



Hubungan Pemberian Pelayanan Kesehatan Selama Pandemi COVID-19 Dengan Kepuasan Pasien Di PUSKESMAS Simpang Tiga Pekanbaru

Yana Dwiriani¹, Siska Mayang Sari², Raja Fitriana Lestari³
¹²³Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Pekanbaru
Program Studi Sarjana Keperawatan

Email: ¹dwiriani.dwiriani@gmail.com

Histori artikel

Received: 24/10/2021

Accepted: 15/12/2021

Published: 31/08/2022

Abstrak

Puskesmas adalah pelayanan kesehatan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Puskesmas adalah fasilitas kesehatan terdepan yang menjadi ujung tombak dalam terselenggaranya pelayanan kesehatan dasar masyarakat agar terpenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan termasuk pada masa pandemi COVID-19. Pasien dapat merasakan kepuasan ketika kinerja pelayanan kesehatan sesuai yang diharapkan. Oleh karena itu, kepuasan pasien juga merupakan ukuran yang sangat penting terkait efektifitas pemberian pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pemberian pelayanan kesehatan selama pandemi COVID-19 dengan kepuasan pasien di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain deskriptif korelasi pendekatan *cross sectional*. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah rekapitulasi data pengunjung Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru dari bulan Januari sampai Juni tahun 2020 dengan jumlah pengunjung sebanyak 1.203 jiwa. Pengambilan sampel berdasarkan kriteria serta rumus Slovin dan didapatkan sampel sebanyak 121 orang yang dipilih secara *accidental Sampling*. Alat ukur menggunakan kuesioner. Data dianalisis secara univariat serta bivariat dengan uji *Chi square*. Hasil penelitian diperoleh mayoritas responden merasa pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas saat pandemi COVID-19 termasuk kategori tidak baik sebanyak 66 responden (54,5%) dan sebanyak 71 responden (58,7%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas saat pandemi COVID-19. Hasil analisis bivariat didapat hubungan positif yang signifikan antara pemberian pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien selama pandemi COVID-19 di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru dengan *P-value* 0,000 ($0,000 < 0,05$). Diharapkan pada tenaga kesehatan untuk mengevaluasi pelayanan kesehatan yang diberikan saat pandemi COVID-19.

Kata kunci : Pelayanan Kesehatan, Kepuasan pasien, Pandemi COVID-19, Puskesmas.

Abstract

Public health centre (PHC) is a health service that is widely used by the community. The PHC is a leading health facility that is spearheading the implementation of basic public health services so that the community's needs for health services are met, including during the COVID-19 pandemic. Patients can feel satisfaction when the performance of health services is as expected. Therefore, patient satisfaction is also a very important measure of the effectiveness of service delivery in meeting patient needs and expectations. This study aimed to determine the relationship between the provision of health services during the COVID-19 pandemic with patient satisfaction at the Simpang Tiga Public Health Center Pekanbaru. This type of research was quantitative with a descriptive correlation design with a cross-sectional approach. The population used in this study was a recapitulation of visitor data at the Simpang Tiga Pekanbaru Health Center from January to June 2020 with a total of 1,203 visitors. Sampling was based on the criteria and the Slovin formula and obtained a sample of 121 people who were selected by accidental sampling technique. The measuring instrument uses a questionnaire. Data were analyzed by univariate and bivariate with Chi-square test. The results showed that the majority of respondents felt that the provision of health services at the PHC during the COVID-19 pandemic was in the bad category as many as 66 respondents (54.5%) and as many as 71 respondents (58.7%) were dissatisfied with the services provided by the PHC during the COVID-19 pandemic. The results of the bivariate analysis showed a significant positive relationship between the provision of health services and patient satisfaction during the COVID-19 pandemic at the Simpang Tiga Public Health Center Pekanbaru with a P-value of 0.000 ($0.000 < 0.05$). It is hoped that health workers will evaluate the health services provided during the COVID-19 pandemic.

Keywords: Health Services, Patient satisfaction, COVID-19 pandemic, Public health centre (PHC).

