

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS SELABATU KOTA SUKABUMI

Oleh :

Ilham Maulana Akbar¹, Ike Rachmawati², Tuah Nur³
^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Sukabumi

E-mail : im4008472@gmail.com¹

ABSTRAK

Puskesmas Selabatu sebagai Pusat Kesehatan Masyarakat yang terletak di wilayah Kecamatan Cikole Kota Sukabumi memiliki tugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan tersebut tentu dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, namun dari hasil observasi awal yang peneliti lakukan masih terdapat permasalahan yang ditemukan, yaitu kurang nyamannya tempat pelayanan, kemampuan memberikan pelayanan kurang memuaskan, dan kurang tanggapnya pelayanan. Maksud dan tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi. Dalam penelitian ini kuantitatif deskriptif analisis digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Selabatu di Kota Sukabumi. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, kuesioner/angket, dan studi kepustakaan. Dalam penelitian ini menggunakan metode teknik simple random sampling dalam pengambilan sampel dengan jumlah 98 sampel. Uji hipotesis menggunakan uji one sample t-test, sedangkan uji validitas menggunakan kolerasi product moment dan uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach Alpha. Peneliti menggunakan metode deskriptif beserta teori dari Zeithaml dengan dimensinya yaitu; tangibles (berwujud); reliability (kehandalan); responsiveness (ketanggapan); assurance (jaminan); empathy (perhatian). Hasil pembahasan dan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi termasuk pada skala dan klasifikasi yang tinggi, yaitu sebesar 78,4%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Covid-19; Puskesmas

A. PENDAHULUAN

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak wujud dan tidak dapat dimiliki. Seperti yang kita ketahui, masalah adalah ketidaksesuaian suatu keadaan dengan apa yang diinginkan. begitu juga halnya dalam dunia kesehatan khususnya dalam pelayanan kesehatan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik,

standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi

pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan (Hafidz, 2014). Oleh karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatannya dan negara bertanggungjawab mengatur agar hak hidup sehat bagi seluruh rakyat dapat terpenuhi.

Dalam mengatasi penyakit yang dialami seseorang maka perlu sistem perawatan kesehatan untuk mengatasi penyakit yang diderita, baik perilaku seseorang menjaga tubuhnya untuk selalu sehat agar jauh dari penyakit. Dalam antropologi, konsep dari perilaku kesehatan ini disebut dengan perawatan

kesehatan (health care). Sistem perawatan kesehatan mengintegrasikan komponen-komponen yang berhubungan dengan kesehatan yang mencakup kepercayaan tentang kausalitas ketidaksehatan, aturan dan alasan pemilihan dan penilaian perawat, kedudukan dan peranan, kekuasaan, latar interaksi, pranata-pranata, jenis-jenis sumber dan praktisi-praktisi perawat yang tersedia. Perilaku dalam perawatan kesehatan ini bertujuan untuk memecahkan masalah utama yakni penyembuhan (Kalangie, 1994:24- 25). Kesehatan dapat diperoleh melalui perawatan kesehatan. Pada dasarnya setiap masyarakat di seluruh dunia memiliki sistem perawatan kesehatan masing-masing.

Pelayanan kesehatan menjadi prioritas utama penyelenggara karena merupakan salah satu hak mendasar masyarakat serta penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Seperti yang tertuang pada pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945. Sehingga pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dapat di peroleh terdiri dari semua fasilitas kesehatan yaitu fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, dan fasilitas kesehatan lainnya yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan, salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama adalah Puskesmas sesuai dengan Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Berdasarkan peraturan tersebut dijelaskan bahwa fasilitas kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya

pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau Masyarakat.

Berdasarkan Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Faskes). Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Sesuai dengan Perda Kota Sukabumi No.1 Tahun 2015 tentang Sistem Kesehatan Daerah yang selanjutnya disingkat SKD adalah pengelolaan kesehatan berdasarkan urusan pemerintahan bidang kesehatan yang diselenggarakan oleh semua komponen yang ada di Kota Sukabumi secara terpadu dan saling mendukung, guna menjamin tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan Kesehatan adalah penyelenggaraan urusan wajib pemerintahan dibidang kesehatan dan bidang lain yang terkait dengan kesehatan di lingkungan Pemerintah Kota Sukabumi.

