

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN  
RAWAT JALAN PADA MASA PANDEMI COVID-19  
DI PUSKESMAS SEI PANCUR**

*Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan*



**DENI DELIANA**

**00119068**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
STIKes AWAL BROS BATAM  
2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Deni Deliana  
NIM : 00119068  
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Sei Pancur.

Proposal ini telah diperiksa, disetujui dan siap dipertahankan di hadapan tim penguji Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Awal Bros Batam.

Batam, 13 Maret 2021

Pembimbing I



(Rachmawaty M. Noer, Ners, M.Kep)

NIDN: 1012127701

Pembimbing II



(Mira A. M.Kep)

NIDN: 1007088703

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT**

**JALAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS SEI PANCUR**

Telah diseminarkan dan diujikan pada tanggal :

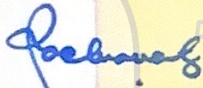
29 Maret 2021

Oleh :

**DENI DELIANA**

**00119068**

Pembimbing I



**(Rachmawaty M Noer, Ners.M.Kep)**

**NIDN: 1012127701**

Pembimbing II



**(Mira Agusthia, Ners.M.Kep)**

**NIDN: 1007088703**

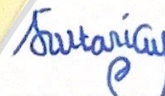
Penguji I



**(Sri Muharni, Ners.M.Kep)**

**NIDN: 1015088501**

Penguji II

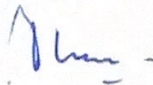


**(Utari Christya Wardhani, Ners.M.Kep)**

**NIDN: 1005128602**

Mengetahui

**Ketua STIKes Awal Bros Batam**



**(Prof., dr., H. Fadil Oenzil, Ph.D., Sp.GK)**

**NIDN: 0012064805**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan judul **"Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Sei Pancur"** adalah hasil dari karya sendiri bukan merupakan jiplakan dari hasil karya orang lain kecuali kutipan yang sumbernya dicantumkan. Jika kemudian hari pernyataan yang saya buat ini ternyata tidak betul maka status kelulusan dan gelar yang saya peroleh menjadi batal dengan sendirinya.



Batam, 29 Maret 2021

Deni Deliana

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas anugerah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **”Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Sei Pancur”**.

Skripsi ini tersusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi Keperawatan STIKes Awal Bros Batam. Skripsi ini dapat diselesaikan karena bantuan dari semua pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof., dr., H. Fadil Oenzil, Ph.D., Sp.GK selaku Ketua STIKes Awal Bros Batam beserta jajarannya;
2. Rachmawaty M. Noer, Ners, M.Kep dan Mira Agusthia, Ners, M.Kep selaku dosen pembimbing saya yang telah memberi saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Segenap Civitas Akademika STIKes Awal Bros Batam
4. Seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan material dan moral.
5. Rekan-rekan Seperjuangan Mahasiswa Angkatan 2020 Program Studi Ilmu Keperawatan STIKes Awal Bros Batam serta semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun

sangatlah peneliti harapkan sehingga dapat menyempurnakan skripsi ini. Harapan peneliti, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan terutama bagi peneliti serta bermanfaat bagi mahasiswa STIKes Awal Bros Batam khususnya dan bagi ilmu keperawatan di Indonesia pada umumnya.

Batam, 13 Maret 2021

Penulis





## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Landasan Teori .....	12
1. Kualitas Pelayanan .....	12
2. Puskesmas .....	34
3. Pandemi Covid-19.....	40
4. Kepuasan .....	42
5. Kepuasan Pasien Di Masa Pandemi .....	55
6. Pasien Rawat Jalan .....	57
7. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Pasien.....	60
B. Kerangka Teori.....	62
C. Kerangka Konsep .....	63
D. Hipotesis.....	63
E. Definisi Operasional.....	64
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
A. Desain Penelitian .....	65
B. Populasi dan Sampel .....	65
1. Populasi .....	65