Pendahuluan

Puskesmas merupakan salah satu layanan Kesehatan yang dimanfaatkan paling banyak oleh masyarakat. Puskesmas termasuk kedalam unit organisasi pelayanan kesehatan secara terpadu serta menyeluruh pada daerah tertentu untuk masyarakat (Kemenkes RI, 2016). Puskesmas yang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang terdepan serta menjadi ujung tombak dalam pelayanan kesehatan dasar. Puskesmas merupakan strategi dalam hal pelayanan kesehatan primer (*primary health care*) dalam menyelesaikan seluruh permasalahan ketidakmerataan layanan kesehatan serta disparitas derajat kesehatan penduduk. Puskesmas mempunyai fungsi dan tugas pokok utama sebagai berikut: Manajemen Puskesmas, membina kesehatan wilayah dan melaksanakan upaya kesehatan masyarakat, serta upaya kesehatan perorangan (Bappenas, 2018).

Puskesmas tetap melaksanakan pelayanan dasar walaupun di masa saat terjadi pandemi COVID-19, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan dengan memperhatikan skala prioritas. Pelayanan kesehatan di Puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat merupakan bagian yang paling penting. Tentunya tetap memperhatikan aturan-aturan dalam pengendalian serta pencegahan infeksi (PPI) dan *physical distancing* yang bertujuan untuk memutus penularan mata rantai (Kemenkes, 2020).

COVID-19 merupakan penyakit yang berasal dari turunan coronavirus baru. Kata 'CO' berasal dari corona, sedangkan 'VI' merupakan virus, dan 'D' singkatan dari *disease* (penyakit). Penyakit ini sebelumnya dinamakan '2019 *novel coronavirus*' atau disebut '2019-nCoV.' Virus COVID-19 merupakan virus dengan keluarga yang sama dengan *Severe acute respiratory syndrome* (SARS) serta beberapa jenis virus flu biasa tetapi tergolong kedalam virus baru (Kemenkes, 2020).

Pandemi COVID-19 yang hampir menyerang seluruh penjuru negara di dunia saat ini mengalami akibat diberbagai sektor non kesehatan ataupun kesehatan. Setiap Negara mengatasinya dengan berbagai macam aturan dengan tujuan untuk membasmi rantai penularan dan untuk mengurangi efek dari terjadinya penularan. Pandemi COVID-19 ditetapkan WHO sebagai pandemi pada tanggal 11 Maret 2020. Pada tanggal 14 Maret 2020 Indonesia sendiri menetapkan kejadian Pandemi COVID-19 ke dalam bencana nasional. Di Indonesia Kasus COVID-19 mengalami peningkatan menyebabkan pemerintah perlu melakukan upaya komprehensif untuk penatalaksanaan kasus serta upaya demi pemutusan rantai penularan. Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan garda paling terdepan untuk

masyarakat dalam menghadapi masalah Kesehatan akibat COVID-19. Selama ini puskesmas yang menjadi ujung tombak untuk memberi layanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam penanggulangan COVID-19 (Kemenkes, 2020). Saat ini puskesmas sangat penting perannya sebagai layanan kesehatan pada masa pandemi COVID-19.

Pelayanan kesehatan sangat erat hubungannya terhadap kepuasan pasien karena dari tata cara memeberikan pelayanan kesehatan akan berefek langsung terhadap pasien. Pasien dapat merasa nyaman dan puas ketika kinerja pelayanan kesehatan yang didapatkan sesuai atau bahkan lebih dari yang diharapkan (Zulphiyana & Indrayana, 2015).

Kepuasan adalah saat seseorang merasakan perasaan kecewa ataupun senang yang timbul kepada seseorang setelah terjadinya perbandingan antara persepsi ataupun kesanya terhadap suatu kinerja ataupun hasil produk sesuai dengan keinginannya (Nursalam, 2013). Kepuasan pasien juga merupakan ukuran yang sangat penting tentang efektifitas pemberian pelayanan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Wahyu & wahyudi, 2017).

