

## Relationship Patient Service to Quality of Nursing Services During COVID-19 Pandemic at Meo-Meo Health Center

Author :

Agus Darmawan<sup>1</sup>, Asni Siompu<sup>2</sup>, Eky Endriana Amiruddin<sup>3</sup>

First Author E-mail:

agusdarmawan77@unidayan.ac.id, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau, Sulawesi Tenggara, Indonesia<sup>1</sup>

Second Author E-mail:

asnismpu@gmail.com, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau, Sulawesi Tenggara, Indonesia<sup>2</sup>

Third Author E-mail :

ekyendrianafaris@yahoo.com, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau, Sulawesi Tenggara, Indonesia<sup>3</sup>

DOI :10.24903/kujkm.v8i1.1944

Received : January 2023

Accepted : May 2023

Published : June 2023

P-ISSN: 2477-1880 E-ISSN: 2502-6623

Kesmas Uwigama : Jurnal Kesehatan Masyarakat

### Abstract

**Background:** Puskesmas which is spearhead in breaking of transmission COVID-19, needs to make efforts prevent and transmit infection.

**Objectives:** Purpose study was to determine relationship between patient care in form reliability, responsiveness, assurance, empathy, direct evidence quality nursing services during COVID-19 pandemic.

**Research Metodes:** Type research used is cross sectional study. Population were all outpatients who came for treatment as many as 1681 people, sample was 95 people and side method used was purposive sampling. Analysis used was univariate analysis and bivariate analysis at 95% confidence ( $\alpha = 0,05$ ).

**Results:** Results showed that reliability relationship had  $\rho=0,000 < \alpha=0,05$ , responsiveness relationship had  $\rho=0,002 < \alpha=0,05$ , assurance relationship had a  $\rho=0,007 < \alpha=0,05$ , empathy relationship had  $\rho=0,001 < \alpha=0,05$ , direct evidence relationship has  $\rho=0,000 < \alpha=0,05$  to quality of nursing services during COVID-19 pandemic.

**Conclusion:** Conclusion shows that is a relationship between patient care and quality of nursing services during COVID-19 pandemic at Meo-Meo Health Center.

**Keywords:** patient care; quality of nursing service; public health center

### Abstrak

**Latar Belakang:** Puskesmas yang sebagai ujung tombak dalam memutus mata rantai penularan COVID-19 perlu melakukan upaya pencegahan dan penularan infeksi.

**Tujuan:** Tujuan penelitian yaitu mengetahui hubungan pelayanan pasien berupa kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti langsung terhadap mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19.

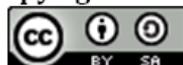
**Metode Penelitian:** Jenis penelitian yang digunakan adalah *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang datang berobat yaitu sebanyak 1681 orang, sampel berjumlah 95 orang dan metode sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat pada taraf kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan kehandalan memiliki nilai  $\rho=0,000 < \alpha=0,05$ , hubungan daya tanggap memiliki nilai  $\rho=0,002 < \alpha=0,05$ , hubungan jaminan memiliki nilai  $\rho=0,007 < \alpha=0,05$ , hubungan empati memiliki nilai  $\rho=0,001 < \alpha=0,05$ , hubungan bukti langsung memiliki nilai  $\rho=0,000 < \alpha=0,05$  terhadap mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19.

**Kesimpulan:** Kesimpulan menunjukkan bahwa ada hubungan pelayanan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Meo-Meo.

Kata kunci: pelayanan pasien; mutu pelayanan keperawatan; puskesmas

### Copyright Notice



This work is licensed under [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Survei atas pelayanan kesehatan yang terbatas di 155 negara yang dilakukan oleh *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa pandemi ini berdampak sebagai penyebab disrupsi upaya pencegahan maupun program *screening* publik untuk penyakit tidak menular, yaitu sebanyak 53% negara untuk hipertensi, 31% negara untuk kegawatan kardiovaskuler dan 49% negara untuk diabetes (WHO, 2020).