2. Sampel.....	65
C. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	67
1. Kriteria Inklusit .....	67
2. Kriteria Eksklusi.....	67
D. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	68
1. Lokasi Penelitian .....	68
2. Waktu Penelitian .....	68
E. Alat Pengumpulan Data .....	68
F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	69
1. Uji Validitas .....	69
2. Uji Reliabilitas.....	71
G. Prosedur Pengumpulan Data .....	72
H. Analisis Data .....	72
I. Etika Penelitian .....	75
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>77</b>
A. Karakteristik Responden .....	77
1. Karakteristik Responden .....	77
B. Hasil Penelitian .....	78
1. Analisis Univariat.....	78
2. Analisis Bivariat.....	80
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>81</b>
A. Interpretasi Dan Diskusi Hasil .....	81
1. Kualitas Pelayanan di Puskesmas Sei Pancur .....	81
2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan .....	88
3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	90
B. Impilkasi Penelitian.....	93
C. Keterbatasan Penelitian .....	93
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>94</b>
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Operasional .....	64
Tabel 3. 1 Uji Validitas Kuisisioner Kualitas Pelayanan .....	70
Tabel 3. 2 Uji Validitas Kuisisioner Kepuasan Pasien .....	70
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.....	71
Tabel 4. 1 Karakteristik responden rawat jalan di Puskesmas Sei Pancur tahun 2021 .....	77
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Sei Pancur tahun 2021 .....	79
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat jalan Puskesmas Sei Pancur tahun 2021 .....	79
Tabel 4. 4 Tabulasi Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sei Pancur.....	80



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori Penelitian.....	62
--	----



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Lembar Konsultasi Proposal Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Konsultasi Proposal Pembimbing II
- Lampiran 4 Master Tabel Validasi Kuesioner Kualitas dan Kepuasan
- Lampiran 5 Hasil Validitas Variabel
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN AWAL BROS BATAM**

**Skripsi, 13 Maret 2021  
Deni Deliana**

**Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada  
Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Sei Pancur**

**104 halaman + 8 tabel + 1 gambar + 6 lampiran**

**ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 terus meningkat karena kebutuhan pasien akan pengobatan, namun karena banyaknya aturan dan protokol yang harus dipatuhi membuat pelayanan kesehatan tidak maksimal karena usaha yang dilakukan untuk memutus rantai penyebaran Covid-19, sehingga akan banyak kendala yang ditemukan pasien utamanya pasien rawat jalan, tentunya akan mengurangi tingkat kepuasan pasien. Karena kondisi pandemi kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Sei Pancur. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan metode *Cross Sectional Study*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori baik ditunjukkan dengan hasil sebesar 55,6% atau sebanyak 55 pasien rawat jalan dari 99 sampel. Sedangkan kategori tidak baik yang memilih sebesar 44,4% atau sebanyak 44 pasien rawat jalan. Untuk tingkat kepuasan pasien sebesar 68,7 % atau 68 responden menyatakan puas dan sebesar 31,3% atau sebanyak 31 pasien dari 99 sampel menyatakan tidak puas. Kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan tidak memiliki hubungan ditunjukkan dengan hasil  $p$  value sebesar  $0,547 > \alpha = 0,05$ . Kesimpulan: tidak ada hubungan yang kuat kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sei Pancur. Saran: Pihak Puskesmas agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya tentang pelayanan dimasa pandemi Covid-19, agar pasien puas.

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

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN AWAL BROS BATAM**

**Skripsi, 13 Maret 2021  
Deni Deliana**

**Relationship between Service Quality and Outpatient Satisfaction during  
The Covid-19 Pandemic at the Sei Pancur Puskesmas**

**104 pages + 8 table + 1 picture + 6 attachments**

***ABSTRACT***

*Health services during the Covid-19 pandemic continued to increase due to patient needs for treatment, but because of the many rules and protocols that had to be obeyed, health services were not optimal because efforts were made to break the chain of Covid-19 spread, so there would be many obstacles found by the main patient. Outpatients, of course, will reduce the level of patient satisfaction. Due to pandemic conditions, the quality of service is one of the determining factors for the image of health service institutions in the eyes of the public. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and outpatient satisfaction during the Covid-19 pandemic at the Sei Pancur Puskesmas. The method used was quantitative by using the Cross Sectional Study method. The results showed that the quality of service in the good category was indicated by the results of 55.6% or as many as 55 outpatients from 99 samples. Meanwhile, the bad category which chose 44.4% or as many as 44 outpatients. For the level of patient satisfaction of 68.7% or 68 respondents satisfaction and 31.3% or as many as 31 patients from 99 samples expressed dissatisfaction. The quality of service with outpatient satisfaction has a no relationship indicated by the results of  $p$  value of  $0.547 > \alpha = 0.05$ . Conclusion: There is no strong relationship between service quality and patient satisfaction at the SEI Pancur Community Health Center. Suggestion: The Puskesmas should further improve the quality of services, especially regarding services during the Covid-19 pandemic, so that patients are satisfied.*

***Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, The Covid-19 Pandemic***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, 2019). Faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan yaitu kualitas pelayanan, pasien atau masyarakat yang berobat memberi penilaian yang baik terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas, tidak hanya melihat seberapa cepat penyembuhan penyakit secara fisik, tetapi menilai dengan baik dari sikap, pengetahuan, keterampilan, cara berkomunikasi, pemberian informasi, tata karma, cepat tanggap terhadap pasien, sarana dan prasarana puskesmas yang memadai (Biyanda Eninurkhatun, Antono Suryoputro, 2019).

