

Mutu Pelayanan Puskesmas pada Masa Covid-19 dan Kepuasan Masyarakat dalam Kebijakan Manajemen Pelayanan Kesehatan

Umi Rahayuningsih

Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia Kediri, Indonesia; mira.ifen21@gmail.com

Hariyono

Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia Kediri, Indonesia; hariyonoklh@gmail.com (koresponden)

Prima Dewi Kusumawati

Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia Kediri, Indonesia; primadewiku17@gmail.com

ABSTRACT

Community health center are required to provide health services and evaluate the quality and access of health services, so good management is needed. This research aimed to analyze the relationship between the quality of community health center services during the Covid-19 pandemic and community satisfaction in health service management policies at Jeli Community Health Center, Tulungagung Regency. The design of this research was cross-sectional. This research involved 205 patients who visited the Jeli Health Center, who were selected using a systematic random sampling technique. Independent variables included service quality namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy; while the dependent variable was community satisfaction. The measurement instrument for all variables was a questionnaire. Data were analyzed using multiple linear regression tests. The research showed that the p-value for the influence of each independent variable indicator on the dependent variable was: tangible = 0.000, reliability = 0.000, responsiveness = 0.000, assurance = 0.000 and empathy = 0.000. Simultaneous test results showed that all indicators influence community satisfaction, with a p-value = 0.000, with an influence contribution of 94.3%. Furthermore, it was concluded that service quality influences patient satisfaction at the Jeli Health Center.

Keywords: health services; quality; community satisfaction; Covid-19

ABSTRAK

Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan dan evaluasi terhadap mutu dan akses pelayanan kesehatan, maka diperlukan manajemen yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan puskesmas pada masa pandemi Covid-19 dengan kepuasan masyarakat dalam kebijakan manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas Jeli, Kabupaten Tulungagung. Desain penelitian ini yaitu *cross-sectional*. Penelitian ini melibatkan 205 pasien yang berkunjung ke Puskesmas Jeli, yang dipilih dengan teknik *systematic random sampling*. Variabel independen meliputi mutu pelayanan yang mencakup: *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*; sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat. Instrumen pengukuran untuk seluruh variabel adalah kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda. Dari penelitian menunjukkan bahwa nilai p untuk pengaruh masing-masing indikator variabel independen terhadap variabel dependen adalah: *tangible* = 0,000, *reliability* = 0,000, *responsiveness* = 0,000, *assurance* = 0,000 dan *empathy* = 0,000. Hasil uji secara simultan menunjukkan bahwa semua indikator mempengaruhi kepuasan masyarakat, dengan nilai p = 0,000, dengan sumbangan pengaruh sebesar 94,3%. Selanjutnya disimpulkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jeli.

Kata kunci: pelayanan kesehatan; kualitas; kepuasan masyarakat; Covid-19

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan upaya kesehatan yang diselenggarakan baik secara perorangan maupun berkelompok dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus optimal dan bermutu baik. Salah satu indikator utama untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pengguna jasa, yaitu pasien yang berkunjung ke institusi kesehatan.⁽¹⁾ Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan setiap pasien. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri sendiri setiap pasien. Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien.⁽²⁾ Salah satu mutu pelayanan kesehatan yang penting yaitu di puskesmas karena merupakan fasilitas layanan kesehatan primer yang banyak berhubungan langsung dengan masyarakat sehingga kualitas dari pelayanannya penting untuk diperhatikan.

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 43 tahun 2019, merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Kedudukan puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) bersama dengan jejaring pelayanan kesehatan lainnya menjadi ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Puskesmas dalam melaksanakan tugasnya, bertanggung jawab terhadap wilayah kerjanya, yaitu suatu kecamatan. Tercapainya kecamatan sehat merupakan visi dari puskesmas. Puskesmas untuk mencapai visi tersebut dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan bermutu.⁽³⁾ Peningkatan mutu yang terus menerus dan berkesinambungan, berfokus pada proses individu, mengakui peran pengguna secara internal dan eksternal, dilakukan berdasarkan *evidence based* dalam menganalisis dan memperbaiki proses, merupakan upaya perubahan