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan RI menunjukkan bahwa total jumlah puskesmas di Indonesia tahun 2020 adalah 10.205 puskesmas. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2019 yaitu 10.134. Peningkatan jumlah puskesmas tersebut menggambarkan upaya pemerintah dalam penanganan terkait kasus COVID-19 dan pemenuhan akses terhadap pelayanan kesehatan primer dan esensial yang harus tetap diberikan kepada masyarakat di masa pandemi COVID-19 (Kemenkes RI, 2021).

Pelayanan pasien harus berkualitas dan memenuhi dimensi mutu yang utama, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* serta *tangible* (Alamsyah, 2019). Mutu pelayanan keperawatan sebagai alat ukur dari kualitas pelayanan kesehatan dan mejadi salah satu faktor penentu citra instansi pelayanan kesehatan di masyarakat, yang meliputi *caring*, kecepatan, kolaborasi, empati, *courtesy*, dan *sincerity*. Dalam melakukan pelayanan perawat juga harus memiliki standar kompetensi yang baik dan berdasarkan etik legal keperawatan (Muhith, 2019).

Pelayanan kesehatan di Indonesia mengalami perubahan yang sangat dramatis sejak ada pandemi COVID-19. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Widya (2021) menyatakan bahwa semua tenaga kesehatan belum mempunyai pengalaman menangani COVID-19 (Widya, 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian Fitria (2020) yang menunjukkan terdapat perbedaan dari ketiga rumah sakit dilihat dari lima dimensi Rumah sakit R dan I (inisial rumah sakit) pasien merasakan tidak puas rerata pada dimensi keandalan (Fitria, 2020).

Jumlah puskesmas yang berada di Sulawesi Tenggara selama tiga tahun terakhir menunjukkan bahwa tahun 2018 terdapat 284

puskesmas, tahun 2019 terdapat 290 puskesmas dan tahun 2020 terdapat 292 puskesmas (Dinkes Sultra, 2021).

Wilayah Kota Baubau merupakan salah satu kota yang berada di Propinsi Sulawesi Tenggara. Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Baubau tentang cakupan pelayanan kesehatan di wilayah Kota Baubau menunjukkan bahwa tahun 2021 jumlah kunjungan ke puskesmas sebanyak 53.282 rawat jalan dan jumlah ini lebih banyak dari kunjungan rawat jalan pada semua Puskesmas di Kabupaten Buton yang hanya berjumlah 24.712 kunjungan rawat jalan. Upaya kesehatan di Kota Baubau diarahkan untuk meningkatkan mutu dan kemudahan pelayanan kesehatan yang makin terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dalam rangka meningkatkan status derajat kesehatan masyarakat (Dinkes Kota Baubau, 2022).

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan tahun 2021 menunjukkan bahwa Puskesmas Meo-Meo merupakan puskesmas dengan jumlah kunjungan pasien terbanyak yaitu 7.868 pasien rawat jalan dari 9 puskesmas yang berada di wilayah pesisir Kota Baubau. Sedangkan jumlah kunjungan pelayanan pasien di Puskesmas Meo-Meo periode tahun 2022 menunjukkan bahwa pada bulan Januari terdapat 493 pasien rawat jalan, bulan Februari terdapat 442 pasien rawat jalan, bulan Maret terdapat 387 pasien rawat jalan, bulan April terdapat 359 pasien rawat jalan (Puskesmas Meo-Meo, 2022).

Perubahan yang terjadi dalam pelayanan kesehatan puskesmas pastinya akan memberikan penilaian masyarakat sesuai dengan apa yang mereka rasakan. Apalagi saat ini Puskesmas menerapkan protokol kesehatan yang sangat ketat dalam menghadapi masa new normal. Disisi lain peraturan protokol kesehatan yang ketat pula dipertekankan kepada pasien atau masyarakat pengunjung puskesmas. Artinya kondisi ini akan berdampak pada penilaian masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Dengan perubahan Standar Prosedur

Operasional (SPO) yang mengedepankan pemutus rantai penyebaran COVID-19 akan berdampak pada perubahan sistem pelayanan petugas kesehatan kepada pasien/ masyarakat. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul: “Hubungan Pelayanan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Selama Masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas Meo-Meo Kota Baubau”.

### Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September sampai Oktober tahun 2022 di Wilayah Kerja Puskesmas Meo-Meo Kota Baubau. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah pelayanan pasien berupa kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti langsung terhadap mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang datang berobat yaitu sebanyak 1681 orang, sampel berjumlah 95 orang dan metode sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Pengolahan data dilakukan secara komputerisasi menggunakan program SPSS versi 20. Analisis data yang digunakan berupa analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi square* dengan nilai  $\alpha = 0,05$  pada taraf kepercayaan 95%.

### Hasil Penelitian

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel yang Diteliti**

Variabel Penelitian	(n)	(%)
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>		
Baik	74	77,9
Kurang	21	22,1
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>		
Baik	65	68,4
Kurang	30	31,6
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>		
Baik	57	60,0
Kurang	38	40,0
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>		
Baik	67	70,5
Kurang	28	29,5
<b>Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)</b>		
Baik	65	68,4
Kurang	30	31,6
<b>Mutu Pelayanan Keperawatan</b>		
Baik	66	69,5
Kurang	29	30,5

Tabel 1 menunjukkan bahwa variabel variabel kehandalan, paling banyak responden menyatakan baik yaitu 74 responden (77,9%). Variabel daya tanggap menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan baik yaitu 65 responden (68,4%). Variabel jaminan menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan baik yaitu 57 responden (60,0%). Variabel empati menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan baik yaitu 67 responden (70,5%). Variabel bukti langsung menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan baik yaitu 65 responden (68,4%). Variabel mutu pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa paling banyak responden menyatakan baik yaitu 66 responden (69,5%).

**Tabel 2 Analisis Hubungan Pelayanan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Selama Masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas Meo-Meo Kota Baubau**

Variabel	Mutu Pelayanan Keperawatan				Total		Uji <i>Chi Square</i>
	Baik		Kurang		n	%	
	n	%	n	%			
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>							
Baik	60	81,1	14	18,9	74	100	$\rho = 0,000$
Kurang	6	28,6	15	71,4	21	100	
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>							
Baik	52	80,0	13	20,0	65	100	$\rho = 0,002$
Kurang	14	46,7	16	53,3	30	100	

<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>							
Baik	46	80,7	11	19,3	57	100	$\rho = 0,007$
Kurang	20	52,6	18	47,4	38	100	
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>							
Baik	54	80,6	13	19,4	67	100	$\rho = 0,001$
Kurang	12	42,9	16	57,1	28	100	
<b>Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)</b>							
Baik	53	81,5	12	18,5	65	100	$\rho = 0,000$
Kurang	13	43,3	17	56,7	30	100	

Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil analisis uji *chi square*. Variabel pemberian kehandalan (*reliability*) menunjukkan  $\rho (0,000) < \alpha (0,05)$ , artinya bahwa ada hubungan kehandalan (*reliability*) terhadap mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan  $\rho (0,002) < \alpha (0,05)$ , artinya bahwa ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19. Variabel jaminan (*assurance*) menunjukkan  $\rho (0,007) < \alpha (0,05)$ , artinya bahwa ada hubungan jaminan (*assurance*) terhadap mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19. Variabel empati (*emphaty*) menunjukkan  $\rho (0,001) < \alpha (0,05)$ , artinya bahwa ada hubungan empati (*emphaty*) terhadap mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Meo-Meo Kota Baubau. Variabel bukti langsung (*tangible*) menunjukkan  $\rho (0,000) < \alpha (0,05)$ , artinya bahwa ada hubungan bukti langsung (*tangible*) terhadap mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Meo-Meo Kota Baubau.

