Pengarengan, Desa Astanamukti dan Desa Japura Lor. Luas wilayah kerja Puskesmas Pangenan 30.54 Km² dengan Jumlah Penduduk 44.757 jiwa terdiri dari 22.779 laki-laki dan 21.978 perempuan (Sumber dari Data Estimasi Tahun 2020).

Pelayanan yang telah ditetapkan puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon yaitu dengan tata nilai PRIMA (Peduli, Ramah, Inovatif, Malu dan Adil), memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien.

Puskesmas Pangenan sesuai Standar Fasilitas PMK Nomor 43 tahun 2019 harus memiliki Ruang Pelayanan Pemeriksaan umum, Ruang pelayanan pemeriksaan gigi dan mulut, Ruang pelayanan kesehatan keluarga, Ruang pelayanan gawat darurat, Ruang

pelayanan gizi, Ruang pelayanan persalinan, Ruang pelayanan kefarmasian dan Ruang pelayanan laboratorium serta harus memiliki jumlah petugas dan tenaga medis yang telah memenuhi standar.

Jumlah dan jenis tenaga yang ada di Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon belum memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Peraturan Kementerian Kesehatan, sesuai dengan PMK No 43 Tahun 2019. Kurangnya tenaga medis ini berpengaruh besar terhadap kepuasan para pasien dari segi kualitas, jika tenaga medis kurang akan berakibat antrian yang panjang dikarenakan tenaga medis lambat dalam menangani masalah pasien.

Ketepatan waktu di Puskesmas Pangenan dalam memberikan pelayanan kesehatan belum sesuai dengan standar kinerja petugas yang meliputi ketepatan pelayanan di loket pendaftaran yang cepat sesuai antrian, ketepatan waktu dalam menunggu saat pemeriksaan, ketepatan waktu menunggu obat, dan ketepatan saat ada kondisi darurat tenaga medis dapat segera menangani pasien dengan cepat tanggap dan tepat sehingga kebutuhan pasien diutamakan. Namun kurangnya tenaga medis ini dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien dengan pelayanan Puskesmas Pangenan.

B. Pembahasan

1) Kajian Teori

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan (Fandy Tjiptono, 2005). Sedangkan menurut Wyckoff Kualitas pelayanan adalah Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan. Selain itu juga berkaitan dengan tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen. Menurut Wyckoff, kualitas pelayanan tidak hanya dipandang dari sudut pandang produsen, melainkan dari sudut pandang konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut.

Kotler (1993:352) mendefinisikan pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu.

Harfika & Abdullah, (2017) mendefinisikan “Kualitas pelayanan

merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan”. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan perusahaan harus berkualitas. Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (benefits) bagi pelanggan. Setiap konsumen menyadari bahwa produk yang berkualitas memiliki nilai (value) yang sesuai dengan kualitas (Tjiptono Fandy dan chandra, 2012). Penelitian Suratri et al., (2018) Hasil analisis dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien yang diterima. (Gorda, 2018).

Menurut Schnaars (1991) dalam (Tjiptono, 2015), pada dasarnya tujuan dari bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk rekomendasi getok tular positif yang menguntungkan bagi perusahaan. Secara sederhana kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian.

Suratri et al., (2018) Kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) terhadap harapan atau ekspektasi. Sedangkan Wusko (2014) kepuasan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi, bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kualitas personal adalah prediktor yang paling penting. Implikasinya adalah agar pasien tetap puas dan mau kembali untuk perawatan selanjutnya, rumah sakit harus lebih banyak berinvestasi untuk melatih personalnya (Tan et al., 2019).

Pencapaian kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan beberapa pendekatan. Pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali dan mengajak calon pelanggan baru untuk menggunakan jasa yang telah mereka rasakan kepuasan

kinerja pelayanannya (Tan et al., 2019).

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan waktu dan biaya serta mengoptimalkan dampak yang ditimbulkan terhadap populasi sasaran dari pelayanan yang diberikan. Cara paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

Hawkins dan Lonney dalam (Tjiptono, 2011) dalam mengukur kepuasan pelanggan adalah Kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dan kinerja aktual produk atau jasa perusahaan. Dalam hal ini akan lebih ditekankan pada kualitas pelayanan (service quality) yang memiliki komponen berupa harapan pelanggan akan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan konsumen dimana mutu pelayanan tersebut akan masuk ke benak konsumen sehingga dipersepsikan baik. Apabila dikemudian hari mengalami gangguan kesehatan, maka rumah sakit tersebut yang akan menjadi referensi untuk pertama kali di benak konsumen.