Kualitas dianggap sebagai faktor kunci dalam diferensiasi dan keunggulan layanan dan merupakan sumber potensi keunggulan kompetitif yang berkelanjutan sehingga pemahaman dan perbaikan kualitas merupakan tantangan penting bagi semua organisasi pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah kriteria utama dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan (Kuntoro & Istiono, 2017) menyatakan bahwa kepuasan dapat digambarkan



sebagai reaksi pasien untuk beberapa aspek dari pengalaman mereka mendapatkan layanan.

Sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama di wilayah kerjanya, puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu, terjangkau, adil dan merata (Trihono, 2005). Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

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

pelayanan kesehatannya sudah baik dan hal tersebut nantinya menaikkan status negara menjadi negara dengan penduduk yang sehat (Widhiarsa, 2017).

Terdapat beberapa faktor yang membuat pelayanan kesehatan di Indonesia kurang terlaksana dengan baik. Faktor pertama yaitu tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor besar, yang mempengaruhi tingkat pelayanan kesehatan di Indonesia karena tenaga kesehatan itu sendirilah yang turun ke dalam masyarakat untuk melakukan pelayanan kesehatan. Menurut data dari Kementerian Kesehatan RI, tenaga kesehatan yang dimiliki Indonesia saat ini berjumlah sebanyak 876.984 orang yang terdiri atas dokter, perawat, bidan dan tenaga kesehatan lainnya. (Laksono, 2019). Ditambah lagi dengan masalah tidak tersebarnya tenaga kesehatan di Indonesia, yang hanya terkonsentrasi di wilayah yang padat penduduknya saja dan kurang menjangkau daerah-daerah lainnya, khususnya wilayah Indonesia bagian timur yang jumlah tenaga kesehatannya terpaut sangat jauh dari daerah lainnya di Indonesia.

Faktor kedua adalah minimnya sarana kesehatan yang tersedia. Sarana kesehatan sangat berperan penting dalam peningkatan pelayanan kesehatan karena disanalah pusat dari pelayanan kesehatan itu sendiri. Menurut data dari Badan Pusat Statistik, Indonesia memiliki total sarana kesehatan sebanyak 55.543 yang terdiri atas Rumah Sakit, Puskesmas, Posyandu, dan sarana kesehatan lainnya. Penyebaran sarana kesehatan yang ada di Indonesia sangat tidak merata dimana sebagian besar sarana kesehatan di Indonesia hanya terpusat pada beberapa wilayah tertentu saja, seperti pulau Jawa dan Sumatera

sementara wilayah Indonesia bagian timur hanya mendapat sedikit sarana kesehatan,

Puskesmas sebagai garda terdepan dan pertama melayani masyarakat baik demi kepuasan pasien di dalam gedung maupun di luar gedung (Luthfia & Alkhajar, 2019), tentunya menjadi sasaran utama ketika ada masyarakat yang tidak puas dengan pelayanannya, baik itu pendapat negatif, respon tidak puas dan kritik bahkan tindakan yang diambil pasien dan keluarganya akibat kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas, begitu pula jika pasien yang dirawat menderita penyakit menular, tenaga kesehatan juga akan menjadi mudah untuk tertular penyakit tersebut, sejak 8 bulan terakhir dunia atau setiap Negara disetiap belahan bumi digemparkan oleh kemunculan virus yang diberi nama *Coronavirus Disease* atau Covid-19, termasuk Indonesia.

*Coronavirus Disease* saat awal tahun 2020, telah menjadi masalah kesehatan disetiap Negara atau mendunia. Kasus *Coronavirus Disease* diawali dengan informasi dari *World Health Organization* (WHO), pada tanggal 12 Februari 2020, WHO resmi menetapkan penyakit *Coronavirus* pada manusia ini dengan sebutan *Coronavirus Disease* (Covid-19). Pada tanggal 2 Maret 2020 Indonesia telah melaporkan 2 kasus konfirmasi Covid-19. Pada tanggal 11 Maret 2020, WHO sudah menetapkan Covid-19 sebagai pandemic (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Untuk mengantisipasi hal tersebut, perlu pemberian informasi kesehatan yang tepat, cepat dan lengkap agar masyarakat yang memang membutuhkan layanan kesehatan, khususnya Puskesmas tidak takut untuk datang dan berobat ke Puskesmas. Covid-19

menimbulkan gangguan terhadap kelangsungan pelayanan public termasuk pelayanan kesehatan, sehingga harus ada langkah-langkah untuk menyeimbangkan kebutuhan penanganan serta menghindari Covid-19 dan kelangsungan pelayanan kesehatan tetap berjalan bagi semua masyarakat.