## Pembahasan

### 1. Hubungan Kehandalan (*Reliability*) Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Selama Masa Pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 14 responden (18,9%) yang menyatakan kurang pada mutu pelayanan keperawatan. Hal ini dapat dikarenakan sebagian besar responden merasa bahwa perawat tidak memberitahukan dengan jelas kepada pasien atau keluarga tentang hal-hal yang boleh ataupun tidak boleh dilakukan oleh

pasien. Sedangkan yang menyatakan baik pada mutu pelayanan keperawatan sebanyak 60 responden (81,1%), hal ini dapat dikarenakan respon dari petugas kesehatan yang segera menanyakan kepada keluhan atau kebutuhan pasien saat datang berobat ke puskesmas dan petugas kesehatan segera memberikan penjelasan tentang pemeriksaan yang telah dilakukan oleh pasien.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat responden menyatakan kurang pada kehandalan yang dimiliki oleh petugas kesehatan namun menyatakan juga keperawatan yang dirasakan masih kurang yaitu sebanyak 15 (71,4%) responden. Hal ini dikarenakan adanya perubahan alur pelayanan pasien selama masa pandemi COVID-19 yang menekankan pada penerapan protokol kesehatan seperti pembatasan jumlah pelayanan pasien guna mengurangi kerumunan dan hal ini menyebabkan pasien merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang dirasakan. Sedangkan sebanyak 6 responden (28,6%) menyatakan baik pada mutu pelayanan keperawatan, hal ini dapat dikarenakan bahwa responden merasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat seperti segera menanyakan keluhan atau kebutuhan pasien saat datang berobat ke puskesmas dirasakan sudah baik.

Hubungannya dengan mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19, pelayanan pasien berupa kehandalan (*reliability*) memiliki hubungan dengan mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Meo-Meo Kota Baubau.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan sebagai alat ukur dari kualitas

pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu faktor penentu citra instansi pelayanan kesehatan di masyarakat. Mutu pelayanan keperawatannya dilihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan puas atau tidak puas (Anwary, 2020).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Santana (2020), yang menyatakan bahwa penerapan kehandalan petugas kesehatan sangat efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat (Santana, 2020). Eksperimen yang dilakukan oleh Rahayu & Sahli (2020) menyiratkan bahwa bila pengendalian administratif yang dilakukan dengan tepat, seperti pola penatalaksanaan penerimaan pasien saat pandemi COVID-19, dapat menjamin kenyamanan dan keamanan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat tanpa penularan (Rahayu & Sahli, 2020). Penelitian yang dilakukan Maulana & Suhenda (2021) kepuasan pasien terhadap aspek kehandalan rawat jalan pasien dalam kategori puas, meliputi keterampilan petugas pendaftaran melakukan registrasi dengan tepat serta petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke ruang poliklinik yang dituju (Maulana & Suhenda, 2021).

## **2. Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Selama Masa Pandemi Covid-19**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menyatakan baik pada daya tanggap yang dimiliki oleh petugas kesehatan namun terdapat 13 responden (20,0%) yang menyatakan kurang pada mutu pelayanan keperawatan. Hal ini dapat dikarenakan responden merasa bahwa perawat tidak memberitahukan dengan jelas kepada pasien atau keluarga tentang hal-hal yang boleh ataupun tidak boleh dilakukan oleh pasien. Sedangkan responden yang menyatakan baik pada mutu pelayanan keperawatan sebanyak 52 responden (80,0%), hal ini dapat dikarenakan sebagian besar pasien yang datang berobat merasa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sangat baik dalam merespon keluhan

pasien seperti segera menanyakan keluhan pasien dan kesediaan perawat untuk langsung menangani pasien.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden menyatakan kurang pada daya tanggap yang dimiliki oleh petugas kesehatan namun terdapat 14 responden (46,7%) menyatakan baik pada mutu pelayanan keperawatan. Hal ini dapat dikarenakan sebagian pasien menganggap daya tanggap yang dimiliki oleh tenaga kesehatan masih acuh tak acuh terhadap pasien yang datang berobat sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Sedangkan responden yang juga menyatakan mutu pelayanan keperawatan dirasakan masih kurang terdapat 16 responden (53,3%), hal ini dikarenakan adanya perubahan alur pelayanan pasien selama masa pandemi COVID-19 yang menekankan pada penerapan protokol kesehatan seperti pembatasan jumlah pelayanan pasien guna mengurangi kerumunan dan hal ini menyebabkan pasien merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang dirasakan.

