

	<p><b>HEALTH MEDIA</b> ISSN. 2715-4378   Volume 3 Issue 2   (Juni) 2022   pages: 21-28 UrbanGreen Journal Avalaible online at <a href="http://www.journal.urbangreen.ac.id">www.journal.urbangreen.ac.id</a></p>	
---	--	---

## The Influence of Service Quality Dimensions on Outpatient Patient Satisfaction During the Covid 19 Pandemic at the Tanah Laut Public Health Center

**Maulana Setiyo Budi**

Student of Master of Management Program STIE Indonesia Banjarmasin

**Zainal Arifin**

Lecturer of Master of Management Program STIE Indonesia Banjarmasin

**Ibrahim Daud**

Lecturer of Master of Management Program STIE Indonesia Banjarmasin

### Keywords:

Dimensions of service, outpatient satisfaction, covid 19

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of the tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions simultaneously on outpatient satisfaction during the Covid-19 pandemic. This type of research is explanatory research which explains the position of the variables studied in a study. The research sample was 100 patients receiving outpatient treatment taken at random during the pandemic in the village of Penyipatan, Tanah Laut Regency. The results of the study show that the dimensions of tangible, reliability, assurance, and empathy significantly affect outpatient satisfaction during the Covid-19 pandemic, while responsiveness has no significant effect. This shows that the level of public fear during the great Covid -19 pandemic made the demands for their service care very high beyond the response ability of health workers.*

\* corresponding author: [zainal@stiei-kayutangi-bjm.ac.id](mailto:zainal@stiei-kayutangi-bjm.ac.id)

### PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan adalah sejauh mana kepatuhan pelayanan yang diberikan berdasarkan standar dan kode etik dalam pelayanan pasien berdampak pada kepuasan pasien (Supartiningsih, 2017). Setiap penyedia utilitas diharuskan untuk menetapkan dan menegakkan standar utilitas untuk setiap jenis layanan. (Menteri Administrasi Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2014). Pemerintah daerah berwenang ketika kesehatan adalah salah satu layanan dasar yang bisnis pemerintah harus dilakukan.

Pedoman Manajemen Puskesmas, bahwa Upaya Kesehatan yang Berkualitas adalah usaha yang memberikan kepuasan sebagai pernyataan subjektif pelanggan dan menghasilkan hasil sebagai bukti objektif kualitas layanan yang diberikan pelanggan. Oleh karena itu puskesmas harus menetapkan indikator kualitas setiap pelayanan yang dilaksanakannya atau mengikuti standar kualitas pelayanan setiap program/pelayanan yang telah ditetapkan, yang dikoordinasikan oleh dinas kesehatan. (Indonesia, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Yurensia & Putri, (2020) menunjukkan bahwa daya bukti fisik (tangible) dan jaminan (assurance) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Sedangkan tanggap (responsiveness), empati (emphaty), dan kehandalan (reliability) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Kosnan (2020), menunjukkan bahwa tangible, responsiveness, assurance, emphaty berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap

Penelitian yang dilakukan Widyastuti et al., (2018) menunjukkan bahwa tangible (bentuk fisik), reliability (kehandalan) responsiveness (daya tanggap), dan empathy (perhatian) berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta, sedangkan variabel assurance (jaminan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan. Penelitian yang dilakukan (Supartiningsih, 2017). menunjukkan bahwa tangible dan assurance berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan. sedangkan responsiveness, empathy, dan reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien Penelitian yang dilakukan oleh Tores (2015), menunjukkan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles terhadap variabel terikat kepuasan pasien rawat jalan namun hanya variabel reliability secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan

Berdasarkan penelitian sebelumnya di atas, terdapat perbedaan hasil (jarak penelitian) pada variabel-variabel yang mempengaruhi dimensi tangible, reliability, responsiveness, asertivitas dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Adapun pengaruh variabel tangible terhadap kepuasan pasien rawat jalan dapat dilihat pada penelitian Yurensia (2020), Kosnan (2019), Widyastuti et al., (2018) dan Supartingsih (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Tores (2015), menunjukkan bahwa tangible tidak berpengaruh dan sangat signifikan terhadap kepuasan pasien.