dan tantangan yang dihadapi puskesmas sebagai fasilitas layanan kesehatan. Proses manajemen dilakukan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan mutu sesuai dengan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki. Ibarat mesin yang terus bergerak untuk mencapai tujuan perbaikan dan peningkatan mutu, maka dilakukan berbagai upaya untuk mencapai indikator yang ditetapkan, secara bertahap dan terus menerus. Pengukuran mutu pelayanan diberikan kepada pengguna pelayanan dan mendapatkan penilaian baik sehingga pengguna merasa puas, namun sebaliknya jika pengguna layanan merasa tidak puas maka penilaian yang diberikan pasti kurang atau tidak baik. Pelayanan yang berfokus pada pelanggan merupakan upaya untuk memahami, menjalin hubungan erat dan mencari masukan-masukan dari pengguna layanan secara teratur.

Dalam menyelenggarakan fungsinya sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 75 Tahun 2014 tentang puskesmas, setiap puskesmas berwenang untuk: (a) melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan; (b) melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan; (c) melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan; (d) menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain; (e) melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat; (f) melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia puskesmas; (g) memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan; (h) melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan pelayanan kesehatan; dan memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit.⁽³⁾

Sesuai dengan wewenangnya, puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan dan evaluasi terhadap mutu dan akses pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai puskesmas dapat berjalan dengan optimal apabila didukung oleh manajemen yang baik. Ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan puskesmas selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan kesehatannya. Manajemen puskesmas adalah rangkaian kegiatan perencanaan, penggerakan dan pelaksanaan, pengawasan, pengendalian dan penilaian kinerja yang secara sistematis dilaksanakan puskesmas dalam rangka menyelenggarakan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien yang didukung dengan pola kepemimpinan yang tepat.⁽⁴⁾ Terselenggaranya upaya kesehatan yang bermutu dan sesuai standar bagi puskesmas yang sudah terakreditasi dapat terlaksana secara terus menerus dan berkesinambungan sesuai dengan siklus manajemen puskesmas.

Puskesmas Jeli merupakan salah satu puskesmas yang berada di Kabupaten Tulungagung yang berlokasi di Kecamatan Karangrejo. Puskesmas Jeli memiliki pembagian wilayah kerja sebanyak 6 desa dari 13 desa di wilayah Kecamatan Karangrejo. Puskesmas Jeli mempunyai sarana dan fasilitas pelayanan langsung dan tidak langsung. Kegiatan yang direncanakan yang ada berupa kegiatan upaya kesehatan wajib yaitu upaya yang ditetapkan berdasarkan komitmen nasional, regional dan global serta mempunyai daya tingkat, tinggi untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Adapun jumlah pengunjung Puskesmas Jeli Kabupaten Tulungagung periode 2017-2021 dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Jumlah kunjungan pasien puskesmas jeli periode 2017-2021

No.	Tahun	Jumlah kunjungan
1	2017	1.112
2	2018	5.471
3	2019	4.157
4	2020	4.957
5	2021	5.024

Berdasarkan data tersebut, tahun 2017 awal mula beroperasinya Puskesmas Jeli jumlah kunjungan terus mengalami peningkatan. Semakin meningkatnya jumlah kunjungan, Puskesmas Jeli dituntut untuk terus meningkatkan mutu layanan. Di sisi lain, peningkatan jumlah kunjungan ini tidak diikuti dengan penambahan jumlah karyawan. Sebaliknya tahun 2021 terdapat pengurangan jumlah karyawan. Pada saat pandemi Covid-19 ini tenaga kesehatan lebih rentan mengalami kelelahan mental. Survei yang dilakukan Katadata (2021), jumlah tenaga kesehatan yang mengalami kelelahan mental sebanyak 82%. Kelelahan mental ini dirasakan oleh hampir seluruh pelayan kesehatan pada saat pandemi Covid-19. Oleh karena itu, menjadi tantangan bagi Puskesmas Jeli untuk terus mempertahankan kualitas layanan di tengah pandemi covid-19.

