

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK UMUM PADA ERA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS SECANG I, KABUPATEN MAGELANG

Raafi Haidar Arrasyid<sup>1</sup>, Titik Kuntari<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Indonesia

<sup>2</sup>Departemen Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Indonesia

*E-mail:* [19711060@students.uii.ac.id](mailto:19711060@students.uii.ac.id)

## INTISARI

**Latar Belakang :** Pada era pandemi COVID-19, peningkatan kebutuhan dalam bidang kesehatan menjadi tantangan dalam penyediaan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Kualitas tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor dari sistem pelayanan berupa lima dimensi kualitas yang perlu diketahui dari fasilitas kesehatan seperti Puskesmas.

**Tujuan Penelitian :** Penelitian ini bertujuan untuk 1.) Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poliklinik umum di era pandemi COVID-19 2.) Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan poliklinik umum terhadap tingkat kepuasan pasien pada era pandemi COVID-19 di Puskesmas Secang I, Kabupaten Magelang

**Metode Penelitian :** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain cross sectional study yang dilakukan di Poliklinik Umum Puskesmas Secang I, Kabupaten Magelang yang dilaksanakan pada bulan November 2022. Populasi merupakan pasien yang telah menjalani pelayanan poliklinik umum selama penelitian dilakukan. Sampel penelitian diambil melalui teknik accidental dengan perhitungan Malhotra. Total sampel yang memenuhi kriteria inklusi berjumlah 106 pasien. Kemudian, dianalisis uji validitas, reliabilitas dan Importance Performance Analysis/ IPA

**Hasil :** Penelitian ini didapatkan bahwa dari kelima dimensi pelayanan Puskesmas Secang I bagian Poliklinik umum belum memenuhi harapan pasien nilai  $Q < 1$ ; tingkat kesesuaian antara pelayanan dengan harapan pasien didapatkan gap sebesar -0.25 sedangkan dimensi dengan gap terbesar yaitu empati; berdasarkan analisis IPA yang tergolong kuadran IV yaitu dimensi empati

**Kesimpulan :** Bahwa dari kelima dimensi belum memenuhi harapan pasien dalam pelayanan poliklinik umum perlu peningkatan dan perbaikan khususnya dalam bidang empati karena memiliki skor terendah diantara kelima dimensi lain.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Poliklinik Umum