Perbedaan hasil (Research Gap) tentang pengaruh reliabilitas terhadap kepuasan dapat dilihat pada penelitian yang dilakukan oleh Kosnan (2019), Widyastuti et al., (2018) dan Tores (2015), menunjukkan bahwa reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan penelitian Yurensia and Putri (2020) dan Supartingsih (2017) menunjukkan bahwa reliabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Perbedaan hasil (Study Gap) mengenai dampak responsiveness terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada penelitian yang dilakukan oleh Kosnan (2019) dan Widyastuti (2018) yang menunjukkan bahwa responsiveness berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan penelitian Yurensia dan Putri (2020), Supartingsih (2017) dan Tores (2015) menunjukkan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Perbedaan hasil (Research gap) tentang dampak asuransi terhadap kepuasan kerja dapat dilihat pada penelitian yang dilakukan oleh Urensia dan Putri (2020), Kosnan (2019) dan Supartiningsih (2017), menunjukkan bahwa asuransi berpengaruh terhadap pasien kepuasan. Sedangkan penelitian Widyastuti et al., (2018) dan Tores (2015), menunjukkan bahwa asuransi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Perbedaan hasil (Research gap) tentang dampak empati terhadap kepuasan kerja dapat dilihat pada penelitian yang dilakukan oleh Kosnan (2019) dan Widyastuti et al., (2018) melaporkan bahwa empati memiliki pengaruh yang signifikan dan signifikan terhadap pasien. Kepuasan. Sedangkan penelitian Yurensia dan Putri (2020), Supartingsih (2017) dan Tores (2015) menunjukkan bahwa empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

## LITERATURE REVIEW

Definisi kualitas layanan atau service center dalam hal upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan memberikan layanan pengiriman untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2014:157) dalam Tores (2015) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana sebagai ukuran kemampuan tingkat pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau organisasi tertentu dalam memenuhi kebutuhan sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan/wisatawan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2014:10 ). dalam Tores (2015).

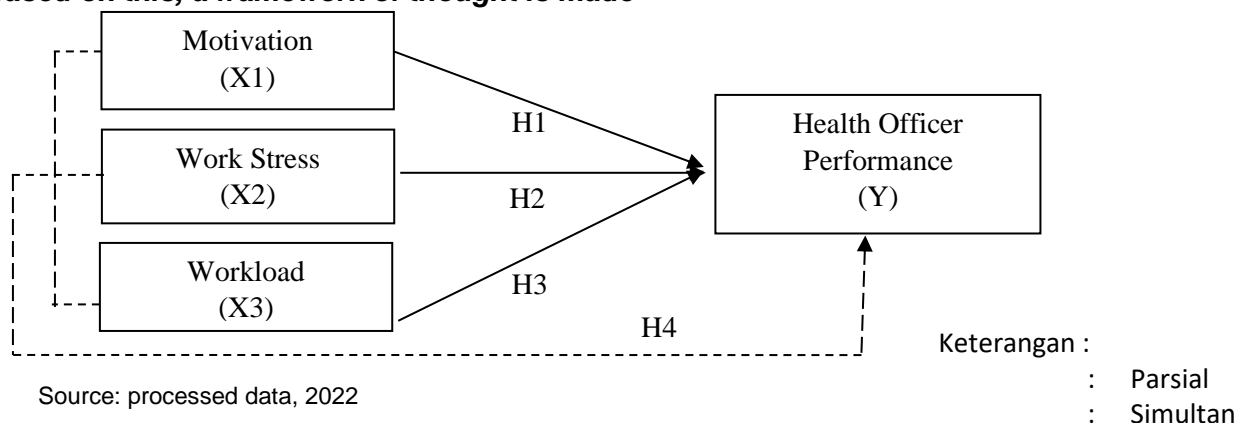
Mengembangkan teori Parasuraman, et.al (1985) menyederhanakan dimensi utama yang disebut SERVQUAL (kualitas layanan) meliputi:

1. Bahan bukti fisik (tangible), yaitu kemampuan suatu bisnis untuk mempresentasikan keberadaannya kepada pihak ketiga. Kehadiran dan kapasitas infrastruktur dan fisik perusahaan yang andal serta kondisi sekitarnya merupakan cara bagi perusahaan jasa untuk memberikan

pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Antara lain gedung Puskesmas, kebersihan Puskesmas, penampilan, tenaga medis, dan ketersediaan ruang perawatan di Puskesmas.

2. Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurasi dan keandalan. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, tercermin dari ketepatan waktu pelayanan seperti yang dijanjikan, perhatian serius kepada pasien bermasalah, perhatian serius kepada pasien, dan tanggap terhadap permintaan, keluhan pasien.
3. Daya tanggap adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat dengan memberikan informasi yang jelas, bertindak dalam proses yang benar, memiliki waktu untuk mengobati penyakit, pelayanan yang ramah dan penuh perhatian.
4. Assurance adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan perusahaan untuk memelihara kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini mencakup beberapa faktor, antara lain:
  - a. Berkomunikasi (communicating), terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang sederhana dan menggunakan kata-kata sehingga pelanggan dapat dengan mudah memahami apa yang diinformasikan karyawan dan merespon dengan cepat serta menanggapi permintaan, keluhan dan keluhan pelanggan.
  - b. Kredibilitas, kebutuhan untuk memastikan kepercayaan bagi pelanggan, kredibilitas atau kejujuran, membangun kepercayaan, memastikan reputasi yang baik bagi perusahaan di masa depan.
  - c. Keamanan, adanya kepercayaan yang besar dari pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Tentunya layanan yang diberikan dapat memberikan jaminan kehandalan. Tahun
  - d. Kompetensi, khususnya keterampilan yang dimiliki dan diperlukan untuk penyampaian layanan yang optimal kepada pelanggan.
  - e. Sopan santun (courtesy), dalam pelayanan terdapat nilai moral perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan kesopanan diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan keadaan yang ada.
5. Empati, yaitu memberikan minat yang tulus dan pribadi atau pribadi kepada pelanggan dalam mencoba memahami keinginan pelanggan ketika bisnis diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan Mengenai pelanggan, memahami kebutuhan spesifik pelanggan, dan memiliki uptime yang nyaman bagi pelanggan.

**Based on this, a framework of thought is made**



**Figure 1. Thinking Framework**

## METODE

### Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah explanatory research. Menurut Sugiono (2014) "Penelitian eksplanatori adalah penelitian yang menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti dalam suatu penelitian. Tujuan penelitian eksplanatori adalah untuk menguji hubungan antara beberapa variabel dengan menguji beberapa hipotesis.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut tahun 2020 sebanyak 13.172 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria yang ditentukan adalah Pasien yang

menjalani rawat jalan di Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut, Pernah menjalani perobatan di Puskesmas Panyipatan lebih dari 1x dan Bersedia menjadi responden dengan jumlah responden 100 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Umur Responden**

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	7	7,0
2	21-30 Tahun	58	58,0
3	31-40 Tahun	25	25,0
4	41-50 Tahun	9	9,0
5	>50 Tahun	1	1,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer Diolah

Jadi dapat disimpulkan sebagian besar pasien rawat jalan yang melakukan pengobatan di Puskesmas Panyipatan berusia antara 21-30 tahun.

**Tabel .2. Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pria	42	42,0
2	Wanita	58	58,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer Diolah

Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar jenis kelamin pasien rawat jalan yang melakukan pengobatan di Puskesmas Panyipatan berjenis kelamin Wanita.

**Tabel .3. Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sekolah	18	18,0
2	Tamat SLTA	38	38,0
3	Tamat D3	21	21,0
4	Tamat S1	23	23,0
5	Tamat S2	0	0,0
6	Tamat S3	0	0,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer Diolah

Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pendidikan pasien rawat jalan yang melakukan pengobatan di Puskesmas Panyipatan tamatan SLTA

**Tabel .4. Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	21	21,0
2	BUMN	13	13,0
3	Swasta	25	25,0
4	Lain-Lain	41	41,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer Dioalh

Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pekerjaan pasien rawat jalan yang melakukan pengobatan di Puskesmas Panyipatan bekerja lain-lain seperti wiraswasta, petani, ibu rumah tangga, dll.