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) memiliki tugas operasional dalam pembangunan kesehatan wilayahnya. Tugas rutin dari Puskesmas yaitu promosi kesehatan kepada masyarakat termasuk pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan. Pelayanan Puskesmas sangat membantu masyarakat termasuk pasien BPJS. Hal ini diperkuat dalam penelitian Rumengan (2015) dalam

penelitiannya menyatakan bahwa Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memiliki peran yang sangat besar kepada peserta BPJS Kesehatan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada pasien harus berkualitas sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, pelayanan juga sangat penting untuk dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan terlebih lagi dimasa pandemic covid-19.

Coronavirus Disease 19 (COVID-19) merupakan penyakit yang disebabkan oleh Novel Coronavirus (2019-nCoV) atau yang kini dinamakan SARS-CoV-2 yang merupakan virus jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Tanda dan gejala umum infeksi COVID-19 antara lain gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk dan sesak napas hingga pada kasus yang berat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal dan bahkan kematian. Manifestasi klinisnya muncul dalam 2 hari hingga 14 hari setelah terjadi pajanan. Hingga saat ini masih diyakini bahwa transmisi penularan COVID-19 adalah melalui droplet dan kontak langsung, kecuali bila ada tindakan medis yang memicu terjadinya aerosol (misalnya resusitasi jantung paru, pemeriksaan gigi seperti penggunaan scaler ultrasonik dan high speed air driven, pemeriksaan hidung dan tenggorokan, pemakaian nebulizer dan pengambilan swab) dimana dapat memicu terjadinya resiko penularan melalui airborne. Penambahan dan penyebaran kasus COVID-19 secara global berlangsung cukup cepat. Pada tanggal 28 Maret 2020 WHO risk assessment memasukkannya dalam kategori Very High dimana pada saat itu telah dilaporkan total temuan kasus infeksi sebesar 571.678

kasus dengan total 26.494 kematian. Kasus konfirmasi COVID-19 di Indonesia pertama kali ditemukan pada 2 Maret 2020, kasus ini terus bertambah hingga pada hari ke 62, yaitu tanggal 3 Mei 2020 total kasus positif sebanyak 11.192 kasus, 1.876 kasus sembuh dan 845 kasus meninggal. COVID-19 telah dinyatakan sebagai pandemi dunia oleh WHO (WHO, 2020). Secara nasional melalui Keputusan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 9A Tahun 2020 yang diperbarui melalui Keputusan nomor 13 A Tahun 2020 telah ditetapkan Status Keadaan Tertentu Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Virus Corona di Indonesia. Selanjutnya, dengan memperhatikan eskalasi kasus dan perluasan wilayah terdampak, Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19 Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Dalam Rangka Percepatan Penanganan COVID-19, serta Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat COVID-19, kemudian diperbaharui dengan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan

Bencana Non Alam Penyebaran COVID-19 Sebagai Bencana Nasional.

Puskesmas Selabatu sebagai Pusat Kesehatan Masyarakat yang terletak di wilayah Kecamatan Cikole Kota Sukabumi memiliki tugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat termasuk pasien BPJS dan Non BPJS. Pelayanan tersebut tentu dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, namun dari hasil observasi awal yang peneliti lakukan masih terdapat permasalahan yang ditemukan, yaitu :

