

**PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN
PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI PUSKESMAS BULILI
KECAMATAN PALU SELATAN
KOTA PALU**

Risjan Firdaus Mbealo¹, Parmi²

Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya Palu

Abstrak

Penyebaran Covid-19 berdampak ke berbagai sektor pelayanan kesehatan di puskesmas, sehingga mempengaruhi pelayanan tenaga kesehatan karena ketakutan akan penularan covid 19 yang akan menimbulkan persepsi yang kurang baik dikalangan masyarakat. Hasil wawancara yang dilakukan tanggal 27 April 2021 terhadap 5 orang pasien 2 Pasien menjawab belum puas karena sikap pegawai bagian pengambilan obat bersikap kurang ramah, kondisi kamar mandi kurang bersih. 2 pasien menyatakan pelayanan petugas kesehatan yang kurang ramah sehingga membuat pasien membatasi diri untuk bertanya serta menyampaikan keluhan mereka dan 3 pasien menyatakan jadwal pelayanan kadang tidak tepat waktu sesuai yang tercatat di papan informasi. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan yang meliputi bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati di Puskesmas Bulili Kecamatan Palu Selatan Kota Palu.

Jenis penelitian ini deskriptif. Variabel yang diteliti yaitu: bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Bulili berjumlah 44 orang menggunakan metode *accidental sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan persepsi pasien dalam mutu pelayanan kesehatan dari bukti langsung yang baik sebanyak 54,5% dan kurang baik sebanyak 45,5%. Daya tanggap persepsi yang baik sebanyak 77,3% dan kurang baik sebanyak 22,7%. Kehandalan yang baik sebanyak 54,5% dan kurang baik sebanyak 45,5%. Jaminan yang baik sebanyak 63,6% dan kurang baik sebanyak 36,4%. Empati yang baik sebanyak 61,4% dan kurang baik sebanyak 38,6%.

Kesimpulan penelitian ini tentang persepsi pasien dalam mutu pelayanan kesehatan dari segi bukti langsung, kehandalan, jaminan dan empati lebih banyak yang baik dari pada yang kurang baik. Diharapkan bagi petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Bulili untuk lebih meningkatkan kinerja tenaga sumber daya manusia yang ada di puskesmas agar tetap selalu menjaga mutu dari pelayanan kesehatan agar menciptakan persepsi pasien yang baik dalam menilai dan menerima pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Persepsi, Bukti langsung, Daya tanggap, Kehandalan, Jaminan, Empati, Pandemi, Covid 19

Pendahuluan

Masalah kesehatan dunia yang saat ini menjadi sorotan dan sangat penting untuk mendapatkan perhatian dari ilmuwan kesehatan dan masyarakat umum adalah penyakit akibat virus corona. Corona *Virus Disease* -19 atau yang lebih populer dengan istilah *covid 19* telah ditetapkan oleh WHO (*World Health Organization*) sebagai Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang Meresahkan Dunia (KMMD) pada tanggal 30 Januari 2020 dan akhirnya ditetapkan sebagai Pandemi pada tanggal 11 Maret 2020 (Keliat, 2020).

Covid-19 adalah penyakit infeksi yang disebabkan oleh coronavirus jenis baru yang ditemukan pada tahun 2019 yang selanjutnya disebut Sars-Cov 2 (*severe acute respiratory syndrome coronavirus 2*). Virus ini berukuran sangat kecil (120- 160 nm) yang utamanya menginfeksi hewan termasuk diantaranya adalah kelelawar dan unta. Saat ini penyebaran dari manusia ke manusia sudah menjadi sumber penularan utama sehingga penyebaran virus ini terjadi sangat agresif. Penularan penyakit ini terjadi dari pasien positif covid 19 melalui droplet yang keluar saat batuk dan bersin (Han Y, 2020).

Secara global kasus covid-19 sebanyak 4.170.424 kasus dengan 287.399 kasus kematian (WHO Report, 2020). Di Indonesia, penambahan jumlah kasus terkonfirmasi terus meningkat, dimana pada Bulan Mei masih berada pada angka 10.551 kasus dengan 800 orang meninggal dunia, akan tetapi hingga 16 Juni 2020 kasus bertambah cukup signifikan menjadi berjumlah 40.400 kasus dengan jumlah kematian sebanyak 2231 kematian (Kemenkes RI, 2020).