Dari data Badan PPSDM kesehatan informasi SDM Kesehatan terdapat total Puskesmas di Perkanbaru sebanyak 21 Puskesmas. Yaitu, 15 Puskesmas tidak menerima rawat inap, 6 Puskesmas rawat inap. Data kunjungan terbanyak dari data profil kesehatan Kota Pekanbaru (2019) adalah Puskesmas Simpang Tiga dengan total pengunjung sebanyak 5.231 pengunjung rawat jalan. Berdasarkan data kunjungan rawat jalan selama pandemi COVID-19 diketahui bahwa pada bulan Februari pasien rawat jalan adalah 238, dan terus mengalami penurunan pada bulan Maret yaitu sebanyak 114, dan naik pada bulan Mei menjadi 132 dan 211 pada bulan Juni 2020. Secara keseluruhan rata-rata kunjungan pada bulan Februari hingga Juni adalah 201 per bulan (Puskesmas Simpang Tiga, 2020).

Studi pendahuluan dilaksanakan oleh peneliti terhadap 10 orang responden di Puskesmas Simpang Tiga. Diketahui bahwa setelah pandemi COVID-19, pernyataan dari 6 orang pasien menjelaskan bahwa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan selama pandemi COVID-19 seperti ruang tunggu yang diberi jarak mengosongkan beberapa kursi tunggu mengakibatkan kapasitas ruang tunggu jauh berkurang dan terdapat beberapa pasien yang akan berobat menunggu dengan berdiri, kemudian petugas kesehatan yang tidak berani langsung bersentuhan dengan pasien sedangkan tindakan tersebut diperlukan. Terbatasnya waktu untuk berkonsultasi dikarenakan dikurangnya beban jam kerja sehingga tenaga kesehatan terkesan terburu-buru dalam setiap keputusan dan tindakan. Sedangkan 4 orang lainnya mengatakan kepuasannya dikarenakan pasien

merasa aman dan terhindarkan dari COVID-19 yang terus bertambah, layanan kesehatan yang diberikan mengikuti protokol kesehatan *physical distancing* sehingga pasien berasumsi hal ini mampu mengurangi dan bahkan memutus mata rantai penularan. Terkait kepuasan pelayanan sebelum COVID-19, sebanyak 6 dari 10 orang pasien mengatakan sebelum pandemi COVID-19 pelayanan kesehatan yang diberikan lebih mampu memuaskan pasien karena jam pelayanan yang pasti, ketanggapan petugas medis yang lebih baik mengingat setelah COVID-19 petugas diharuskan menggunakan APD lengkap dan berlapis hingga sebagian masyarakat berasumsi tindakan kurang tanggap terhadap pasien yang belum tentu terpapar COVID-19. Sedangkan 4 orang lainnya mengatakan sebelum COVID-19 pelayanan kurang terarah dan tidak ada batasan sehingga sebagian pasien merasa kurang nyaman dan aman. Oleh sebab itu dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas petugas kesehatan harus lebih senantiasa memberikan perhatian dalam pelayanan kesehatan terhadap pengunjung disaat pandemi ini. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan pemberian pelayanan kesehatan selama pandemi COVID-19 dengan kepuasan pasien di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru.

METODOLOGI

Penelitian ini adalah jenis kuantitatif desain deskriptif korelasi menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru. Karena dari Data Profil Kesehatan Kota Pekanbaru Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru pada bulan Juli sampai dengan Agustus tahun 2020. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah rekapitulasi data pengunjung Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru dari bulan Januari sampai Juni tahun 2020 dengan jumlah pengunjung sebanyak 1.203 jiwa dengan sampel 121 responden. Menggunakan teknik sampel *accidental sampling* berupa teknik pengambilan sampel dengan cara *accidental* yaitu mengambil responden yang berada di tempat yang cocok dengan tempat penelitian (Notoadmojo, 2010). Pada teknik *accidental sampling* ini peneliti langsung mengambil responden di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru pada saat itu juga. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pelayanan kesehatan selama pandemi COVID-19. Sedangkan variabel dependennya adalah tingkat kepuasan pasien. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi dan frekuensi dari setiap variabel, baik variabel dependen maupun variabel independen. Analisis bivariat dengan tujuan agar mengetahui hubungan dari 2 variabel yaitu variabel dependen dengan variabel independen.