Puskesmas Sei Pancur merupakan satu-satunya pusat kesehatan masyarakat yang ada di kecamatan Sei Beduk Kota Batam dengan jumlah penduduk 91.548 jiwa. Selain pelayanan dalam bentuk virtual yang diberikan Puskesmas Sei Pancur, pelayanan langsung kepada masyarakat tetap harus dilaksanakan dengan memenuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan, misalnya penyediaan alat cuci tangan, dilakukan pemeriksaan suhu badan sebelum masuk puskesmas, pembatasan jumlah pasien yang datang berobat dan pembatasan pengunjung atau pengantar di ruang tunggu, sesuai jumlah kursi yang ada. Hingga pemberlakuan sekat atau jarak untuk membatasi kontak antara pasien dengan petugas kesehatan disetiap bagian-bagian pelayanan. Pembatasan jam pelayanan dilakukan untuk mengurangi kerumunan orang.

Puskesmas Sei Pancur yang mewujudkan masyarakat Sei Beduk yang mandiri dan berperilaku hidup bersih dan sehat, serta berorientasi terhadap kepuasan pasien, disetiap tahap pengelolaan kesehatan telah berupaya untuk terus berproses mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta terus melengkapi sarana puskesmas, sesuai dengan visi puskesmas menciptakan masyarakat yang mandiri serta berperilaku sehat dan bersih, maka diharapkan pada masa pandemi Covid-19 masyarakat lebih menjaga kesehatan dan hidup bersih demi menghindari tertularnya Covid-19, dengan berbagai

macam upaya yang dilakukan pihak puskesmas, namun tidak semua pasien bisa mengikuti aturan tersebut, bahkan jika dengan keras aturan-aturan demi kesehatan dan terhindarnya dari penularan Covid-19 diberlakukan, tidak sedikit pasien mengeluh akan hal tersebut.

Pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Sei Pancur khususnya pelayanan rawat jalan selama pandemik Covid-19, sebanyak 13.260 jumlah kunjungan pasien rawat jalan terhitung mulai tanggal 1 Januari sampai dengan 30 September 2020, pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran, ada pasien merasa tidak puas dengan pelayanan pendaftaran karena pelayanan pendaftaran terlebih dahulu dibuka sebelum pasien datang untuk berobat, bahkan ketika pasien mulai berdatangan pelayanan pendaftaran ditutup dengan alasan telah memenuhi kuota untuk satu hari berobat di Puskesmas, hal ini disebabkan karena kebijakan aturan yang diberlakukan untuk membatasi pasien rawat jalan selama pandemi Covid-19, artinya tidak sejalan dengan pendapat Departemen Kesehatan RI tahun 1997 bahwa pelayanan yang pertama kali diterima pasien setiap kali akan berobat yaitu pelayanan ditempat penerimaan pasien bagian rekam medis atau lazimnya disebut dengan unit pendaftaran, maka tidaklah berlebihan bahwa dalam tata cara penerimaan di unit pelayanan inilah pasien mendapat kesan yang baik maupun tidak. Selain mengikuti aturan-aturan yang telah dijelaskan, pelayanan kesehatan yang diterapkan selama pandemi Covid-19 disarankan menggunakan teknologi komunikasi jarak jauh, selain itu juga akan dilakukan kunjungan rumah bagi pasien yang beresiko tinggi dan pasien yang ketergantungan, pelayanan kesehatan juga diberikan jika telah melakukan perjanjian terlebih dahulu dengan tetap mengikuti protokol kesehatan (Kemenkes RI, 2020). Hal ini tentunya akan membuat masyarakat harus terbiasa dengan adaptasi kebiasaan baru dalam penggunaan jasa pelayanan kesehatan.