Data dari Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan laporan harian per Kabupaten/Kota tanggal 28 Oktober 2020 tercatat 848 orang yang positif, pasien sembuh 613 orang dan meninggal dunia 34 orang (Dinkes Sulteng, 2020).

Penyebaran *Covid-19* ini pun berdampak ke berbagai sektor, mulai dari ekonomi, pariwisata, transportasi, politik hingga pelayanan publik termasuk pelayanan kesehatan di puskesmas. Puskesmas sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat pemberantasan *Covid-19* serta peningkatan derajat kesehatan masyarakat apalagi dimasa pandemi *Covid-19* seperti saat ini. Oleh karena itu puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Akan tetapi fenomena yang terjadi pada saat ini dalam menghadapi pandemi *covid 19* mempengaruhi pelayanan tenaga kesehatan karena ketakutan akan penularan *covid 19* sehingga berdampak pada pelayanan kesehatan yang akan menimbulkan persepsi yang kurang baik dikalangan masyarakat (Kemenkes RI, 2020).

Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas akan menimbulkan persepsi yang pada masyarakat dan mempengaruhi minat melakukan kunjungan kembali ketika merasakan sakit. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke Puskesmas, maka Puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pasien dan keselamatan pasien (Aritonang, 2013).

Permasalahan yang dihadapi pada saat sekarang adalah sikap petugas yang kurang tanggap dengan sikap pasien, keramahan yang kurang dari pemberian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai oleh banyaknya keluhan dari masyarakat baik dari pelayanan kesehatan maupun sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas. Sehingga dapat menimbulkan citra negatif dari masyarakat itu sendiri terhadap pelayanan puskesmas dan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Dari itu muncullah

persepsi dari masyarakat mengenai berbagai pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas (Bustami, 2013).

Persepsi yang dimiliki seseorang individu terhadap sesuatu akan mempengaruhi tingkah laku individu tersebut terhadap sesuatu tadi. Jadi tingkah laku seseorang selalu didasarkan atas makna sebagai hasil persepsi terhadap lingkungannya di mana dia hidup. Apa yang dilakukan dan mengapa seseorang melakukan atau tidak melakukan atas berbagai hal selalu didasarkan pada batasan-batasan menurut pendapatnya sendiri secara selektif (Bustami, 2013).

Hasil penelitian terdahulu oleh Reni, 2016 tentang Persepsi Pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanawangko Kecamatan Tombariri Kabupaten Minahasa didapatkan hasil persepsi mutu pelayanan dari segi bukti langsung yang kurang baik sebesar 40,9% dan yang baik sebesar 59,1%, dari segi daya tanggap yang kurang baik sebesar 43,2% dan yang baik sebesar 56,8%, dari segi kehandalan yang kurang baik sebesar 54,5% dan yang baik sebesar 54,5%, dari segi jaminan yang kurang baik sebesar 27,3% dan yang baik sebesar 72,7 dan dari segi empati yang kurang baik sebesar 43,2% dan yang baik sebesar 56,8%.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Bulili menunjukkan bahwa terjadi penurunan secara drastis terhadap kunjungan pasien di Puskesmas Bulili dimasa pandemi, dimana data kunjungan tahun 2019 sebelum pandemi sebanyak 9.321 pasien. Menurun drastis menjadi 1.736 pasien pada tahun 2020 ketika awal pandemi. Sementara dimasa *New normal* tahun 2021 terlihat adanya peningkatan yang tidak signifikan dibanding sebelum terjadi pandemi, dimana data kunjungan pada bulan Januari-April sebanyak 1.939 pasien, dengan rata-rata kunjungan perbulan adalah sebanyak 484 pasien (Puskesmas Bulili, 2021). Walaupun dikatakan masa *New normal* namun pandemi *Covid-19* belum berakhir karena hampir setiap harinya ditemukan kasus-kasus baru terutama di Kota Palu. Penurunan data kunjungan pasien inibisa terjadi karena dua perihai, yang pertama dapat disebabkan adanya masa pandemi sehingga masyarakat lebih memilih pengobatan mandiri di rumah, dan kedua adanya ketidakpuasan pada pelayanan sehingga masyarakat mencari fasilitas kesehatan lainnya yang dianggap lebih baik (Puskesmas Bulili, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti lakukan pada 3 masyarakat yang berkunjung di Puskesmas Bulili pada tanggal 20 April 2021 menunjukkan salah satunya mengatakan bahwa saat awal pandemi ia hanya melakukan pengobatan mandiri di rumah ketika