HASIL

Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Selama Pandemi COVID-19 di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru Tahun 2020

No	Usia	Frekuensi	%
1	Laki-laki	51	42,1
2	Perempuan	70	57,9
Total		121	100,0

Pada tabel 1 dihasilkan data responden dari jenis kelamin, dari penelitian menghasilkan jenis kelamin paling tinggi yaitu perempuan berjumlah 70 orang (57,9%).

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Pasien Selama Pandemi COVID-19 di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru Tahun 2020

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Usia	121	48,00	17,00	65,00	41,03	16,16

Tabel 2 dihasilkan data responden berupa usia pasien, dari penelitian ini dihasilkan usia terendah yaitu 17 tahun dan yang paling tinggi yaitu 65 tahun, dengan selisih 48 tahun, dan rata-rata usia pasien adalah 41 tahun dengan standar deviasi 16,16.

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan pendidikan pasien selama pandemi COVID-19 di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru tahun 2020

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak/tamat SD	17	14,0
2	Tamat SMP	25	20,7
3	Tamat SMA	37	30,6
4	Tamat Sarjana (S1/S2/S3)	42	34,7
Total		121	100

Tabel 3 dinyatakan bahwa mayoritas memiliki pendidikan dengan tingkat tamat sarjana (S1/S2/S3), sebanyak 42 orang (34,7%) dan minoritas tingkat pendidikan dalam penelitian adalah tamat/tidak tamat SD, sebanyak 17 orang (14,0%).

Variabel Penelitian

Tabel 4

Distribusi frekuensi berdasarkan pemberian pelayanan kesehatan selama pandemi COVID-19 di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru tahun 2020

No	Pelayanan Kesehatan	Frekuensi	%
1	Baik	55	45,5
3	Tidak Baik	66	54,5
	Total	121	100,0

Tabel 4 menjelaskan dari 121 responden yang diteliti, menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas termasuk kategori tidak baik dengan frekuensi sebanyak 66 orang (54,5%).

Tabel 5

Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien selama pandemi COVID-19 di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru tahun 2020

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1	Puas	50	41,3
2	Tidak Puas	71	58,7
	Total	121	100,0

Tabel 5 menjelaskan dari 121 responden yang diteliti, menunjukkan mayoritas pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang didapatkan dengan frekuensi sebanyak 71 orang (58,7%).

Analisa Bivariat

Analisa bivariat digunakan demi mengetahui hubungan pemberian pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien selama pandemi COVID-19 di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru tahun 2020. *Chi square test* adalah uji yang digunakan pada penelitian ini. Berdasarkan pengolahan data, hasil perhitungan yang dinyatakan pada tabel berikut:

Tabel 6

Hubungan pemberian pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien selama pandemi COVID-19 di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru tahun 2020

Pelayanan Kesehatan PUSKESMAS	Kepuasan Pasien selama Pandemi COVID-19						P-value	(Odd Ratio) OR
	Tidak Puas		Puas		Total			
	F	%	F	%	f	%		
Tidak Baik	56	46,3	10	8,3	66	54,5	0,000	14,933 (6,089-36,67)
Baik	15	12,4	40	33,1	55	45,5		
Total	71	43,0	50	57,0	121	100,0		

Tabel 6 di atas, hasil uji *chi square* diperoleh P value 0,000 dari *Fisher's Exact Test 2 sided* lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) menghasilkan H_a diterima, yang berarti ada hubungan positif yang signifikan antara pemberian pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien selama pandemi COVID-19 di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru.

Berdasarkan nilai *Prevalance Odds Ratio* (POR) 14,933, yang artinya bahwa pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan tidak baik memiliki peluang 14,933 kali lebih berisiko merasa tidak puas dibandingkan dengan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan yang baik.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Penelitian ini menghasilkan mayoritas responden (57,9%) adalah perempuan. Hasil penelitian ini bersesuaian dengan Ruditya dan Chalidyanto (2015) yang menemukan bahwa perempuan lebih banyak berkunjung ke pusat kesehatan. Dikarenakan wanita memiliki risiko penyakit serta kejadian yang lebih besar dari pada laki-laki. Perbedaan indikator fisiologis (jenis kelamin dan umur) serta siklus kehidupan menjelaskan asumsi adanya perbedaan derajat kesakitan, derajat kesehatan dan sedikit banyaknya penggunaan pelayanan kesehatan dapat berhubungan dengan data demografi tersebut (Notoatmodjo, 2012).