Hubungannya dengan mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19, pelayanan pasien berupa daya tanggap (*responsiveness*) memiliki hubungan dengan mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Meo-Meo Kota Baubau.

Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas dapat disebabkan oleh pelayanan. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai *heatshare* konsumen/pasien yang pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Bila kinerja sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas, pasien yang puas akan setia lebih lama terhadap pelayanan jasa yang diterimanya (Alfisyahrin, 2017).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam memberikan pelayanan kesehatan (Habibi,

2019). Penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningsih (2020) menunjukkan bahwa terdapat hubungan daya tanggap perawat dengan penerapan pasien *safety* pada masa pandemi COVID-19 (Kusumaningsih, 2020). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Kustriyani (2020), dikatakan bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan pelayanan pasien berupa ketanggapan yang dimiliki oleh petugas kesehatan (Kustriyani, 2020).

### **3. Hubungan Jaminan (Assurance) Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Selama Masa Pandemi Covid-19**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menyatakan baik pada jaminan yang diberikan oleh petugas kesehatan namun terdapat 11 responden (19,3%) yang menyatakan kurang pada mutu pelayanan keperawatan. Hal ini dapat dikarenakan responden merasa bahwa perawat tidak menjelaskan dengan jelas tentang penyakit yang dialami pasien. Sedangkan responden yang menyatakan baik pada mutu pelayanan keperawatan sebanyak 46 responden (80,7%), hal ini dapat dikarenakan sebagian besar tenaga kesehatan menjaga kerahasiaan diagnosa penyakit pasien sehingga pasien merasa puas dengan jaminan yang telah diberikan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden menyatakan kurang pada jaminan yang diberikan oleh petugas kesehatan namun terdapat 20 responden (52,6%) menyatakan baik pada mutu pelayanan keperawatan. Hal ini dapat dikarenakan sebagian pasien menganggap sikap yang dimiliki oleh petugas kesehatan masih kurang sopan dan kurang ramah dalam memberikan informasi dan jaminan kepada pasien. Sedangkan responden yang menyatakan kurang pada mutu pelayanan keperawatan sebanyak 18 responden (47,4%), hal ini dikarenakan adanya perubahan alur pelayanan pasien selama masa pandemi COVID-19 yang menekankan pada penerapan protokol kesehatan seperti pembatasan jumlah pelayanan pasien guna mengurangi kerumunan dan hal ini menyebabkan pasien merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang dirasakan.

Hubungannya dengan mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19, pelayanan pasien berupa jaminan (*assurance*) memiliki hubungan dengan mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Meo-Meo Kota Baubau.

Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa suatu pelayanan keperawatan dapat dikatakan baik apabila dalam pemenuhan kebutuhan pasien berjalan dengan sesuai. Dari pelayanan yang baik tersebut maka akan menimbulkan budaya penanganan yang baik kepada semua pasien dan akan tercapainya tingkat kepuasan pasien pada standar yang setinggi-tingginya (Fadila, 2020).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwa faktor jaminan yang diberikan perawat sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien karena pelayanan keperawatan yang diharapkan pasien sebanding dengan ekspektasinya (Ryandini & Hakim, 2020). Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan berupa jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Pancur (Deliana, 2021). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Sisdiyantoro (2021), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dari segi jaminan (*assurance*) mempengaruhi kepuasan pasien pada masa pandemi COVID-19 (Sisdiyantoro, 2021).