sakit karena merasa takut untuk keluar rumah apalagi mengunjungi fasilitas pelayanan. Sementara salah satunya lagi mengatakan ketika sakit ia lebih memilih ke rumah sakit karena merasa tidak puas dengan pelayanan dari pihak Puskesmas Bulili, sedangkan salah seorangnya lagi mengatakan bahwa ia hanya sekali saja mengunjungi Puskesmas Bulili pada masa diawal pandemi karena tingginya penularan Covid-19 menjadikannya takut untuk sering berkunjung ke puskesmas walaupun dalam kondisi sakit, sehingga ia pun mencoba melanjutkan pengobatan mandiri di rumah.

Berdasarkan hasil wawancara awal pada 5 orang tenaga kesehatan di Puskesmas Bulili tanggal 27 April 2021, mereka menyatakan bahwa pelayanan dalam masa pandemi ini mengalami perubahan yaitu mereka lebih hati-hati karena ketakutan yang tinggi akan penularan covid 19 dimana mereka sebagai garda terdepan. Akan tetapi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien tenaga kesehatan tetap dituntut harus tetap sama dan tetap ditingkatkan, hanya saja diperketat oleh protokol kesehatan. Belum lagi setiap pasien yang datang menuntut agar diberikan pelayanan yang maksimal, sehingga tenaga kesehatan di Puskesmas Bulili agar benar-benar maksimal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya walaupun dimasa pandemi.

Hasil wawancara yang dilakukan juga tanggal 27 April 2021 terhadap 5 orang pasien yang menerima pelayanan di Puskesmas tersebut, penulis menanyakan tentang bagaimana persepsi pasien tentang pelayanan kesehatan. 2 Pasien menjawab belum puas karena sikap pegawai bagian pengambilan obat bersikap kurang ramah, dan kondisi kamar mandi kurang bersih, 2 pasien menyatakan belum puas dengan pelayanan petugas kesehatan yang kurang ramah sehingga membuat pasien membatasi diri untuk bertanya dan menyampaikan keluhan mereka dan 3 pasien menyatakan jadwal pelayanan kadang tidak tepat waktu sesuai yang tercatat di papan informasi yang membuat pasien lama menunggu.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian *deskriptif*. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mendiskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi dalam masyarakat (Notoatmodjo, 2010). Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid 19 di Puskesmas Bulili Kecamatan Palu Selatan Kota Palu.

Hasil Penelitian

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi: umur, pendidikan, pekerjaan dan pekerjaan

1. Umur

Umur responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi: 19-25 tahun (remaja akhir), 26-35 tahun (dewasa awal), 36-45 tahun (dewasa akhir), 46-55 tahun (lansia awal) dan 56-63 tahun (lansia akhir) berdasarkan kategori umur menurut Depkes RI (2009).

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Bulili Kecamatan Palu Selatan Kota Palu.

No.	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	19-25 tahun	13	29,5
2	26-35 tahun	14	31,8
3	36-45 tahun	9	20,5
4	46-55 tahun	5	11,4
5	56-63 tahun	3	6,8
Total		44	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 1, menunjukkan bahwa dari 44 responden yang ada di Puskesmas Bulili, kategori umur tertinggi terdapat pada umur 26-35 tahun (dewasa awal) sebesar 31,8% dan kategori umur terendah terdapat pada umur 56-63 tahun (lansia akhir) sebesar 6,8%.