Berdasarkan data tahun 2017-2021, tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan Puskesmas Jeli sudah termasuk dalam kategori baik. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan Jeli juga mengalami kenaikan setiap tahun. Dibutuhkan komitmen dan peran aktif untuk meningkatkan mutu layanan di Puskesmas Jeli agar semakin baik dan optimal. Selama masa pandemi Covid-19 Puskesmas Jeli tetap berusaha memberikan mutu pelayanan yang baik terhadap masyarakat, meskipun terdapat beberapa masalah terkait pelayanan selama pandemi. Beberapa permasalahan tersebut antara lain kurangnya pengetahuan dan pemahaman tenaga kesehatan di puskesmas tentang covid-19 yang merupakan wabah baru di masyarakat, kurangnya fasilitas pelayanan guna menunjang penanganan wabah Covid-19, berkurangnya sumberdaya manusia puskesmas karena ada beberapa dan bergantian yang melakukan isolasi mandiri selama Covid-19. Selain itu dari sisi masyarakat sendiri juga merasa cemas serta memiliki ketakutan untuk melakukan pemeriksaan di puskesmas, sehingga terus dilakukan penyampaian edukasi kepada masyarakat. Pelayanan di puskesmas tetap dilaksanakan namun dengan sistem yang berbeda dengan menerapkan protokol kesehatan selama pandemi Covid-19. Hal inilah yang kemudian juga menjadi alasan pengunjung atau pasien menyatakan kekurangpuasan mereka terhadap pelayanan Puskesmas Jeli selama Covid-19 sehingga tentu ini menjadi perhatian serius bagi manajemen puskesmas.

Dengan berbagai masalah yang dihadapi manajemen puskesmas selama pandemi Covid-19, pihak puskesmas tetap terus memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat. Peningkatan mutu pelayanan puskesmas memerlukan komitmen dan peran aktif baik pimpinan puskesmas, penanggung jawab upaya puskesmas, pelaksana kegiatan dan pihak-pihak terkait, sehingga perencanaan dan pelaksanaan perbaikan mutu dapat terwujud serta memberikan kepuasan pada pengguna puskesmas. Dengan melihat latar belakang di atas, maka diperlukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan puskesmas pada masa pandemi Covid-19 dengan kepuasan masyarakat dalam kebijakan manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas Jeli Kabupaten Tulungagung.

METODE

Penelitian ini bersifat observasional analitik dengan rancangan *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Jeli Kabupaten Tulungagung. Sampel penelitian ini yaitu mereka yang datang berkunjung ke Puskesmas Jeli untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan ukuran sampel 205 orang yang diambil menggunakan teknik *systematic random sampling* dari populasi yang berukuran 419 orang. Adapun rumus perhitungan jumlah sampel yaitu:

$$\begin{aligned} n &= N/1+N(e)^2 \\ &= 419/1+419(0,05)^2 \\ &= 419/2.0475 \\ &= 204,6 \text{ sehingga dibulatkan } 206 \end{aligned}$$

Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu mutu pelayanan kesehatan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada setiap pengunjung Puskesmas Jeli yang sesuai dengan kriteria penelitian yakni responden dengan kunjungan minimal 1 kali, berumur lebih dari 17 tahun. Kuesioner mutu pelayanan kesehatan terdiri dari aspek *tangible* dengan jumlah item sebanyak 8 item, *reliability* sebanyak 3 item, *responsiveness* sebanyak 3 item, *assurance* sebanyak 4 item, *empathy* sebanyak 3 item dan pengukurannya menggunakan skala Likert (sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, sangat setuju). Sedangkan kuesioner kepuasan masyarakat memiliki 20 item dan pengukurannya juga menggunakan skala Likert (tidak puas, kurang puas, puas, sangat puas). Data dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda dengan bantuan program IBM SPSS. Adapun syarat dalam analisis regresi berganda yakni memenuhi asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas).

Penelitian ini telah memperhatikan prinsip-etika etika penelitian kesehatan dan responden telah menyetujui secara sukarela untuk terlibat dalam penelitian.

HASIL

Hasil penelitian ini menyajikan analisis distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan) dan analisis hipotesis untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan puskesmas pada masa pandemi Covid-19 terhadap kepuasan masyarakat dalam manajemen kebijakan pelayanan kesehatan Puskesmas Jeli Kabupaten Tulungagung.