**Tabel 5.Deskripsi Jawaban Responden**

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Dev
<i>Tangible</i> (X <sub>1</sub> )	100	9	20	14,69	2,849
<i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> )	100	12	20	15,86	2,238
<i>Responsiveness</i> (X <sub>3</sub> )	100	8	20	17,74	2,116
<i>Assurance</i> (X <sub>4</sub> )	100	12	20	16,01	2,125
<i>Empathy</i> (X <sub>5</sub> )	100	12	20	15,62	2,330
Kepuasan Pasien (Y)	100	15	25	20,89	2,550

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan hasil perhitungan deskriptif statistik yang disajikan pada tabel 5.38 dimana jumlah responden (N) ada sebanyak 100 orang, dari 100 responden diperoleh nilai deskripsi jawaban untuk masing-masing variabel yaitu:

- Nilai terkecil (minimum) variabel *tangible* (X<sub>1</sub>) adalah 9, sedangkan nilai terbesar (maksimum) adalah 20. Untuk nilai rata-rata sebesar 14,69 dengan standar deviasi sebesar 2,849.
- Nilai terkecil (minimum) variabel *reliability* (X<sub>2</sub>) adalah 11 dan nilai terbesar (maksimum) adalah 30. Untuk nilai rata-rata sebesar 24,65 dengan standar deviasi 3,059.
- Nilai terkecil (minimum) variabel *responsiveness* (X<sub>3</sub>) adalah 6 dan nilai terbesar (maksimum) adalah 19. Untuk nilai rata-rata sebesar 16,35 dengan standar deviasi 4,960.
- Nilai terkecil (minimum) variabel *assurance* (X<sub>4</sub>) adalah 6 dan nilai terbesar (maksimum) adalah 19. Untuk nilai rata-rata sebesar 16,35 dengan standar deviasi 4,960.
- Nilai terkecil (minimum) variabel *empathy* (X<sub>5</sub>) adalah 6 dan nilai terbesar (maksimum) adalah 19. Untuk nilai rata-rata sebesar 16,35 dengan standar deviasi 4,960.
- Nilai terkecil (minimum) variabel kepuasan pasien (Y) adalah 7 dan nilai terbesar (maksimum) adalah 25. Untuk nilai rata-rata sebesar 20,72 dengan standar deviasi 3,909.

**Tabel 6 Analisis Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.174	2.160		1.007	.317
	TANGIBLE	.169	.068	.188	2.480	.015
	RELIABILITY	.219	.104	.192	2.099	.038
	RESPONSIVENESS	.137	.092	.114	1.494	.138
	ASSURANCE	.285	.117	.238	2.441	.016
	EMPATHY	.370	.098	.338	3.763	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan hasil perhitungan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) diperoleh hasil sebagai berikut :

$$Y = 2,174 + 0,169 X_1 + 0,219 X_2 + 0,137 X_3 + 0,285 X_4 + 0,370 X_5 + e$$

Dalam penelitian ini, untuk mencari pengaruh variabel bebas dari persamaan regresi linier berganda secara bersama-sama dapat diuji dengan menggunakan uji F.

**Tabel 7 ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	335.429	5	67.086	20.450	.000 <sup>b</sup>
	Residual	308.361	94	3.280		
	Total	643.790	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

b. Predictors: (Constant), EMPATHY, TANGIBLE, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, ASSURANCE

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) diketahui angka signifikansi antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  sehingga signifikan dan nilai F hitung sebesar  $20,450 > F$  tabel sebesar 2,31 ( $\alpha = 0,05$ , Numerator (jumlah variabel - 1) = 6-1 = 5 dan Denominator (n - k - 1) = 100-5-1 = 94. Dengan demikian maka  $H_0$  diterima artinya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada saat pandemi Covid-19 di Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut

Berdasarkan hasil uji t untuk pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien memiliki t hitung sebesar = 2,480 > t tabel = 1,661 dan nilai signifikan < 0,05 yaitu 0,015. Maka dapat disimpulkan bahwa *tangible* memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien. Artinya *tangible* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada saat pandemi Covid-19 di Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut. Adanya pengaruh dalam penelitian ini karena semakin tinggi dimensi *tangible* yang diberikan oleh Puskesmas maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. *Tangible* berkaitan dengan bangunan yang dimiliki Puskesmas, kebersihan Puskesmas, penampilan tenaga Kesehatan, dan ketersediaan ruangan perawatan.

*Tangible* menjadi variabel yang mempengaruhi meningkat atau menurunnya kepuasan pasien. Oleh karena itu, *tangible* diberikan oleh Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut menjadi salah satu unsur dalam menentukan kepuasan pasien. Dengan membaiknya *tangible* yang diberikan, maka secara otomatis kepuasan pasien pun akan meningkat karena pasien merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari pernyataan pasien yang memberikan tanggapan bahwa bangunan Puskesmas Panyipatan sudah cukup bagus, kebersihannya selalu terjaga, tenaga medis selalu menggunakan alat pelindung diri saat melayani pasien, serta ruang pemeriksaan yang sudah cukup rapi.

Penelitian ini sejalan dengan Yurensia & Putri, (2020), Kosnan (2019), Widyastuti et al., (2018) dan Supartiningsih (2017), yang meneliti tentang pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien menyatakan bahwa *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji t untuk pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien memiliki t hitung sebesar  $2,099 > t$  tabel = 1,661 dan nilai signifikan < 0,05 yaitu 0,038. Maka dapat disimpulkan bahwa *reliability* memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien. Artinya *reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada saat pandemi Covid-19 di Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut. Adanya pengaruh dalam penelitian ini karena semakin tinggi dimensi *reliability* yang diberikan oleh Puskesmas maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. *Reliability* berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan sesuai yang dijanjikan, kesungguhan memperhatikan pasien yang dapat masalah, perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien serta menanggapi keluhan pasien.

Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut sebagai penyedia jasa yang salah satu fokusnya kepada *reliability* diberikan kepada pasien. Berkaitan *reliability* pasien yang ditunjukkan oleh Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut sudah sangat baik Hal ini terlihat dari pernyataan pasien yang memberikan tanggapan bahwa tenaga medis di Puskesmas Panyipatan dalam memberikan pelayanan tepat waktu sesuai yang telah dijanjikan, bersedia membantu pasien yang mengalami kesulitan dalam melakukan perobatan serta bersungguh-sungguh memberika perhatian terhadap pasien. Apabila semua aspek ini senantiasa dijaga dan ditingkatkan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas. Penelitian ini

sejalan dengan (Kosnan, 2019), Widyastuti et al., (2018) dan Tores (2015) yang meneliti tentang pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien menyatakan bahwa *reliability berpengaruh* terhadap kepuasan pasien.

*Responsiveness* merupakan salah satu faktor yang menentukan progresivitas penyakit Puskesmas karena apabila reaktivitas yang ditimbulkan oleh Puskesmas memuaskan, pasien akan merujuk kepada kerabat atau orang lain jika diperlukan pengobatan ulang. Terkait respon pasien yang ditunjukkan Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut kurang baik. Hal ini terlihat dari kesaksian pasien bahwa tenaga medis di Puskesmas Panyipatan memberikan pelayanan medis yang lambat, respon yang lambat terhadap keluhan pasien, dan kurangnya kepedulian terhadap pasien. Pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima karena masih terdapat keadaan dimana dokter tidak memberikan pelayanan secara tepat waktu sehingga pasien menunggu terlalu lama untuk menerima pelayanan.

Pada prinsipnya pelayanan medis yang diberikan Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut tetap sama dengan pelayanan medis pra Covid 19, hanya saja dalam menyikapi new normal ini Puskesmas melakukan penyesuaian dengan menerapkan prosedur medis seperti cuci tangan pakai masker dan menjaga kebersihan dari jauh. Pasien kurang puas dengan kualitas pelayanan kesehatan karena terbatasnya jumlah masyarakat yang berkunjung ke poliklinik dan rendahnya kesadaran pasien tentang penggunaan masker. Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut memiliki sejumlah kebijakan untuk mencegah penularan infeksi Covid-19. Di lingkungan Puskesmas ada pembatasan jumlah pasien, ada tempat cuci tangan dan hand sanitizer di beberapa tempat, menjaga jarak minimal satu meter, dari pasien ke masker, pengukuran suhu tubuh, checklist skrining Covid-19. Pelaksanaan proses pelayanan kesehatan ini membuat pasien merasa kemampuan tenaga medis dalam merespon kurang cepat dan tanggap, tidak mendengarkan keluhan pasien dan kurang peduli terhadap pasien tersebut dikarenakan jumlah pasien yang berkunjung pada masa Covid-19 terlalu banyak. Pandemi sehingga perhatian agen terbagi dan hal ini dianggap sebagai penyebab keterlambatan pasien dalam memberikan pelayanan dan kurang memperhatikan keluhan pasien. Penelitian ini sejalan dengan Yurensia dan Putri, (2020), Supartiningsih (2017), Tores (2015) yang meneliti tentang pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien, yang menyatakan bahwa *responsiveness berpengaruh* terhadap kepuasan pasien.

Asuransi merupakan penentu kepuasan pasien. Semakin baik sikap dan kepedulian petugas kesehatan, semakin tinggi kepuasan pasien karena pasien merasa keinginan dan kebutuhannya diperhatikan. Hal ini terlihat dari tanggapan pasien bahwa tenaga medis berkompeten dalam memberikan pelayanan dan pengobatan, pasien merasa aman dalam pengobatan, tenaga medis tangkas dan Menghargai setiap keluhan pasien serta memberikan informasi yang jelas tentang keluhan pasien. Yurensia (2020), (Kosnan, 2019) dan Supartiningsih (2017) yang meneliti tentang dampak asuransi terhadap kepuasan pasien menyatakan bahwa asuransi berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Empati menjadi variabel yang mempengaruhi peningkatan atau penurunan kepuasan pasien. Sehingga empati Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut menjadi salah satu penentu kepuasan pasien. Dengan peningkatan empati yang diberikan, kepuasan pasien secara otomatis akan meningkat seiring dengan kepuasan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari pernyataan pasien saat menjawab bahwa tenaga medis Puskesmas Panyipatan peduli terhadap semua pasien tanpa diskriminasi, petugas medis Puskesmas Panyipatan kalendar pasien dan ramah, petugas medis Puskesmas Panyipatan menjaga kesehatan pasien dengan baik. sedang dan staf medis di Puskesmas Panyipatan senang jika pasien sembuh. kepuasan menunjukkan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data di atas, maka diajukan kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangible* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada saat pandemi Covid-19 di Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut.
2. *Reliability* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada saat pandemi Covid-19 di Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut.
3. *Responsiveness* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada saat pandemi Covid-19 di Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut.



4. *Assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada saat pandemi Covid-19 di Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut.
5. *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada saat pandemi Covid-19 di Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut.
6. *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada saat pandemi Covid-19 di Puskesmas Panyipatan Kabupaten Tanah Laut.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V. A. Z. and L. L. B. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–59.
- Indonesia, M. K. R. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Puskesmas*. August.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Sugiono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Tores, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Dalam Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 116–128. [https://jurnal.um-palembang.ac.id/ilmu\\_manajemen/article/view/308](https://jurnal.um-palembang.ac.id/ilmu_manajemen/article/view/308)
- Widyastuti, N., Widjanarko, B., & Adi, M. S. (2018). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(1), 39–49. <https://doi.org/10.14710/jmki.6.1.2018.39-49>
- Yurensia, F., & Putri, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Ambun Suri RSU Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. *Jurnal Endurance : Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 5(3), 458–465.