2. Usia

Kelompok usia pasien yang menjadi responden pada penelitian ini memiliki usia terendah yaitu 17 tahun serta tertinggi yaitu 65 tahun, dengan selisih 48 tahun, dan rata-rata usia pasien adalah 41 tahun dengan standar deviasi 16,16. Secara keseluruhan usia responden adalah usia produktif. Hal ini dikarenakan pada usia produktif seseorang dapat melakukan berbagai aktivitas

padat. Selain itu menurut Anisah et al (2010) aktivitas yang padat pada usia produktif tanpa diimbangi dengan upaya menjaga kondisi kesehatan akan menyebabkan seseorang bisa terkena penyakit.

3. Tingkat Pendidikan

Penelitian ini menjelaskan bahwa sebagian besar responden adalah tamat perguruan tinggi yaitu 34,7% dan tamat SMA sebanyak 30,6%. Hasil ini sejalan dengan Rahmayanti & Ariguntar (2017) tingkat pendidikan adalah SMA dan tamatan perguruan tinggi sebanyak 39,4%. Berdasarkan hal ini bisa diperhatikan bahwa pasien yang berobat berasal dari kelompok yang telah melewati dunia pendidikan dengan cukup baik. Hal ini sejalan terhadap penelitian yang dilakukan Asnawi (2010) yang menyatakan tingkat pendidikan pengunjung Puskesmas sebanyak 74,5% adalah SMA sampai perguruan tinggi.

Pelayanan Kesehatan Selama Pandemi COVID-19

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan, didapatkan bahwa dari 121 responden yang diteliti, menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas termasuk kategori tidak baik dengan frekuensi sebanyak 66 orang (54,5%). Adapun yang menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan termasuk kategori tidak baik pada penelitian ini adalah pada kategori hubungan antar manusia dan akses terhadap pelayanan selama pandemi yang mendapatkan nilai terendah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Purwanti (2005), tentang Analisis kualitas pelayanan di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru, dijelaskan bahwa pelayanan Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru sudah terlaksana dengan baik akan tetapi kualitas pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh masyarakat masih bisa dikatakan belum maksimal, hal ini bisa dilihat dari adanya indikator variabel kualitas pelayanan kesehatan yang belum tercapai. Selain itu hasil penelitian ini sejalan dengan Garg et al (2020) menemukan bahwa di negara India fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama selama pandemi COVID-19 termasuk pada kategori tidak memadai. Hal ini dikarenakan mayoritas responden beranggapan bahwa ventilasi di fasilitas kesehatan tidak memiliki kontrol udara yang baik, fasilitas cuci tangan yang kurang memadai, kurangnya penerapan jarak aman ataupun petugas kesehatan yang mengawasi pemisahan efektif antara pasien dugaan COVID-19 dengan pasien lain yang tidak mengalami indikasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Purwanti (2015) menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan yang tidak baik ditandai dengan jumlah tempat duduk pasien untuk menunggu yang kurang, kurang bersihnya Puskesmas, ketidakhandalan dalam proses pendaftaran, prosedur yang masih membuat pasien merasakan adanya kesulitan, pasien masih merasa bahwa petugas tidak cukup tanggap terhadap keluhan pasien atau tidak cepat tanggapnya petugas terhadap keluhan pasien, petugas yang tidak mengantarkan pasien keruangan poli.