2. Pendidikan

Pendidikan responden dalam penelitian ini terdiri dari Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Akhir (SMA), Diploma III (D III), Sarjana (S1) dan S2.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Bulili Kecamatan Palu Selatan Kota Palu

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	4	9,1
2	SMP	3	6,8
3	SMA	24	54,4
4	DIII	2	4,5
5	S1	10	22,7
6	S2	1	2,3
Total		44	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 2, menunjukkan bahwa dari 44 responden yang ada di Puskesmas Bulili, pendidikan terbanyak terdapat pada pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 54,4% dan pendidikan terendah terdapat pada pendidikan S2 sebanyak 2,3%.

3. Pekerjaan

Pekerjaan responden dalam penelitian ini terdiri dari Buruh, Honorer, Ibu Rumah Tangga (IRT), Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan Swasta.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Bulili Kecamatan Palu Selatan Kota Palu.

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Buruh	2	4,5
2	Honorer	1	2,3
3	IRT	18	40,9
4	PNS	6	13,6
5	Swasta	17	38,6
Total		44	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 3, menunjukkan bahwa dari 44 responden yang ada di Puskesmas Bulili, pekerjaan terbanyak terdapat pada pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 40,9% dan pekerjaan paling terkecil terdapat pada pekerjaan honorer sebanyak 2,3%.

B. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari: bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Bukti Langsung

Bukti langsung dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan nilai median (16). Kurang Baik, jika nilai median < 16 dan Baik jika nilai median \geq 16 yang dapat pada tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Bukti Langsung di Puskesmas Bulili Kecamatan Palu Selatan Kota Palu.

No.	Bukti Langsung	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	20	45,5
2	Baik	24	54,5
Total		44	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 4, menunjukkan bahwa dari 44 responden yang ada di Puskesmas Bulili, yang persepsinya baik tentang pelayanan kesehatan dari segi bukti langsung pada masa pandemi covid 19 lebih banyak yaitu 54,4% dibandingkan persepsi responden yang kurang baik sebanyak 45,5%.

2. Daya Tanggap

Daya tanggap dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan nilai median (14). Kurang Baik, jika nilai median < 14 dan Baik jika nilai median \geq 14 yang dapat pada tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Daya Tanggap di Puskesmas Bulili Kecamatan Palu Selatan Kota Palu.

No.	Daya Tanggap	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	10	22,7
2	Baik	34	77,3
Total		44	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 44 responden yang ada di Puskesmas Bulili, yang persepsinya baik tentang pelayanan kesehatan dari segi daya tanggap pada masa pandemi covid 19 lebih banyak yaitu 77,3% dibandingkan persepsi responden yang kurang baik sebanyak 22,7%.

3. Kehandalan

Kehandalan dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan nilai median (17). Kurang Baik, jika nilai median < 17 dan Baik jika nilai median \geq 17 yang dapat pada tabel 6.

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Kehandalan di Puskesmas Bulili Kecamatan Palu Selatan Kota Palu.

No.	Kehandalan	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	20	45,5
2	Baik	24	54,5
Total		44	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 6, menunjukkan bahwa dari 44 responden yang ada di Puskesmas Bulili, yang persepsinya baik tentang pelayanan kesehatan dari segi kehandalan pada masa pandemi covid 19 lebih banyak yaitu 54,4% dibandingkan persepsi responden yang kurang baik sebanyak 45,5%.

4. Jaminan

Jaminan dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan nilai median (16). Kurang Baik, jika nilai median < 16 dan Baik jika nilai median \geq 16 yang dapat pada tabel 7.

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Bukti Langsung di Puskesmas Bulili Kecamatan Palu Selatan Kota Palu

No.	Jaminan	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	16	36,4
2	Baik	28	63,6
	Total	44	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 44 responden yang ada di Puskesmas Bulili, yang persepsinya baik tentang pelayanan kesehatan dari segi jaminan pada masa pandemi covid 19 lebih banyak yaitu 54,4% dibandingkan persepsi responden yang kurang baik sebanyak 45,5%.