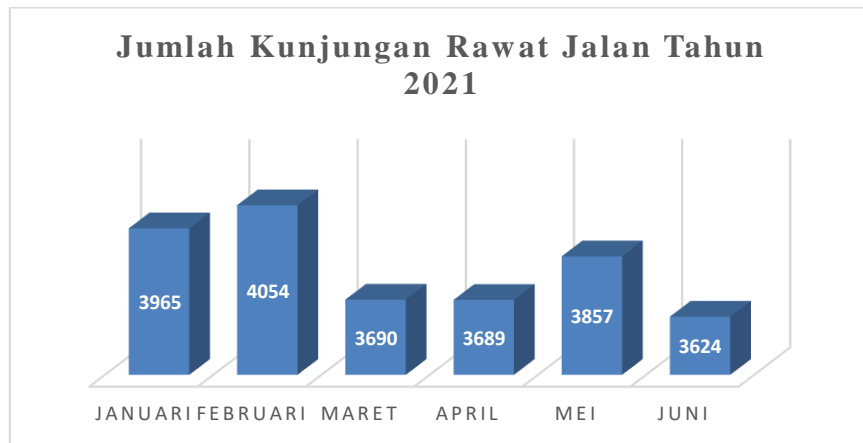
1. Kurang nyamannya tempat pelayanan. Ramainya jumlah kunjungan pasien perlu diimbangi dengan kualitas pelayanannya baik dari segi sarana dan prasarana, kepegawaian dan penunjang lainnya. Sehingga Puskesmas Selabatu wajib untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat agar terwujudnya pelayanan yang berkualitas sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat. Mengingat pada masa pandemi covid-19, Puskesmas Selabatu pun harus menyediakan tempat pelayanan yang nyaman dan memenuhi protokol kesehatan. Adapun tempat pelayanan berikut data jumlah kunjungan rawat jalan di Puskesmas Selabatu, yaitu :



Gambar 1

Keluhan Pasien Selabatu

Sumber : (Pusat Kesehatan Masyarakat Selabatu, 2020)



Gambar 2
Jumlah Kunjungan Rawat Jalan
Sumber : (Pusat Kesehatan Masyarakat Selabatu, 2020)

Dari gambar diatas, dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan rawat jalan tertinggi berada pada bulan Februari tahun 2021 yaitu sebanyak 4.054 pasien. Apabila dirata-ratakan yakni kurang lebih 184 pasien per hari yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, oleh

karena itu pemerintah perlu memperluas sarana dan prasarana di puskesmas Selabatu, mengingat Ramainya jumlah kunjungan pasien di masa pandemic covid-19.

2. Kemampuan memberikan pelayanan kurang memuaskan.

Puskesmas Selabatu
Jl. Kenari No.3, Selabatu, Kota Sukabumi, Jawa Barat

4.3 ★★★★★ 25 reviews

A Dani Sanjaya Dani
2 reviews · 1 photo
★☆☆☆ a year ago

3 orang dokter di poli gigi tidak sopan, mentang-mentang dokter seenaknya aja perlakuan pasien, kena batu nya kalian.
Dengan bangga nya kalian so so an benarrrr, sekarang terbukti !! Tunggu tindakan dari kadis kota sukabumi selanjut nya.

Kronologis:
setelah saya daftar di arahkan tunggu di poli gigi, keluar masuk pasien sampai terakhir saya blm juga ada panggilan, 1 orang dokter sempat nya nonghol dari ruangan bilang tidak ada lagi pasien, ketika saya pertanyakan saya bilang belum di panggil saya mau ke poli gigi bu? Mereka bicara "dari tadi di panggil gk ada sambil ngomel seenaknya". Makanya cek dulu data nama saya sebelum kalian bicara.. ternyata jelas data saya dari ruang pendaftaran belum ada yg ambil, dan tidak sampai ke poli gigi.. ehh dari ruangan poli gigi masih mau kelabui saya juga ya!! Mereka kompak perintahkan saya balik lagi pertanyakan ke tempat pendaftaran ternyata 1 orang dokter lewat belakang ambil data saya dari ruang pendaftaran, dasar kalian musti saya omelin dok.. mending gak jadi aja saya daripada nanti kalian murka cabut gigi saya dengan dendam yg tersimpan.