### **4. Hubungan Empati (Empathy) Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Selama Masa Pandemi Covid-19**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menyatakan baik pada empati yang dimiliki oleh petugas kesehatan namun terdapat 13 responden (19,4%) yang menyatakan kurang pada mutu pelayanan keperawatan. Hal ini dapat dikarenakan responden merasa bahwa perawat tidak memiliki keramahan dalam memberikan pelayanan seperti tidak meminta persetujuan kepada pasien ataupun keluarga pada saat melakukan tindakan keperawatan. Sedangkan responden yang menyatakan baik pada mutu pelayanan

keperawatan sebanyak 54 responden (80,6%), hal ini dapat dikarenakan sebagian besar tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas memiliki sikap sabar untuk mendengarkan keluhan-keluhan pasien, dengan tetap menerapkan lima S (5S) berupa senyum, salam, sapa, sopan, dan santun sehingga pasien merasa pelayanan kesehatan yang diberikan sudah sangat baik.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden menyatakan kurang pada empati yang diberikan oleh petugas kesehatan dan juga menyatakan kurang pada mutu pelayanan keperawatan yaitu sebanyak 16 responden (57,1%). Hal ini dikarenakan sebagian pasien menganggap perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam memberikan masukan dan informasi masih kurang baik dan adanya perubahan alur pelayanan pasien selama masa pandemi COVID-19 yang menekankan pada penerapan protokol kesehatan seperti pembatasan jumlah pelayanan pasien guna mengurangi kerumunan dan hal ini menyebabkan pasien merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang dirasakan. Sedangkan responden yang menyatakan baik pada mutu pelayanan keperawatan sebanyak 12 responden (42,9%), hal ini dapat dikarenakan responden menyatakan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat sudah baik seperti perawat dalam memberikan tindakan keperawatan kepada pasien sesuai dengan standar operasional prosedur.

Jika dilihat dari hubungannya dengan mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19, pelayanan pasien berupa empati (*emphaty*) memiliki hubungan dengan mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Meo-Meo Kota Baubau.

Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa suatu pelayanan keperawatan dapat dikatakan baik apabila dalam pemenuhan kebutuhan pasien berjalan dengan sesuai. Dari pelayanan yang baik tersebut maka akan menimbulkan budaya penanganan yang baik kepada semua pasien dan akan tercapainya

tingkat kepuasan pasien pada standar yang setinggi-tingginya (Fadila, 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pramono (2022) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan pada dimensi empati berhubungan dengan kepuasan pasien dalam melakukan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Gondokusuman II Kota Yogyakarta (Pramono, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2022) menyatakan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas telah bersikap ramah dan sopan santun ketika memberikan pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (Ahmad, 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa memperhatikan jarak rumah pengunjung ke klinik dan meningkatkan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Emphaty*. Untuk peningkatan pelayanan dan kinerja lebih baik lagi, peneliti menyarankan untuk menekankan *emphaty* ke pasien (Romawati, 2022).

#### **5. Hubungan Bukti Langsung (*Tangible*) Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Selama Masa Pandemi Covid-19**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menyatakan baik pada bukti langsung yang diberikan oleh petugas kesehatan namun terdapat 12 responden (18,5%) yang menyatakan kurang pada mutu pelayanan keperawatan. Hal ini dapat dikarenakan responden merasa bahwa perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan tidak didukung dengan fasilitas dan peralatan yang memadai sehingga untuk melakukan pemeriksaan kesehatan lainnya seperti pemeriksaan laboratorium harus dilakukan ditempat lain. Sedangkan responden yang menyatakan baik pada mutu pelayanan keperawatan sebanyak 53 responden (81,5%), hal ini dapat dikarenakan adanya kenyataan bukti langsung yang meliputi kerapian dan kebersihan penampilan petugas kesehatan serta fasilitas fisik seperti adanya ruang pemeriksaan yang digunakan oleh tenaga kesehatan (dokter, perawat, bidan) dalam melakukan pemeriksaan kepada pasien sehingga pasien merasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Meo-Meo Kota Baubau sesuai dengan harapan pasien.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden menyatakan kurang pada bukti langsung yang diberikan oleh petugas kesehatan dan juga menyatakan kurang pada mutu pelayanan keperawatan yaitu sebanyak 17 responden (56,7%). Hal ini dikarenakan adanya responden merasa bahwa fasilitas dan peralatan yang dimiliki oleh puskesmas Meo-Meo masih kurang lengkap, ruang pemeriksaan pasien dirasa sempit dan tidak adanya pembatas antar pasien di ruang pendaftaran dan pasien di ruang pemeriksaan menyebabkan pasien berdesak-desakkan. Sedangkan sebanyak 13 responden (43,3%) menyatakan baik pada mutu pelayanan keperawatan, hal ini dapat dikarenakan sebagian pasien menganggap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat sudah baik seperti perawat dalam memberikan tindakan keperawatan kepada pasien sesuai dengan standar operasional prosedur.