5. Empati

Empati dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan nilai median (15). Kurang Baik, jika nilai median < 15 dan Baik jika nilai median \geq 15 yang dapat pada tabel 8.

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Empati di Puskesmas Bulili Kecamatan Palu Selatan Kota Palu.

No.	Empati	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	17	38,6
2	Baik	27	61,4
	Total	44	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 44 responden yang ada di Puskesmas Bulili, yang persepsinya baik tentang pelayanan kesehatan dari segi empati pada masa pandemi covid 19 lebih banyak yaitu 61,4% dibandingkan persepsi responden yang kurang baik sebanyak 38,6%.

Pembahasan

A. Bukti Langsung

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 44 responden yang ada di Puskesmas Bulili, yang

persepsinya baik tentang pelayanan kesehatan dari segi bukti langsung lebih pada masa pandemi covid 19 banyak yaitu 54,4% dibandingkan persepsi responden yang kurang baik sebanyak 45,5%.

Menurut asumsi peneliti responden yang persepsinya kurang baik tentang mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi covid 19 dari segi bukti langsung karena menurut mereka belum tersedia ruang tunggu yang nyaman. Sedangkan persepsi responden yang baik tentang mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi covid 19 dari segi bukti langsung karena menurut mereka penampilan petugas kesehatan yang ada di Puskesmas bersih dan rapi.

Sejalan dengan teori Muninjaya (2013) menyatakan bahwa pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki bukti langsung (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parker yang luas, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan. Pohan (2016) juga menyatakan bahwa rata-rata persepsi yang baik tentang mutu pelayanan kesehatan ketika responden bisa merasakan mutu pelayanan kesehatan yang sudah memadai ditinjau dari fasilitas bukti langsung seperti tersedianya tempat parkir, tersedianya tempat sampah, ruang tunggu yang nyaman, kebersihan kamar mandi pasien dan penampilan petugas kesehatan. Sebagaimana menurut Parasuraman (1988) dalam Muninjaya (2013), kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai.

Hal ini sejalan dengan penelitian Taekab Aprina (2018) tentang Persepsi Pasien terhadap mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang dari dimensi bukti langsung didapatkan hasil yaitu persepsi yang baik tentang dimensi bukti langsung sebanyak 54% dan persepsi yang kurang baik sebanyak 46%.

B. Daya Tanggap

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 44 responden yang ada di Puskesmas Bulili, yang persepsinya baik tentang pelayanan kesehatan dari segi daya tanggap pada masa pandemi covid 19 lebih banyak yaitu 77,3% dibandingkan persepsi responden yang kurang baik sebanyak 22,7%.

Menurut asumsi peneliti responden yang persepsinya kurang baik tentang mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi *covid 19* dari segi daya tanggap karena menurut mereka pasien mengalami kesulitan berkomunikasi dengan perawat. Sedangkan persepsi responden yang baik tentang mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi *covid 19* dari segi daya tanggap karena menurut mereka petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas atas pertanyaan pasien/keluarga serta dokter dan perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien.

Menurut pendapat Parasuraman *et. al* (1990) dalam Kotler (2012) bahwa pelayanan dikatakan memiliki daya tanggap apabila karyawan sigap dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, meliputi kesigapan petugas dalam melayani pelanggan, kecepatan petugas dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan/pasien dan menjalin komunikasi yang baik. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, meliputi: memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, informasi yang jelas, kerelaan untuk membantu dan menolong konsumen, Penanganan keluhan pelanggan, serta siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan konsumen.

Hal ini sejalan dengan penelitian Taekab Aprina (2018) tentang Persepsi Pasien terhadap mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang dari dimensi Daya tanggap didapatkan hasil yaitu persepsi yang baik tentang dimensi daya tanggap sebanyak 57% dan persepsi yang kurang baik sebanyak 43%.

C. Keandalan

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 44 responden yang ada di Puskesmas Bulili, yang persepsinya baik tentang pelayanan kesehatan dari segi keandalan pada masa pandemi *covid 19* lebih banyak yaitu 54,4% dibandingkan persepsi responden yang kurang baik sebanyak 45,5%.