Kesediaan untuk merekomendasi produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga melalui kepuasan itu konsumen akan melakukan pembelian jasa atau memutuskan untuk menggunakan jasa dan pada akhirnya akan merekomendasikan hal itu kepada orang lain.

2) Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2016). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivism. Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu

konkrit/empiris, objektif, terukur, rasional dan sistematis (Sugiyono, 2016). Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian yang berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden dan dokumentasi. Populasi penelitian ini adalah Pasien yang datang berobat ke Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon periode Januari – Maret 2021 sebanyak 9341 orang. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi sebanyak 100 orang, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik.

Teknik Analisis Data dalam penelitian ini Uji validitas, Uji konsistensi internal (reliabilitas), Uji Normalitas, Analisis regresi linear sederhana.

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dimana kriteria pengujian jika r -hitung yang diperoleh Corrected Item- Total Corelation $>$ r -tabel maka pernyataan tersebut valid, sedangkan jika r -hitung $<$ r -tabel maka pernyataan tersebut tidak valid. Dengan menggunakan jumlah responden sebesar 100, maka nilai r -tabel dapat diperoleh melalui $df = n - k$. K merupakan variabel bebas. Jadi $df = 100 - 2 = 98$ dengan taraf signifikan 5%, maka r -tabel 0.1654.

3) Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil perhitungan uji validitas instrumen dengan menggunakan Statistical Package for the Social Science (SPSS) versi 16.

Tabel 1.1 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No Soal	Kode Soal	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	A1	0.578	0.1654	Valid
2	A2	0.572	0.1654	Valid
3	A3	0.457	0.1654	Valid
4	A4	0.575	0.1654	Valid
5	A5	0.678	0.1654	Valid
6	A6	0.639	0.1654	Valid
7	A7	0.726	0.1654	Valid
8	A8	0.742	0.1654	Valid

No Soal	Kode Soal	r Hitung	r Tabel	Keterangan
9	A9	0.757	0.1654	Valid
10	A10	0.683	0.1654	Valid
11	A11	0.637	0.1654	Valid
12	A12	0.644	0.1654	Valid
13	A13	0.737	0.1654	Valid
14	A14	0.782	0.1654	Valid
15	A15	0.636	0.1654	Valid
16	A16	0.747	0.1654	Valid
17	A17	0.604	0.1654	Valid
18	A18	0.690	0.1654	Valid
19	A19	0.666	0.1654	Valid
20	A20	0.729	0.1654	Valid
21	A21	0.717	0.1654	Valid
22	A22	0.716	0.1654	Valid

Tabel 1.1 menunjukkan nilai r-hitung variabel kualitas pelayanan memiliki nilai diatas 0.1654 atau lebih besar dari r-tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$, sehingga dapat disimpulkan pernyataan Kualitas pelayanan dalam kuisisioner ini adalah valid.

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

Hasil perhitungan uji validitas instrumen dengan menggunakan Statistical Package for the Social Science (SPSS) versi 16.

Tabel 1.2 Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

No Soal	Kode Soal	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	B1	0.728	0.1654	Valid
2	B2	0.761	0.1654	Valid
3	B3	0.787	0.1654	Valid
4	B4	0.774	0.1654	Valid
5	B5	0.783	0.1654	Valid
6	B6	0.902	0.1654	Valid
7	B7	0.829	0.1654	Valid
8	B8	0.799	0.1654	Valid

Tabel 1.2 menunjukkan nilai r-hitung pada variabel Kepuasan Pasien

memiliki nilai diatas 0.1654, atau lebih besar dari r-tabel dan nilai signifikansi < 0,05, sehingga dapat disimpulkan pernyataan Kepuasan Pasien dalam kuesioner ini adalah valid.

Pembahasan

a. Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan. Dalam mendeskripsikan kualitas pelayanan maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengatur Kualitas Pelayanan. Berdasarkan analisis responden besaran nilai rata-rata untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 4,36 dengan kriteria intervalnya diantara : 4,20 – 5,00. Dengan demikian kriteria untuk variabel kualitas pelayanan berada pada kriteria sangat baik.

b. Variabel Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan Kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Dari hasil rekapitulasi responden variable kepuasan diperoleh Rata-rata untuk variabel kepuasan pasien sebesar 4,25 dengan kriteria intervalnya diantara : 4,20 – 5,00. Dengan demikian kriteria untuk variabel kualitas pelayanan berada pada kriteria sangat baik. Dari pengujian instrumen penelitian secara keseluruhan memenuhi syarat pengujian instrumen penelitian dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, sehingga instrumen penelitian layak untuk digunakan dalam kegiatan penelitian. Dari hasil uji normalitas adalah memenuhi syarat pengujian karena berdasarkan output data diketahui bahwa nilai signifikansi Kolmogrov sebesar 0.065>0.05 maka dikatakan normal.

Tabel 1.3 Uji Autokorelasi - Durbin Watson

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.697 ^a	.486	.481	2.149	1.942

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Waronih, Hermawati/ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap...

Dari hasil output dengan menggunakan SPSS v.16.0 for windows uji autokorelasi hasil perhitungan software statistik kriteria mengenai tes autokorelasi dengan nilai Durbin Watson 1.942 sehingga tidak terjadi autokorelasi, sedangkan uji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah kuat karena nilai R Square sebesar 0.486 artinya bahwa variabel Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 48,6 % terhadap Kepuasan pasien, sedangkan sisanya sebesar 51,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 1.4. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.388	2.769		2.668	.009
	Kualitas pelayanan	.277	.029	.697	9.630	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Berdasarkan Tabel 4 dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 7.388 + 0.277 X$$

Dari persamaan model regresi tersebut, diperoleh konstanta sebesar 7.388 yang berartikan jika Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Pasien (Y) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Pasien (Y) nilainya positif yaitu sebesar 7.388 koefisien regresi pada Kualitas Pelayanan (X) bernilai sebesar 0.277

Tabel 1.5 T Hipotesis Penelitian

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.388	2.769		2.668	.009
	Kualitas pelayanan	.277	.029	.697	9.630	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Dari table 5 hasil uji hipotesis maka didapat nilai thitung = 9.630 sedangkan ttabel pada kebebasan (dk) 100-2 = 98 dan taraf signifikan a=0.05 sebesar 1.66055. Selain itu juga diketahui nilai p-value (sig.t) 0.000<0.005 artinya signifikan dan nilai thitung > ttabel yaitu 9.630 > 1.66055 artinya signifikan. Signifikan disini berarti Ho ditolak dan Ha diterima artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap

Kepuasan Pasien.

C. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Untuk kondisi setiap variabel jika dilihat dari hasil rekapitulasi jawaban responden sebagai berikut: *Kualitas Pelayanan (X)*, Kualitas pelayanan di Puskesmas Pangenan pada umumnya sudah baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang diperoleh dari hasil kuesioner sebesar 4,36 dengan demikian masuk dalam kriteria sangat baik. Namun demikian Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon masih harus meningkatkan kualitas pelayanannya terutama pada skrining terhadap pengunjung yang datang ke Puskesmas Pangenan sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19, karena rata – rata skor yang diperoleh dari hasil kuesioner sebesar 4,21 paling rendah dibandingkan dengan kuesioner yang lainnya.

Kepuasan Pasien (Y), Kepuasan Pasien di Puskesmas Pangenan pada umumnya sudah baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang diperoleh dari hasil kuesioner sebesar 4,25 dengan demikian masuk dalam kriteria sangat baik. Namun demikian Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon masih harus meningkatkan Kepuasan pasien agar pasien datang berobat kembali karena setelah berobat ke puskesmas Pangenan segera sehat, rata - rata skor yang diperoleh dari hasil kuesioner sebesar 4,21 paling rendah dibandingkan dengan kuesioner yang lainnya

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada masa pandemi covid-19 di UPTD Puskesmas Pangenan dengan menggunakan teknik analisis regresi menggunakan uji t diketahui nilai p-value (sig. t) $0.000 < 0.005$ dan nilai thitung $> t$ tabel yaitu $9.630 > t$ tabel 1.66055 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan nilai R Square menunjukkan angka 0,486 artinya bahwa variabel Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 48,6 % terhadap Kepuasan pasien, sedangkan sisanya sebesar 51,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Gorda, L. N. dan A. A. N. E. S. (2018). Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *Manajemen Dan Bisnis*, 15, No. 3.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. In *Jurnal Balance* (Vol. 44, Issue 1).
- Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, (2019). www.peraturan.co.id
- Kemenkes RI. (2020). Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19. In *kemenkes RI*. <https://covid19.kemkes.go.id/protokol-covid-19/petunjuk-teknis-pelayanan-puskesmas-pada-masa-pandemi-covid-19/#.X6z9Be77TIU>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (3rd ed.). Alfabeta.
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Tan, C. N. L., Ojo, A. O., Cheah, J. H., & Ramayah, T. (2019). Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*, 26(3), 129–143. <https://doi.org/10.1080/10686967.2019.1615852>
- Tjiptono, F. (2011). *Servis Manajemen Mewujudkan Layanan Prima* (2nd ed.). ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy dan chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. ANDI Yogyakarta.
- Wusko, A. U. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Ketsa Bisnis*, 1(1), 16–28.