Gambar 3
Keluhan Pasien Selabatu
Sumber : (<https://www.google.com/search?q=review+puskesmas+selabatu>) diakses 4 agustus 2021 pukul 19:58

Dari gambar 1.3 diatas dapat dilihat bahwa pasien Puskesmas Selabatu mengeluh akan sikap dan pelayanan administrasi yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Selabatu. Sehingga dapat dikatakan *reliability* (kehandalan) dari Puskesmas Selabatu masih belum dikatakan baik, yakni Puskesmas Selabatu belum dikatakan handal dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Dengan begitu, pegawai yang tidak memiliki kemampuan yang handal dalam memberikan pelayanan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan belum memenuhi harapan pelanggannya. Artinya, dengan adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Selabatu menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tersebut belum memenuhi harapan dari masyarakatnya.

3. Kurang tanggapnya pelayanan. Hasil observasi yang peneliti lakukan diperoleh hasil bahwa pasien Puskemas Selabatu mengeluhkan pelayanan yang masih belum baik, seperti ruang tunggu penuh, antrean yang lama, petugas pendaftaran yang kurang ramah

mengakibatkan pasien mengeluh dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskemas Selabatu. Hal tersebut diperkuat oleh ulasan pasien yang dikeluhkan melalui media social pada gambar 1.2.

4. Kurang ketatnya pengawasan pemerintah pada protokol kesehatan memunculkan dampak besar bagi masyarakat, perlu adanya jaminan dalam menyampaikan kepercayaan steril pada masa pandemi covid-19. Seperti yang diketahui bersama bahwa saat ini Indonesia sedang dalam masa pandemi Covid-19. Covid-19 (*Corona Virus Disease -19*) merupakan jenis baru dari corona virus yang dapat menular pada manusia (Alodokter.com, 2020). Dampak dari pandemi Covid-19 tersebut, sebagai upaya penanganannya seluruh masyarakat di dunia termasuk Indonesia harus menerapkan standar protokol kesehatan yaitu selalu memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak dalam setiap kegiatan dan aktivitas termasuk dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun demikian, standar protokol kesehatan justru kurang begitu diindahkan oleh para pengunjung di Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi :



Gambar 4
Dokumentasi Antrian Pengunjung Puskesmas Selabatu
Sumber : *Penelitian, 2020.*

Berdasarkan gambar 1.4 diatas, terlihat bahwa masih adanya pengunjung yang tidak menerapkan protokol kesehatan seperti tidak menjaga jarak. Selain itu, terlihat adanya pengunjung yang membawa anak-anaknya untuk bermain yang bahkan tidak memakai masker, sehingga menyebabkan adanya kerumunan. Hal ini diakibatkan karena kurangnya pengawasan dari pemerintah

atau tenaga kerja kesehatan di puskesmas Selabatu. Mengingat banyaknya jumlah kasus terkonfirmasi positif Covid-19 di Kota Sukabumi yang mencapai 1859 (BNPD Indonesia, 2020), menjadi sangat penting bagi masyarakatnya untuk tetap menjaga kesehatan dan selalu menerapkan protokol kesehatan pada setiap kegiatan.

5. Pelayanan yang didapatkan belum memahami kebutuhan pasien.

Puskesmas Selabatu

Jl. Kenari No.3, Selabatu, Kota Sukabumi, Jawa Barat

[Write a review](#)

4.3 ★★★★★ 25 reviews

Sort by: Most relevant



Siti Nadila A

Local Guide · 6 reviews · 6 photos

★★★★★ 9 months ago

Tau lah ya, kalo kerja di perusahaan perlu surat sakit. Disaat sakit panas meriang, dan minta surat dokter selalu dapat mimik muka dan perkataan yg kurang enak.

-bu, minta surat dokternya ya.

-iya boleh, 1 hari aja ya.

Dan pas jawab minta 2 hari.

-aduh sakit kaya gini masa 2 hari.

Helow rada teu genah gitu kan. Yg ngerasain sakit kita, yg kerja di perusahaan itu kita, yg di potong gaji itu kita. Ah yoweslah, sehari hungkul diterima apa adanya. Maacih loh ya surat dokternya .