Selama pandemi COVID-19 berbagai kondisi yang bisa terjadi dapat berupa Kecemasan masyarakat terkait pandemi dan berdampak kepada psikologis masyarakat (WHO, 2020). Ini disebabkan karena pandemi COVID-19 menjadi stressor yang berat, hal ini juga berdampak bagi tenaga kesehatan yang bertugas dalam memberikan pelayanan pada pasien di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru. Terdapat perubahan disebabkan COVID-19 para masyarakat harus bisa beradaptasi terhadap keadaan yang ada. Hal ini dapat berpengaruh terhadap kesehatan dari seluruh lapisan masyarakat. Pada satu sisi secara fisiologis masyarakat mengalami kerentanan tertular gejala COVID-19. Sisi lainnya, masyarakat harus menghadapi suatu kerentanan psikologis yang kaitannya erat terhadap turunnya kesehatan mental (Kemenkes RI, 2020). Masih dengan Kemenkes RI (2018), penurunan kesehatan mental adalah berbagai reaksi psikologis yang munculnya ditandai dengan terganggunya kemampuan berpikir, suasana hati yang mengalami gangguan, yang akhirnya mengarah kepada kurangnya perilaku adaptif.

Asumsi peneliti, pelayanan kesehatan selama pandemi sudah bisa dikatakan dilaksanakan dengan baik namun pelayanan kesehatan yang di dapatkan masyarakat masih tergolong belum maksimal, ini bisa dilihat dari beberapa indikator variabel seperti pada kategori hubungan antar manusia dan akses terhadap pelayanan selama pandemi sehingga kualitas pelayanan kesehatan belum tercapai. Hal ini juga dapat dipengaruhi adanya berbagai perubahan akibat pandemi COVID-19 yang mengharuskan masyarakat beradaptasi dengan situasi yang ada.

Kepuasan Pasien Selama Pandemi COVID-19

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan, diketahui dari 121 responden yang diteliti, menunjukkan mayoritas pasien tidak merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan dengan frekuensi sebanyak 71 orang (58,7%). Pada hasil penelitian ini bisa dilihat dimana pasien merasa kurang puas terhadap perlakuan yang didapat saat berobat dan juga pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang pasien terima selama pandemi COVID-19. Hasil penelitian ini sejalan dengan Dewi (2015) yang menemukan bahwa 47,5% pasien tidak puas dalam menjalani perobatan. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Traiki et al (2020) yang menemukan bahwa mayoritas responden puas dalam menjalani pengobatan selama pandemi COVID-19. Hal ini dikarenakan pasien mendapatkan perlakuan yang menyenangkan hati seperti tindakan keperawatan dalam bentuk penyediaan pendukung yang memadai, perawat dan dokter yang ramah, protokol kesehatan yang menjamin, dan adanya pemisahan jarak pelayanan yang diberikan pada pasien dengan gejala COVID-19 dengan pasien yang tidak memiliki keluhan terkait infeksi.

Kecemasan masyarakat terkait pandemi menyebabkan masyarakat berharap atas pelayanan di tingkat pertama yang lebih menjanjikan, responsif dan tetap ramah kepada pasien (OECD, 2020). Lebih lanjut Semiun (2016) menjelaskan bahwa dalam mengatasi kecemasan pasien dibutuhkan perawatan yang memberikan kesan melindungi, memberi rasa aman, menghindarkan pesan negatif dan berorientasi pada kesehatan mental untuk menghindari terjadinya stress, cemas, dan depresi. Sejalan dengan itu WHO (2020) menjelaskan bahwa hal preventif yang harus diupayakan dalam memberi pelayanan pasien semasa pandemi COVID-19 adalah menghindarkan pasien dari depresi, stres bahkan cemas yang berarti telah menjadi suatu kondisi psikologis yang bisa menyerang siapa saja karena terkena imbas COVID-19. Upaya tersebut dilakukan agar menghindari ketidakpuasan pasien dalam pelayanan selama pandemi COVID-19.

Selanjutnya apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak menghasilkan kepuasan bagi pasien maka kecenderungan yang dilakukan oleh pasien adalah tidak akan melakukan kunjungan kembali pada rumah sakit yang dikunjungi. Salah satu hal yang menjadi indikator untuk menilai mutu pelayanan di rumah sakit adalah berdasarkan kepuasan pasien sebagai pengguna jasa (Nepe, Mudayati, & Susmini, 2017). Kepuasan pasien adalah bagian yang menyeluruh serta integral dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien dan pengukuran mutu pelayanan kesehatan harus menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan. Konsekuensi adanya pola pikir seperti ini adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi pentingnya mutu pelayanan kesehatan (Andriani, 2017).

Asumsi peneliti, kepuasan pasien selama pandemi menunjukkan pasien merasakan kurangnya kepuasan terhadap pelayanan yang di terima selama pandemi COVID-19 dan pasien merasa kurang puas terhadap perlakuan saat berobat di Puskesmas selama pandemi COVID-19. Sehingga pelayanan kesehatan perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien dapat merasa puas sebagai pengguna jasa, karena dalam menilai mutu pelayanan salah satu indikatornya adalah kepuasan.

Hubungan Pemberian Pelayanan Kesehatan Selama Pandemi COVID-19 dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru

Berdasarkan hasil uji *chi square* didapatkan nilai *P-value* 0,000 dari *Fisher's Exact Test 2 sided* lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) menghasilkan H_a diterima, artinya ada hubungan positif yang signifikan antara pemberian pelayanan kesehatan selama pandemi COVID-19 dan kepuasan pasien di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Sefnedi (2019) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan. Dalam penelitian tersebut besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan 52% ($R^2 = 0,520$), sedangkan

besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada penelitian ini sebesar 11% ($R^2 = 0.110$).

Penelitian lain yang mendukung hasil penelitian ini adalah Al-Mhasnah et al (2018); Moreira & Silva (2015); Suryaningrat (2018); Sutrisno (2015); Potluri & Angiating (2018); Fatima, Malik, dan Traiki et al (2020) dimana salah satu hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan yang dibuktikan dengan diperolehnya nilai *p-values* 0.00.

Helni (2015) yang menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diterima pasien tersebut. Tingginya tingkat kepuasan pasien di Puskesmas dihasilkan oleh telah baiknya pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler (2012) menjelaskan bahwa pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila pelayanan yang didapatkan pasien telah sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien ataupun telah melewati harapan pasien, pelayanan dapat dikatakan tidak memuaskan jika pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien atau pelayanannya lebih rendah. Sedangkan menurut Nursalam (2011) yang mempengaruhi kenyamanan pasien salah satunya adalah prasarana ruang perawatan seperti keadaan lingkungan yakni lingkungan yang lembab, dingin, panas, ramai yang menyebabkan pasien mengalami ketidaknyamanan serta hadirnya rasa ketidakpuasan dari pasien. Lebih lanjut Kotler (2012) juga mengatakan bahwa sarana prasarana dalam pemberian pelayanan dapat menciptakan perasaan sehat, aman, dan nyaman. Hal ini didukung oleh Radito (2014) yaitu rumah sakit yang mempunyai kelengkapan sarana dan prasarana turut menentukan penilaian kepuasan pasien, seperti ruang kamar rawat inap, sarana dan prasarana di fasilitas kesehatan, tempat parkir serta kenyamanan pada ruang tunggu, diperlukan rumah sakit untuk menarik konsumen.

Menurut Kottler (2012) dengan fasilitas yang memadai menyebabkan peningkatan empati konsumen kepada segala kondisi yang hadir disaat pembelian dilakukan oleh konsumen. Menyebabkan secara psikologis dapat memberikan suatu pernyataan kepada mereka bahwa kepuasan dalam melakukan pembelian telah mereka dapatkan. Dengan begitu peneliti berasumsi bahwa semakin baik rumah sakit dalam menyediakan fasilitas dapat meningkatkan kepuasan pasien yang semakin baik. Karena kelengkapan sarana serta prasarana kegiatan pelayanan keperawatan mencerminkan kualitas rumah sakit merupakan determinan utama dari kepuasan pasien. Penilaian akan diberikan pasien terhadap berbagai kegiatan pelayanan yang telah diterima oleh pasien ataupun terhadap sarana serta prasarana kesehatan yang berkaitan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penelitian ini didapatkan hasil adanya hubungan antara pemberian pelayanan kesehatan selama pandemi COVID-19 dan kepuasan pasien di Puskesmas Simpang

Tiga Pekanbaru dengan diperolehnya *P-value* 0,000. Sebagai Pengguna jasa pelayanan kesehatan kepuasan pasien dapat mempengaruhi mutu pelayanan, karena jika pasien tidak mendapatkan kepuasan seperti yang diharapkan dari kualitas pelayanan yang diterima dapat menyebabkan pasien cenderung mengambil sikap untuk tidak lagi berkunjung ulang. Dalam menilai mutu pelayanan di Puskesmas salah satu indikatornya adalah kepuasan pasien.

KESIMPULAN

1. Pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas selama pandemi COVID-19 mayoritas termasuk kategori tidak baik dengan frekuensi sebanyak 66 orang (54,5%).
2. Kepuasan pasien selama pandemi COVID-19 mayoritas merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan frekuensi sebanyak 71 orang (58,7%).
3. Ada hubungan antara hubungan pemberian pelayanan kesehatan selama pandemi COVID-19 dengan kepuasan pasien di Puskesmas simpang tiga pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Mhasnah, Anas & Salleh, Fauzilah & Afthanorhan, Asyraf & Ghazali, Puspa. (2018). The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Management Science Letters*, 8. 1413-1420. [10.5267/j.msl.2018.10.003](https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.10.003).
- Andriani, A. (2017). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Ruang Poliklinik Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance*, 45-52
- Anisah, Z., Hasanmihardja, M., & Setiawan, D. (2010). Pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan konsumen apotek di wilayah Purwokerto. *Pharmacy*, 7(1), 46–52. <https://doi.org/10.16309/j.cnki.issn.1007-1776.2003.03.004>
- BAPPENAS.(2018). *Penguatan pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas*. Jakarta: Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat dan Kebudayaan Kementerian PPN / Bappenas https://www.bappenas.go.id/files/1715/3974/8326/Buku_Penguatan_Pelayanan_Kesehatan_Dasar_di_Puskesmas-Direktorat_Kesehatan_dan_Gizi_Masyarakat_Bappenas.pdf
- Helni. (2015). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 17(2), 01–08. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kemkes RI. (2014). *Profil kesehatan Indonesia tahun 2014*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI
- Kemkes RI. (2016). *Profil kesehatan Indonesia tahun 2015*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI. <https://www.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-2016.pdf>
- Kemkes. (2020). *Petunjuk teknis pelayanan Puskesmas pada masa pandemi COVID-19*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI

- Kotler, Philip, dan Keller, K.L. (2012). *Manajemen pemasaran, edisi 13 jilid 1 dan 2*. Jakarta: penerbit Erlangga.
- Nepe, L., Mudayati, S., & Susmini. (2017). Hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. *Nursing News*, 2, 503-513
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta : PT. Medika Cipta
- Nursalam, (2013). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan* Edisi 3. Jakarta : Salemba Medika.
- Organisation for Economic Development. (2020). COVID-19: *Protecting people and societies. Tackling coronavirus (COVID-19) contributing to a global effort*. Organisation for Economic Development
- Purwanti, S.D. (2015). Pelayanan rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru. *Jom FISIP2* (2).
- Radito. (2014). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Jurnal imu manajemen*. 11(2), 1-10
- Rifiani, N., & Sulihandari, H. (2013). *Prinsip-prinsip dasar keperawatan*. Jakarta: Dunia Cerdas
- Rizal, A., & Agus, J. (2016). *Analisis Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di PUSKESMAS Kota Banjarmasin tahun 2016*. Kalimantan: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan
- Ruditya, A. N., & Djazuly Chalidyanto. (2015). Hubungan karakteristik individu terhadap penilaian kualitas produk apotek rawat jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3(2), 109–117.
- Sefnedi. (2019). The Impact of Service Quality on Banking Customer Loyalty: the Role of Satisfaction and Switcing Costs as Mediator. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 7 (1).
- Semiun, Y. (2016). *Kesehatan mental 3*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Traiki, T.A., et al. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on patient satisfaction and surgical outcomes: A retrospective and cross sectional study. *Annals of Medicine and Surgery*. 14-19
- Wahyu, Kuntoro.,& Wahyudi, Istiono. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 2 (1).
- WHO. (2020). *The world health report 2020*. Geneva: WHO.
- Zulphiyana, S.,&I, Sofyan. (2015). Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*. 4(1), 30.