Hubungannya dengan mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19, pelayanan pasien berupa bukti langsung (*tangible*) memiliki hubungan dengan mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Meo-Meo Kota Baubau.

Hasil penelitian ini sesuai dengan dengan teori yang menyatakan bahwa bukti fisik (*tangible*), yaitu bentuk nyata secara fisik yang digunakan pegawai sesuai dengan manfaatnya sehingga dapat dirasakan oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga mendapatkan rasa puas dan sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, dimensi ini juga mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2020).

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Astari (2021) menyatakan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Astari, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Darmini (2021) dengan hasil menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan persepsi

bukti fisik (*tangible*) (Darmini, 2021). Hasil penelitian lainnya juga menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Kusumaningsih, 2020).

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Meo-Meo Kota Baubau, dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan pelayanan pasien berupa kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti langsung (*tangible*) terhadap mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi COVID-19.

## Referensi

- Ahmad, Gugun Gunawan. (2022). Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pasien dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 13(1): 1-11.
- Alfisyahrin, Muhammad. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Anwary. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*, 11(1), 397-408.
- Astari, Dewanti Widya. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1): 34-38.
- Darmini, Ni Ketut Siya. (2021). Menyigi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas pada Era Pandemi. *Open Journal Systems*, 16(2): 6347-6361.
- Deliana, Deni. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien pada

- Masa Covid-19. *Initium Medica Journal*, 1(1):1-8.
- Fadila, Prodalima. (2020). Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lawe Sigala-Gala. *Jurnal Ners Nurul Hasanah*, 8(2), 40–44.
- Habibi, Hakim Azizi. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Rsia Pku Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT: Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 4(2): 1–11.
- Kemendes RI. (2020). *Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas pada Masa Pandemi Covid-19*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan.
- Kustriyani, Sumbogo. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ruang Rawat Inap Kelas III. *Jurnal Ilmiah RsKesehatan*, 10(2):112-120.
- Kusumaningsih, Dewi. (2020). Hubungan Beban Kerja Fisik dan Mental Perawat dengan Penerapan Pasien Safety pada Masa Pandemi Covid 19. *Indonesian Journal of Health Development*, 2(2): 108-118.
- Maulana, I., & Suhenda, A. (2021). Kepuasan Pasien BPJS PBI terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(35): 68–72.
- Pramono, Angga Eko. (2022). Studi Kasus Pelayanan Rekam Medis pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Gondokusuman II Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*, 7(1): 24-34.
- Rahayu & Sahli. (2020). Patient Service Management in the Community Health Centers During the Covid-19 Pandemic. *Jurnal Keperawatan*, 12(4), 935-942.
- Romawati, Sitti. (2022). Analisis Kepuasan pada Pelayanan Klinik Dimasa Pandemi Covid-19. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 7(1): 268-283.
- Ryandini & Hakim. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85-93.
- Santana, Sousa. (2020). The Demand for Hospital Emergency Services: Trends during the First Month of COVID-19 Response. *Portuguese Journal of Public Health*, 38(1), 30–36.
- Sisdiyantoro, Krisan. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Protokol Kesehatan. *Jurnal Benefit*, 8(2):91-104.