Gambar 5

Keluhan Pasien Selabatu

Sumber : (<https://www.google.com/searchq=review+puskesmas+selabatu>) diakses 4 agustus 2021 pukul 19:58

Dari gambar 1.5 diatas dapat dilihat bahwa pasien Puskesmas Selabatu mengeluh akan pelayanan yang diberikan, dalam hal ini Puskesmas Selabatu belum memahami kebutuhan pasien. Sehingga dapat dikatakan *empathy* (perhatian) dari Puskesmas Selabatu masih belum dikatakan baik.

Kegiatan penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi, menjadi sangat penting

dilaksanakan sebagai upaya penanganan penyebaran virus Covid-19. Oleh karena itu, harus memberikan pelayanan yang prima juga harus mampu mengajak masyarakat sekitar untuk tetap menjaga kesehatan dan selalu menerapkan protokol kesehatan.

Berdasarkan fenomena masalah yang terjadi, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa

Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi”.

Dilihat dari latar belakang diatas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Apakah kualitas pelayanan kesehatan pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi berkualitas?. Adapun maksud dan tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penyusunan usulan penelitian ini, ruang lingkup objek penelitian yang ditetapkan peneliti sesuai dengan fenomena yang akan diteliti adalah Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi pada masa pandemic Covid19. Adapun objek yang dijadikan penelitian oleh peneliti adalah pasien rawat jalan Puskesmas Selabatu.

Dalam penelitian ini kuantitatif deskriptif analisis digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Selabatu di Kota Sukabumi. Peneliti menggunakan metode deskriptif beserta teori dari Zeithaml dengan dimensinya yaitu; *tangibles* (berwujud); *reliability* (kehandalan); *responsiveness* (ketanggapan); *assurances* (jaminan); *empathy* (perhatian)

Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan Puskesmas Selabatu sebanyak 3.624 (Data pasien pada bulan Juni tahun 2021), Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak tanpa

memperhatikan strata atau tingkatan anggota populasi tersebut Sugiyono (2018:82). Untuk mengetahui jumlah kelayakan sampel penelitian menggunakan rumus Slovin (dalam Riduwan, 2005:65) sebagai berikut :

Keterangan:

N = jumlah sampel

n = jumlah populasi

d = presiasi yang digunakan 10% atau 0,1.

$$n = \frac{3.624}{\frac{3.624 \cdot (0,1)^2 + 1}{3.624}}$$
$$= \frac{3.624}{37,24}$$

$$n = \frac{N}{N(d)^2}$$

= 97,31 maka dibulatkan menjadi 98.

Berdasarkan keterangan diatas, sampel yang akan diambil oleh peneliti berjumlah 98 pasien rawat jalan Puskesmas Selabatu.

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, maka peneliti melakukan pengumpulan data sebagai berikut : 1) Observasi, 2) Wawancara, 3) Kuesioner, (Angket) 4) Studi Kepustakaan.

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut : 1) Uji Validitas Instrumen, 2) Uji Reliabilitas Instrumen, 3) Uji hipotesis menggunakan uji one sample t-test.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Perhitungan Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Metode yang digunakan untuk menilai validitas kuesioner tersebut adalah korelasi produk moment atau menggunakan bevariate pearson

Tabel 1 Hasil Perhitungan Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No Item	r_{xy}	r_{kritis}	Keterangan
1	0,831	0,3	Valid
2	0,685	0,3	Valid
3	0,709	0,3	Valid
4	0,794	0,3	Valid
5	0,759	0,3	Valid
6	0,735	0,3	Valid
7	0,601	0,3	Valid
8	0,777	0,3	Valid
9	0,772	0,3	Valid
10	0,810	0,3	Valid
11	0,723	0,3	Valid
12	0,823	0,3	Valid
13	0,754	0,3	Valid
14	0,814	0,3	Valid
15	0,745	0,3	Valid
16	0,847	0,3	Valid
17	0,762	0,3	Valid
18	0,822	0,3	Valid
19	0,879	0,3	Valid
20	0,871	0,3	Valid