Menurut asumsi peneliti responden yang persepsinya kurang baik tentang mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi *covid 19* dari segi keandalan karena menurut mereka jadwal pelayanan puskesmas dijalankan belum sesuai waktunya. Sedangkan persepsi responden yang baik tentang mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi *covid 19* dari

segi keandalan karena menurut mereka prosedur penerimaan pasien dilayani dengan cepat dan tepat.

Parasuraman, *et. al* (1990) dalam Kotler (2012), menyatakan bahwa Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak pertama kalinya, meliputi: memberikan pelayanan sesuai janji, tanggung jawab pelayanan kepada konsumen akan masalah pelayanan, memberikan pelayanan tepat waktu, dan memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Taekab Aprina (2018) tentang Persepsi Pasien terhadap mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang dari dimensi keandalan didapatkan hasil yaitu persepsi yang baik tentang dimensi keandalan sebanyak 60% dan persepsi yang kurang baik sebanyak 40%.

D. Jaminan

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 44 responden yang ada di Puskesmas Bulili, yang persepsinya baik tentang pelayanan kesehatan dari segi jaminan pada masa pandemi *covid 19* lebih banyak yaitu 54,4% dibandingkan persepsi responden yang kurang baik sebanyak 45,5%.

Menurut asumsi peneliti responden yang persepsinya kurang baik tentang mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi *covid 19* dari segi jaminan karena menurut mereka pengobatan yang diberikan dokter belum mampu mengatasi penyakit pasien dan dokter di Puskesmas belum menjelaskan penyakit pasien dengan rinci. Sedangkan persepsi responden yang baik tentang mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi *covid 19* dari segi jaminan karena menurut mereka pengetahuan dan kemampuan dokter memberikan pelayanan kesehatan dengan kepercayaan bebas resiko.

Menurut (Suparyanto, 2016) Jaminan (*assurance*) yakni mencakup pengetahuan, keterampilan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, risiko dan keragu-raguan. Menurut Azwar dalam Muninjaya (2013), kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pasien. Jaminan merupakan faktor yang menentukan dalam kualitas pelayanan karena dengan jaminan pasien merasakan aman pada saat melakukan pemeriksaan dan pasien merasa puas.

Parasuraman, *et. al* (1990) dalam Kotler (2012), menyatakan bahwa Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan berupa kompetensi (memiliki keterampilan dan pengetahuan yang berhubungan dengan perusahaan); kesopanan (sikap sopan santun, perhatian dan keramahmatan yang dimiliki oleh para *contact personel*); kredibilitas (sifat jujur dan dapat dipercaya yang mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan dan karakteristik pribadi), meliputi: Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan, Karyawan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen, Kemampuan karyawan untuk membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa perusahaan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Taekab Aprina (2018) tentang Persepsi Pasien terhadap mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang dari dimensi jaminan didapatkan hasil yaitu persepsi yang baik tentang dimensi jaminan sebanyak 53% dan persepsi yang kurang baik sebanyak 47%.

E. Empati

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 44 responden yang ada di Puskesmas Bulili, yang persepsinya baik tentang pelayanan kesehatan dari segi empati pada masa pandemi *covid 19* lebih banyak yaitu 61,4% dibandingkan persepsi responden yang kurang baik sebanyak 38,6%.

Menurut asumsi peneliti responden yang persepsinya kurang baik tentang mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi *covid 19* dari segi empati karena menurut mereka petugas kesehatan kurang menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh. Sedangkan persepsi responden yang baik tentang mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi *covid 19* dari segi empati karena menurut mereka dokter memberikan perhatian khusus kepada pasien.

Menurut teori Pohan (2016) perhatian dalam pelayanan kesehatan adalah dimana petugas kesehatan memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami oleh pasien. Dengan indikator petugas kesehatan memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, perhatian pada keluhan pasien, memberikan dukungan dan dorongan untuk menghadapi penyakitnya, bersikap sabar dan telaten dalam menghadapi

pasien dan senantiasa memperlakukan pasien dengan baik.

Parasuraman, *et. al* (1990) dalam Kotler (2012), menyatakan bahwa empati (*empathy*), yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan, meliputi: Kemudahan kepada konsumen untuk menghubungi perusahaan, memberikan perhatian individu kepada konsumen, Karyawan yang mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen serta selalu mendengarkan saran dan keluhan dari pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Taekab Aprina (2018) tentang Persepsi Pasien terhadap mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang dari dimensi empati didapatkan hasil yaitu persepsi yang baik tentang dimensi empati sebanyak 51% dan persepsi yang kurang baik sebanyak 49%.

Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan, maka dapat disimpulkan:

Persepsi responden tentang mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi *covid 19* dari segi bukti langsung lebih banyak yang persepsinya baik dari pada yang kurang baik, persepsi responden tentang mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi *covid 19* dari segi daya tanggap lebih banyak yang persepsinya baik dari pada yang kurang baik, persepsi responden tentang mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi *covid 19* dari segi kehandalan lebih banyak yang persepsinya baik dari pada yang kurang baik.

Persepsi responden tentang mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi *covid 19* dari segi jaminan lebih banyak yang persepsinya baik dari pada yang kurang baik dan persepsi responden tentang mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi *covid 19* dari segi empati lebih banyak yang persepsinya baik dari pada yang kurang baik.

Disarankan bagi pihak Puskesmas Bulili petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Bulili selalu memberikan mutu pelayanan kesehatan yang terbaik, agar menciptakan persepsi pasien yang baik pula dalam menilai dan menerima pelayanan kesehatan baik sebelum masa pandemi maupun pada masa pandemi, bagi pasien

yang berkunjung di Puskesmas Bulili selalu memberikan masukan kritik dan saran tentang mutu pelayanan kesehatan yang diterima dari petugas kesehatan agar dapat menjadi perbaikan dalam hal meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Bulili. Kepada peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Daftar Pustaka

- Aritonang, 2013. *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Azwar, 2012. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Sinar Harapan (ID), Jakarta.
- Bustami, 2013. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Erlangga. Jakarta.
- Han Y, Yang H, 2020, *The Transmission and Diagnosis of 2019 novel coronavirus infection disease(COVID- 19)*. Chinese perspective. J Med Virol. Published online March 6 DOI: 10.1002/jmv.25749
- Herlambang, 2016. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta
- Irawan H, 2013. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Jacobalis, 2013. *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. IDI. Jakarta.
- Keliat, 2020. *Dukungan Kesehatan Jiwa dan Psiko Sosial (Mental Health and Psychosocial Support) Covid – 19 : Keperawatan Jiwa*, IPKJI, Bogor
- Kemendes, RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementrian Kesehatan RI, 2020, *Situasi Terkini Perkembangan Coronavirus Disease (COVID-19) 18 Juni 2020, Infeksi Emerging: Media Informasi Resmi*
- Terkini Penyakit Infeksi Emerging, <http://covid19.kemkes.go.id>
- Kotler, 2012. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol*. Erlangga. Jakarta.
- Muninjaya, 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Notoatmodjo, 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Nursalam, 2014. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika. Jakarta.
- Panggabean PASH, Wartana Kadek, Sirait Esron., AB Subardin., Rasiman Noviany, Pelima Robert., 2021. *Pedoman Penulisan Proposal/Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya*. Palu.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. 2014.
- Pohan, 2016. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Puskesmas Bulili. 2021. *Laporan Puskesmas Bulili*.
- Reni, 2016. *Persepsi Pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanawangko Kecamatan Tombariri Kabupaten Minahasa*. Skripsi. Diakses tanggal 25 Mei 2021 pukul.14.35 WITA
- Robbin, 2013. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Jilid 1, Edisi 8, Prenhallindo*, Jakarta.
- Suparyanto, 2016. *Manajemen Pemasaran*. In Media. Jakarta.
- Supriadi, 2016. *Loyalitas Pelanggan Jasa*. IPB Pres. Bogor.
- Taekab Aprina, 2018. *Persepsi Pasien terhadap mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang*. Skripsi. Diakses tanggal 29 Juni 2021 pukul 15.41 WITA
- Tjiptono, 2016. *Service Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.