Pelayanan di puskesmas Sei Pancur tidak semua masyarakat di wilayah kerja puskesmas dapat atau mengetahui cara mengakses teknologi untuk menghubungi petugas kesehatan, masyarakat memilih untuk mendatangi langsung pusat kesehatan daripada menghubungi dokter dan menunggu di rumah dengan rasa sakitnya. Aturan seperti ini memudahkan pasien di zaman pandemic Covid-19 tapi menjadi beban dan memberatkan pasien yang tidak terbiasa menggunakan teknologi canggih, bahkan di saat sakit pasien jarang untuk memikirkan menghubungi petugas kesehatan terlebih dahulu, utamanya masyarakat pedesaan tapi lebih melakukan tindakan untuk langsung mendatangi pusat kesehatan yang ada di wilayahnya, dengan alasan agar dokter secara langsung dapat melihat keluhan dan sakit pasien, keluhan pasien terhadap dokter yaitu tidak diberikan cukup waktu oleh dokter, keangkuhan dokter tidak diberi informasi lengkap tentang penyakitnya, biaya yang terlalu tinggi, tidak diberi informasi yang lengkap tentang biaya, waktu tunggu terlalu lama, serta adanya kerja sama antar dokter pribadi dan spesialis konsul.

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



Selain itu, kualitas pemeriksaan dan konsultasi pemberian layanan dan informasi yang diberikan kepada pasien dalam proses pemeriksaan, membangun atau meningkatkan sistem janji temu internet atau telepon untuk mengurangi waktu tunggu, koordinasi antara dokter, perawat dan manajemen departemen rawat jalan, menawarkan insentif. untuk dokter tepat waktu, dan meningkatkan ruang staf rumah sakit. Hal ini didukung oleh penelitian (Abiyot Wolie Asres , Woldeamilak Adamu Hunegnaw, 2020) Kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dangila lebih rendah dari target regional. Sopan santun dan rasa hormat dan kepuasan dengan kerahasiaan yang diambil oleh pemeriksa selama pemeriksaan fisik merupakan faktor terkait untukkepuasan pasien. Waktu tunggu pasien rawat jalan kurang dari satu jam.

Hal ini juga diteliti oleh (Alim et al., 2019) hubungan kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, ada hubungan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, ada hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan, tidak ada hubungan antara sikap ramah terhadap kepuasan pasien rawat jalan, ada hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Selanjutnya pelayanan apotik merupakan salah satu penunjang pelayanan kesehatan terhadap pasien di Puskesmas Sei Pancur, pasien yang datang berobat akan merasa tidak puas apabila pelayanan diapotik tidak memuaskan seperti lamanya pasien di ruang tunggu, fasilitas tempat duduk yang tidak tersedia, tidak adanya keteraturan dalam pengambilan obat, artinya akan banyak pasien yang terbiasa dengan tata cara pengambilan obat di apotik yang tidak teratur tapi sebagian pasien akan merasa terganggu dengan cara tersebut, pasien orang sakit dengan keluhan datang ke puskesmas terdekat memeriksakan kondisinya dan meminta obat agar segera sembuh, tentunya ingin tempat yang nyaman dan aman untuk menunggu, namun jika

terbatasnya tempat duduk, tentu akan membuat pasien tidak nyaman dan akan lebih lama menahan sakitnya dalam posisi tidak nyaman.

Berdasarkan fakta dan latar belakang masalah maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Sei Pancur tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Sei Pancur”.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Sei Pancur?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada masa pandemic Covid-19 di Puskesmas Sei Pancur.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Sei Pancur
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Sei Pancur.
- c. Untuk menganalisa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Sei Pancur.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi ilmu pengetahuan / Pendidikan Keperawatan

Manfaat dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif terhadap pengetahuan mengenai tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada masa pandemic Covid-19 di Puskesmas Sei Pancur.

2. Bagi Puskesmas Sei Pancur

a. Dapat dijadikan sebagai pengambilan kebijakan, untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien selama masa pandemi Covid-19.

b. Upaya meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Sei Pancur.

3. Bagi penulis

a. Mampu melakukan pengkajian yang tepat pada hubungan kualitas pelayanan Puskesmas pada masa pandemi Covid-19.

b. Mampu merumuskan masalah kualitas pelayanan Puskesmas pada pandemi Covid-19.

c. Mampu memberi kontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan bagi pasien rawat jalan pada masa pandemi Covid-19.

#### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Sei Pancur. Berdasarkan judul penelitian tersebut maka ditetapkan dua variabel, yang terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini yang

menjadi variabel bebas yaitu kualitas pelayanan. Variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Responden dalam penelitian yang akan diteliti adalah pasien rawat jalan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Sie Pancur, penelitian ini mulai dilakukan pada bulan Januari 2021. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif, dengan menggunakan instrumen quisioner atau angket untuk mengumpulkan data penelitian.