Sumber: Data Hasil Penelitian Perhitungan Statistik, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan dinilai valid, dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r kritis yaitu 0,3. Sehingga r hitung $>$ r kritis maka pernyataan tersebut valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner sebagai variabel atau lebih dari 0.60.

indikator struktural. Pada pengujian ini semua pernyataan yang dinyatakan valid akan diuji reliabilitasnya untuk membuktikan keakuratan instrumen dalam mengukur struktur, sehingga struktur tersebut dapat dipercaya. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik adalah Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki Cronbach Alpha

**Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian
Reliability Statistics One-Sample Test**

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	20

Sumber: Data Hasil Penelitian Perhitungan Statistik, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa variabel penelitian tersebut telah reliabel, karena total nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,7. Maka dapat diketahui bahwa butir-butir instrument penelitian tersebut reliabel dan berada pada derajat keandalan luar biasa bagus ($> 0,90$). Sehingga butir-butir instrumen penelitian dapat digunakan dalam pengukuran analisis data selanjutnya.

3. Analisis Jawaban Responden mengenai Variabel Kualitas Pelayanan

Peneliti akan menjelaskan tanggapan responden mengenai variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 yang didapat dari hasil pengolahan kuisisioner. Terdapat lima dimensi dari variabel Kualitas Pelayanan yang digunakan yakni: *Tangibles*, *Realiability*, *Responsiveness*, *Assuranceness* dan *Empathy*.

Tabel 3 Kumulatif jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Skor
1.	<i>Tangibles</i> (berwujud)	1.549
2.	<i>Realiability</i> (kehandalan)	1.514
3.	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	1.571
4.	<i>Assuranceness</i> (jaminan)	1.513
5.	<i>Empathy</i> (perhatian)	1.539
JUMLAH		7686

Sumber: Data Hasil Penelitian Kuisisioner di Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi, 2021

4. Uji t *One-Sample Test*

Uji t digunakan untuk melihat apakah hipotesis dalam penelitian diterima. Adapun pengujian hipotesis yang lebih

akurat, peneliti melakukan pengujian lanjutan. berikut melalui pengujian hipotesis:

Gambar 4.1

Garis Kontinum Untuk Variabel Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Selabatu

S. Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	S.Tinggi
			78,4%	

Tabel 4 Hasil Uji t

Sumber: Data Hasil Penelitian Perhitungan Statistik, 2021

Berdasarkan tabel 4 di atas diperoleh t hitung 59.193 dengan taraf signifikansi 0,000. Artinya diperoleh nilai t hitung 59.193 dengan probabilitas 0,01 dengan t

tabel 1,66571. Hasil uji t tersebut berkaitan dengan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

$H_0 = 0$ Jika kualitas pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi dinyatakan tidak berkualitas.

$H_0 \neq 0$ Jika kualitas pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi dinyatakan berkualitas.

Untuk hasil perhitungan pengujian hipotesis maka diperoleh pendekatan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig < 0,1$ maka, H_0 ditolak dan H_a diterima. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $sig > 0,1$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Taraf nyata = 1%, derajat kebebasan (df) = $n - 2 = 98 - 1 = 97$ ($t_{tabel} 1,66571$)

Perhitungan t_{hitung} dari 59.193 artinya $59.193 > 1,665$, sehingga dapat membuktikan apa yang peneliti lakukan dalam pengolahan data, peneliti menerima H_a dan menolak H_0 . Berdasarkan hasil perhitungan uji-t dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi dinyatakan berkualitas.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi termasuk pada skala dan klasifikasi yang tinggi, yaitu sebesar 78,4%. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi merupakan akumulasi dari nilai 5 dimensi yang diambil dari teori Kualitas Pelayanan menurut (Zeithaml *et al.*, 1988) dengan kesimpulan sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* (berwujud) dirasa

sudah cukup baik karena pemberian fasilitas dan pelayanan pada pasien yang sudah baik. Perolehan nilai tertinggi pada dimensi ini terdapat pada indikator penampilan pegawai Puskesmas Selabatu telah rapi dan sesuai dan perolehan nilai indikator terendah tempat pelayanan Puskesmas Selabatu nyaman.