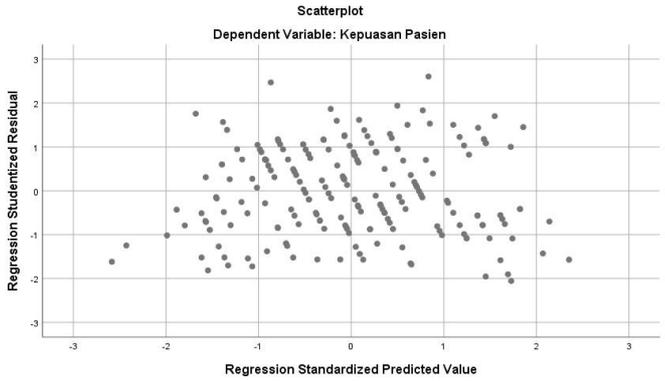
Tabel 2. Distribusi karakteristik responden

Variabel	Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin		
Laki-laki	68	33,2
Perempuan	137	66,8
Umur		
<25 tahun	71	34,6
25-35 tahun	38	18,5
36-45 tahun	50	24,4
46-55 tahun	50	24,4
>55 tahun	6	2,9
Pendidikan		
SD	46	22,4
SMP	33	16,1
SMA	103	50,2
Diploma/sarjana	23	11,2
Magister	0	0,0
Pekerjaan		
Tidak bekerja	68	33,2
Swasta	17	8,3
Wiraswasta	87	42,4
Petani	33	16,1
PNS/TNI/Polri	0	0,0

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa karakteristik responden dari segi jenis kelamin, mayoritas responden ialah perempuan (66,8%), begitupun umur responden mayoritas berumur <25 tahun (34,6%), mayoritas pendidikan adalah SMA (50,2%) serta mayoritas bekerja sebagai wiraswasta (42,4%).

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik (Tabel 3). Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dapat diketahui bahwa nilai Z uji K-S adalah 0,204 ($>0,05$), sehingga menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Kelima indikator memiliki nilai tolerance kurang dari 1 dan nilai VIF kurang dari 10. Dengan demikian dalam model ini tidak ada masalah multikolinieritas. Hasil dari grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tidak menunjukkan pola tertentu, tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa model tersebut sesuai dengan dasar pengambilan keputusan, sehingga regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 3. Hasil uji asumsi klasik

Nama uji	Hasil uji	
Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	Nilai p = 0,204	
Multikolinieritas	<i>Tolerance:</i>	VIF
-Tangible	0,699	1,430
-Reliability	0,684	1,463
-Responsiveness	0,959	1,043
-Assurance	0,790	1,266
-Empathy	0,839	1,192
Heteroskedastisitas		

Tabel 4. Hubungan mutu pelayanan puskesmas terhadap kepuasan masyarakat

No	Variabel	Uji parsial (Uji T)		Uji simultan (Uji F)		Adjusted R ²
		Nilai p	T	Nilai p	F	
1	(Constant)	0,069	1,826	0,000	656,526	0,941
2	Tangible	0,000	19,115			
3	Reliability	0,000	12,086			
4	Responsiveness	0,000	20,410			
5	Assurance	0,000	21,193			
6	Empathy	0,000	21,045			
Variabel terikat: kepuasan masyarakat						

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji regresi linier berganda menunjukkan nilai signifikansi pada variabel *tangible* ($p = 0,000$), *reliability* ($p = 0,000$), *responsiveness* ($p = 0,000$), *assurance* ($p = 0,000$), dan *empathy* ($p = 0,000$) sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel mutu pelayanan puskesmas pada masa pandemi Covid-19 memiliki hubungan terhadap kepuasan masyarakat dalam manajemen kebijakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Jeli Kabupaten Tulungagung karena nilai signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05. Sementara berdasarkan hasil uji secara simultan, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$) yang berarti terdapat hubungan secara bersama-sama antara variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat dalam manajemen kebijakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Jeli dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,941 yang berarti bahwa sumbangan pengaruh variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu 94,1% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hasil uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel *tangible*/bukti fisik mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam manajemen kebijakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Jeli Kabupaten Tulungagung. Sejalan dengan hasil penelitian Nur'aeni *et al.*; Pangerapan *et al.* yang menunjukkan bahwa *tangible* mempengaruhi kepuasan pasien.⁽⁵⁻⁷⁾ Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien. Pelayanan yang bermutu sangat diperlukan karena merupakan hak setiap pelanggan, dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan dan nilai berdampak langsung terhadap pelanggan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dirasakan. Mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari sudut pandang pengguna layanan, penyandang dana pelayanan, dan penyelenggara pelayanan.⁽²⁾ Secara umum pengertian mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan

standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen. Bukti fisik dalam penelitian ini antara lain Puskesmas Jeli memiliki perlengkapan peralatan penanganan Covid-19 yang memadai, seperti tempat cuci tangan, hand sanitizer, pengukur suhu, dll. memiliki tata ruang yang menarik dan praktis, menjaga dan memperhatikan kebersihan ruangan, petugas di Puskesmas Jeli sangat menjaga protokol kesehatan dan Puskesmas Jeli mudah dijangkau oleh kendaraan pasien. Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik kualitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.⁽⁸⁾ Sarana prasarana harus ditetapkan standar yang memadai oleh penyelenggara pelayanan kesehatan.⁽⁹⁾ Kepuasan adalah semacam penilaian perilaku yang terjadi setelah pengalaman mengonsumsi layanan.⁽¹⁰⁾ Kebanyakan hasil riset menunjukkan bahwa konfirmasi atau diskonfirmasi dari ekspektasi prakonsumsi adalah faktor yang menentukan dari kepuasan. Hasil penilaian akan diberi label diskonfirmasi positif apabila layanan lebih baik dari ekspektasi, diskonfirmasi negatif apabila layanan lebih buruk dari ekspektasi, dan konfirmasi biasa apabila layanan sesuai dengan ekspektasi. Dengan pelayanan yang sama untuk kasus yang sama bisa terjadi tingkat kepuasan yang dirasakan akan berbeda-beda. Hal ini tergantung dari latar belakang pelanggan itu sendiri, karakteristik individu yang sudah ada sebelum timbulnya penyakit yang disebut dengan predisposing factor. Faktor-faktor tersebut antara lain: pangkat, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang sosial budaya, sifat umum kesukuan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian seseorang. Beberapa pelanggan layak menerima perhatian dan pelayanan yang lebih dibandingkan pelanggan lain. Ada pelanggan yang tidak akan pernah memberikan umpan balik tak peduli berapa banyak perhatian yang kita berikan kepada mereka, dan tak peduli berapa puasnya mereka. Dengan demikian, antusiasme tentang kepuasan pelanggan harus didukung oleh analisa-analisa yang tajam.

Selanjutnya pada variabel *reliability*/keandalan, hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam manajemen kebijakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Jeli Kabupaten Tulungagung. Sejalan dengan hasil penelitian Ginting *et al.* yang menunjukkan bahwa aspek *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan.^(11,12) Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Sumber daya manusia baik dari segi kuantitas dan kualitas dapat menentukan proses pelayanan yang diberikan.⁽¹³⁾ Mutu dalam jasa kuncinya adalah pihak penyelenggara jasa memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan pelanggan akan mutu pelayanan jasa yang diberikan.⁽¹⁴⁾ Keberhasilan mempertahankan pelanggan mungkin adalah ukuran terbaik untuk mutu dan kemampuan perusahaan jasa. Sasaran mutu suatu perusahaan manufaktur mungkin berbunyi tanpa cacat (*zero defect*), sedangkan untuk penyedia jasa adalah tidak pelanggan yang lari (*zero customer defections*). Reliabilitas dalam penelitian ini mencakup petugas di Puskesmas Jeli cekatan dalam melayani pasien, petugas di Puskesmas Jeli ramah dan Puskesmas Jeli memiliki prosedur pelayanan pasien yang cepat. Oliver menyatakan bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.⁽¹⁵⁾ Lebih lanjut lagi, Parasuraman dan Berry menyatakan bahwa harapan adalah standar perbandingan yang biasa digunakan dalam dua cara yang berbeda yaitu: "*What customer believe will occur in a service encounter (predictions) and what customers want to occur (desire)*". Apa yang akan dipikirkan pelanggan dalam menghadapi pelayanan (persepsi) dan apa yang ingin dipikirkan pelanggan (keinginan).⁽¹⁵⁾ Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Jeli sudah sangat puas. Mengingat fungsi utama puskesmas adalah melayani masyarakat, maka Puskesmas Jeli terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Sehingga pelayanan puskesmas kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh puskesmas. Pelayanan kesehatan sangat penting, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan maka kehidupan dan kesehatan masyarakat akan baik.

Pada variabel *responsiveness*/daya tanggap, juga menunjukkan bahwa variabel ini mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam manajemen kebijakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Jeli Kabupaten Tulungagung. Sejalan dengan hasil penelitian Maulina *et al.*; Purwaningrum yang menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* mempengaruhi kepuasan pasien. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat sesuai prosedur dan mampu memenuhi harapan pelanggan.^(16,17) Mutu menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yaitu dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.⁽¹⁸⁾ Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah ke jasa layanan lain, sehingga tidak ada sedikitpun keraguan mengenai arti penting dari pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan akhir dari penyedia di seluruh dunia.⁽¹⁹⁾ Indikator *responsiveness*/daya tanggap dalam penelitian ini mencakup pelayanan yang diberikan petugas di Puskesmas Jeli cepat dan tanggap, Petugas kesehatan di Puskesmas Jeli cepat tanggap dalam melayani keluhan pasien, Petugas di Puskesmas Jeli dapat berkomunikasi dengan baik dan lancar dengan pasien. Kepuasan pasien adalah keluaran dari layanan kesehatan dan suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Hasil pengukuran kepuasan pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan, perangkat yang digunakan untuk mengukur pasien harus handal dan dapat dipercaya. Pengumpulan data survei kepuasan pasien dapat dilakukan dengan pemberian kuesioner dan wawancara.⁽²⁰⁾

Pada variabel *assurance*/jaminan, juga menunjukkan bahwa variabel ini mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam manajemen kebijakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Jeli Kabupaten Tulungagung. Sejalan

dengan hasil penelitian Hasibuan & Moriza yang menunjukkan bahwa dimensi *assurance* mempengaruhi kepuasan pasien.⁽²¹⁾ Jaminan (*assurance*), yaitu berhubungan dengan rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap petugas yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan ketrampilan yang tepat dalam memberikan pelayanan dan pasien memperoleh jaminan pelayanan yang aman dan nyaman. Indikator *assurance*/jaminan dalam penelitian ini mencakup petugas kesehatan di Puskesmas Jeli selalu bersikap sopan dan santun kepada pasien, Petugas kesehatan di Puskesmas Jeli memiliki pengetahuan yang memadai dan tidak diragukan, Petugas kesehatan di Puskesmas Jeli terampil dalam melaksanakan tugas-tugasnya, biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Jeli terjangkau. Jaminan atau *assurance* dalam hal ini petugas menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para petugas selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani sikap pertanyaan atau masalah pelanggan.⁽²²⁾

Kemudian pada variabel *emphathy*, juga menunjukkan bahwa variabel ini mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam manajemen kebijakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Jeli Kabupaten Tulungagung. Ini sejalan dengan pernyataan yang menunjukkan bahwa dimensi *empathy* mempengaruhi kepuasan pasien.^(7,21) Empati yaitu berhubungan dengan kepedulian dan perhatian petugas kepada setiap pelanggan dengan mendengarkan keluhan dan memahami kebutuhan serta memberikan kemudahan bagi seluruh pelanggan dalam menghubungi petugas. Indikator empati dalam penelitian ini mencakup Petugas kesehatan memberikan perhatian kepada pasien selama menggunakan jasa Puskesmas Jeli, Petugas kesehatan bertanggung jawab terhadap keamanan di Puskesmas Jeli, Petugas kesehatan mengutamakan kepentingan pasien selama menggunakan jasa Puskesmas Jeli. Pelanggan akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas, dan konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan.⁽²³⁾ Dengan ini maka jika petugas memahami apa yang dirasakan pelanggan dan mampu menanggapi apa yang pelanggan butuhkan serta melebihi harapannya maka akan menimbulkan kepuasan dan berakibat kepada loyalitas dalam penggunaan jasa pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, diketahui bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* mampu menjelaskan variabel kepuasan pasien sebesar 94,1%, sedangkan sisanya yaitu 5,9% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Kepuasan pasien adalah keluaran dari layanan kesehatan dan suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Hasil pengukuran kepuasan pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan, perangkat yang digunakan untuk mengukur pasien harus handal dan dapat dipercaya. Pengumpulan data survei kepuasan pasien dapat dilakukan dengan pemberian kuesioner dan wawancara.⁽²⁰⁾ Kepuasan pasien diukur dengan indikator berikut: 1) Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan akses terhadap layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap pengetahuan tentang: a) Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan; b) Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat; c) Sejauhmana pasien mengerti sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya alayana kesehatan. 2) Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap terhadap: a) Kompetensi teknik dokter/ profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien; b) Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh paseien sebagai hasil dari layanan kesehatan. 3) Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia akan dilakukan dengan melakukan pengukuran: a) Sejauhmana ketersediaan layanan puskesmas dan/atau rumah sakit menurut penilaian pasien; b) Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan/atau profesi layanan kesehatan lain; c) Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter; d) Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis; e) Sejauhmana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan/atau rencana pengobatan. 4) Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan, ditentukan sikap terhadap: a) Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan; b) Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap menolong atau kepedulian terhadap personil, mekanisme pemecahan masalah, dan keluhan yang timbul; c) Lingkup dan sifat keuntungan dan layanan kesehatan yang ditawarkan. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori bahwa keberhasilan perusahaan jasa mendapatkan pelanggan bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan. Pelanggan akan mengingat instansi kesehatan mana yang memberikan layanan jasa terbaik. Mutu pelayanan yang baik membuat pelanggan merasa puas dan tidak kecewa. Persepsi masyarakat mengenai pelayanan kesehatan baik atau tidaknya tergantung antara kesesuaian dan keinginan pelayanan yang diperolehnya. Bila mutu pelayanan jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan maka konsumen akan merasa kecewa dan tidak puas bahkan memberi dampak negatif lainnya pada instansi. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan puskesmas perlu memperbaiki mutu pelayanan agar sesuai dengan harapan pelanggan. Fakta dan teori diatas sudah sesuai bahwa mutu pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pada pasien. Semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang didapatkan pasien, akan semakin puas pasien dengan mutu pelayanan tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan sangat berpengaruh sekali terhadap kepuasan pasien. Pelayanan Puskesmas Jeli yang dilaksanakan dengan maksimal dalam masa pandemi covid-19 akan membuat pasien merasa puas dan nyaman. Sementara itu apabila mutu pelayanan yang diberikan tidak baik akan menciptakan rasa yang tidak puas pada diri pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka kesimpulannya yaitu variabel mutu pelayanan pada masa pandemi covid-19 yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam manajemen kebijakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Jeli Kabupaten Sidoarjo dengan sumbangan pengaruh semua variabel mutu pelayanan yang sangat besar. Oleh karena itu, harapannya dengan hasil penelitian ini pihak Puskesmas Jeli maupun pihak yang terkait dapat terus menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui pemberian informasi mengenai layanan kesehatan di masa

pandemi covid-19 sehingga terjalin hubungan yang sinergis antara petugas kesehatan dengan masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan di puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ramalho A, Castro P, Gonçalves-Pinho M, Teixeira J, Santos JV, Viana J, Lobo M, Santos P, Freitas A. Primary health care quality indicators: An umbrella review. *PLoS One*. 2019 Aug 16;14(8):e0220888.
2. Marzo RR, Bhattacharya S, Ujang NB, Naing TW, Huong Fei AT, Chun CK, Xue Ting CP, Rajah PA, Shanmuganathan KA. The impact of service quality provided by health-care centers and physicians on patient satisfaction. *J Educ Health Promot*. 2021 May 20;10:160.
3. Kemenkes RI. Profil kesehatan Indonesia Tahun 2019. Jakarta: Kemenkes RI; 2019.
4. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2019.
5. Nur'aeni R, Simanjorang A, Jamaluddin. Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*. 2020;8(2):1097-1112.
6. Pangerapan DT, Palandeng OELI & Rattu AJM. Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklin Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*. 2018;8(2):9-18.
7. Purwaningrum R. Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*. 2020;2(8):357-367.
8. Han J, Kang HJ, Kwon GH. A systematic underpinning and framing of the servicescape: reflections on future challenges in healthcare services. *Int J Environ Res Public Health*. 2018 Mar 13;15(3):509.
9. Luxon L. Infrastructure - the key to healthcare improvement. *Future Hosp J*. 2015 Feb;2(1):4-7.
10. Lovelock K. The injured and diseased farmer: Occupational health, embodiment and technologies of harm and care. *Sociology of Health and Illness*. 2013;8(2):576-590.
11. Ginting EIBr, Sudiro & Moriza T. Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poly Obgyn RSUD Dr. RM. Djoelham Kota Binjai tahun 2019. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. 2021; 3(3):21-31.
12. Harun H, Wijayantono. Analisis faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019. *Human Care Journal*. 2019; 138-148.
13. Álvarez-García J, González-Vázquez E, Del Río-Rama MC, Durán-Sánchez A. Quality in customer service and its relationship with satisfaction: an innovation and competitiveness tool in sport and health centers. *Int J Environ Res Public Health*. 2019 Oct 16;16(20):3942.
14. Zygiaris S, Hameed Z, Ayidh Alsubaie M, Ur Rehman S. Service quality and customer satisfaction in the post pandemic world: a study of saudi auto care industry. *Front Psychol*. 2022 Mar 11;13:842141.
15. Jun K, Yoon B, Lee S, Lee DS. Factors influencing customer decisions to use online food delivery service during the COVID-19 pandemic. *Foods*. 2021 Dec 28;11(1):64.
16. Maulina L, Madjid TA, Chotimah I. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta bpjs di unit rawat inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor: Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. 2019;2(8):130-136.
17. Purwaningrum R. Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*. 2020; 357-367.
18. Comfere NI, Matulis JC 3rd, O'Horo JC. Quality improvement and healthcare: the mayo clinic quality academy experience. *J Clin Tuberc Other Mycobact Dis*. 2020 Jun 13;20:100170. doi: 10.1016/j.jctube.2020.100170. Erratum in: *J Clin Tuberc Other Mycobact Dis*. 2021 May 06;24:100242.
19. Yeop YNK, Ismail A, Rane Z, Ishak S. Service quality dimensions, perceive value and customer satisfaction: ABC relationship model testing. *IBej*. 2009;3(3):1-18.
20. Friedel AL, Siegel S, Kirstein CF, Gerigk M, Bingel U, Diehl A, Steidle O, Hauptelshofer S, Andermahr B, Chmielewski W, Kreitschmann-Andermahr I. Measuring patient experience and patient satisfaction-how are we doing it and why does it matter? A comparison of European and U.S. American Approaches. *Healthcare (Basel)*. 2023 Mar 8;11(6):797.
21. Hasibuan N, Moriza T. Hubungan mutu pelayanan dokter dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara. *Jurnal Rekam Medik*. 2018; 30-40.
22. Blumberg DM, Schlosser MD, Papazoglou K, Creighton S, Kaye CC. New directions in police academy training: a call to action. *Int J Environ Res Public Health*. 2019 Dec 6;16(24):4941.
23. Rita P, Oliveira T, Farisa A. The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*. 2019 Nov 1;5(10):e02690.
24. Nguyen NX, Tran K, Nguyen TA. Impact of service quality on in-patients' satisfaction, perceived value, and customer loyalty: a mixed-methods study from a developing country. *Patient Prefer Adherence*. 2021 Nov 17;15:2523-2538.
25. Zibarzani M, Abumalloh RA, Nilashi M, Samad S, Alghamdi OA, Nayer FK, Ismail MY, Mohd S, Mohammed Akib NA. Customer satisfaction with restaurants service quality during COVID-19 outbreak: A two-stage methodology. *Technol Soc*. 2022 Aug;70:101977.
26. Zhong Y, Moon HC. What drives customer satisfaction, loyalty, and happiness in fast-food restaurants in China? Perceived price, service quality, food quality, physical environment quality, and the moderating role of gender. *Foods*. 2020 Apr 8;9(4):460.
27. Supriyanto A, Wiyono BB, Burhanuddin. Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*. 2021;8:1.

28. Stylidis K, Wickman C, Söderberg R. Perceived quality of products: a framework and attributes ranking method. *Journal of Engineering Design*. 2020;31:1:37-67.
29. Zygiaris S, Hameed Z, Ayidh Alsubaie M and Ur Rehman S. Service quality and customer satisfaction in the post pandemic world: a study of saudi auto care industry. *Front. Psychol.* 2022;13:842141. doi: 10.3389/fpsyg.2022.842141
30. Martin J, Elg M, Gremyr I. The many meanings of quality: towards a definition in support of sustainable operations. *Total quality management & business excellence*. 2020;8(2).