Dimensi *Reliability* (kehandalan) perolehan nilai tertinggi pada dimensi ini terdapat pada indikator Puskesmas Selabatu mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan memuaskan. Sedangkan perolehan nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada indikator tidak terdapat kesalahan besar pada pemberian pelayanan.

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) memiliki perolehan nilai tertinggi pada dimensi ini terdapat pada indikator Puskesmas Selabatu merespon setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan. Sedangkan perolehan nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada indikator Puskesmas Selabatu tanggap dalam memberikan pelayanan.

Dimensi *Assurancess* (jaminan) memiliki Perolehan nilai tertinggi pada dimensi ini terdapat pada indikator setuju bahwa pegawai Puskesmas Selabatu jujur. Sedangkan perolehan nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada indikator terdapat jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Dimensi *Empathy* (perhatian) memiliki Perolehan nilai tertinggi pada dimensi ini terdapat pada indikator bahwa Puskesmas Selabatu memahami kebutuhan pasien. Sedangkan perolehan nilai terendah pada dimensi ini terdapat pada indikator Puskesmas Selabatu mendahulukan kepentingan pasien.

Bukti fisik (*tangible*) pada Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi

menurut persepsi pasien rata-rata berada dalam kondisi baik. Keandalan (*realibility*) yang dibangun dari dimensi cara melayani berada dalam kondisi cukup baik, akurasi waktu yang digunakan dalam kondisi baik. Daya tanggap yang dibangun dari dimensi Respon pegawai Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi berada dalam kondisi cukup baik dan keinginan untuk membantu pasien berada pada kondisi baik. Jaminan yang dibangun dari dimensi tingkat kepercayaan pasien berada dalam kondisi cukup baik dan tingkat keamanan dan kenyamanan pasien berada pada kondisi baik. Empati yang dibangun dari dimensi perhatian terhadap pasien berada dalam kondisi cukup baik dan kemudahan dalam berhubungan berada pada kondisi baik. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kendalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*asurance*) dan empati (*empathy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan kerja para pegawai dan berada dalam taraf kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Effendi dan Makhfudli. 2015. *Keperawatan Kesehatan Komunitas : Teori dan Praktik dalam Keperawatan*.UNAIR.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta : Gava Media.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2008. Jakarta : Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.
- Masrun. 1979. *Reliabilitas dan Cara-cara Menentukannya*. Yogyakarta : UGM.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ridwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*.Cetakan Kedua. Bandung : Mandar Maju.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2008. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta, cv. Tjiptono, Fand
- Tanjung, Hafidz Abdul. 2014. *Akuntansi, Transparansi, dan Akuntabilitas Keuangan Publik*. Yogyakarta : BPFE UGM.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gramler,D.D. 2013. *Service Marketing, Sixth Edition, Amerika: Mc Graw Hill*.

Jurnal dan Hasil Penelitian:

- Harun, Herman. 2019. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas*

- Rawat Inap Kabupaten Pasaman* 2019. Pasaman.
- Nesimnasi, dkk. 2019. *Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang*. Kupang.
- Pasuraman, Valeri A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Purwaningrum, Ratna. 2020. *Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018*. Bandar Lampung.
- Rumengan, dkk. 2015. Faktor-faktor yang berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Artikel Penelitian: JIKMU, Suplemen* Vol. 5. No 1, Januari 2015.
- Sarri, Nurmala Merri dan Misnaniarti. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas*.
- Setiawan, Dedy Rully. 2010. *Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas*. Klaten.
- Tjoanoto, M. T., & Kunto, Y. S. (2013). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol 1 No 1.
- Aturan dan Undang:**
- Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945.
- Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945.
- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan.