

## STRATEGI OPTIMALISASI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN TENAGA KESEHATAN MASA PANDEMI

Nurul Laili, S.Kep.Ns.,M.Kep<sup>1\*</sup>, Farida Hayati, S.Kep.Ns.,M.Kep<sup>2</sup>,

<sup>1</sup>Program Studi S1 Keperawatan STIKES Karya Husada Kediri, [nurullaili230279@gmail.com](mailto:nurullaili230279@gmail.com), 08125296979

<sup>2</sup>Program Studi S1 Keperawatan STIKES Karya Husada Kediri, [faridahayati71@gmail.com](mailto:faridahayati71@gmail.com), 081330769465

### Abstrak

Pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan mengalami perubahan sejak pandemi, seperti pelayanan kesehatan saat ini terfokus pada penanganan Covid-19 yang mengakibatkan pelayanan kesehatan lain menjadi terganggu dan berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat akibat perubahan fokus pelayanan kesehatan saat ini. Kepuasan merupakan suatu bentuk penilaian individu terhadap pelayanan jasa yang diberikan yang dimanifestasikan sebagai perasaan senang. Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah memberikan edukasi tentang cara memanfaatkan pelayanan kesehatan yang baik dan benar dalam masa pandemi sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Edukasi atau penyuluhan dilaksanakan pada tanggal 3-5 Februari 2022, di RT 02 RW 07 Dusun Mlilir Desa Cikaran Kecamatan Purwoasri Kabupaten Kediri. Peserta penyuluhan yang mengikuti sebanyak 25 orang. Jumlah mahasiswa yang mengikuti kegiatan sejumlah 2 mahasiswa. Metode yang digunakan ceramah, diskusi/ tanya jawab dengan media leaflet, penjelasan materi menggunakan media LCD dan laptop. Hasil wawancara dan pengisian kuesioner tentang kepuasan pada pelayanan tenaga kesehatan di masa pandemi di dapatkan hampir setengah responden memiliki tingkat kepuasan tinggi, dan sebagian kecil memiliki kepuasan rendah. Strategi mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan melalui faktor karakteristik, bentuk fisik, jaminan, kepedulian, dan keandalan tenaga kesehatan. Kondisi pandemi Covid-19 mempengaruhi sistem pelayanan kesehatan. Masa pandemi membutuhkan keseimbangan antara kebutuhan penanganan pandemik dan pemenuhan pelayanan kesehatan esensial. Pelayanan kesehatan dasar pada masyarakat secara seimbang diberikan untuk semua kondisi penyakit dengan tujuan agar saat pandemi selesai tidak terjadi peningkatan kasus penyakit kronis

**Kata kunci:** Kepuasan, Pelayanan, Tenaga Kesehatan, Pandemi

### Abstract

*Health services in health facilities have changed since the pandemic, such as health services currently focused on handling Covid-19 which has disrupted other health services and affected the level of community satisfaction due to changes in the current focus of health services. Satisfaction is a form of individual assessment of the services provided which is manifested as a feeling of pleasure. The purpose of community service activities is to provide education on how to use good and correct health services during a pandemic so that people feel satisfied with the health services provided by health workers. Education or counseling will be held on February 3-5, 2022, at RT 02 RW 07 Dusun Mlilir, Cikaran Village, Purwoasri District, Kediri Regency. The counseling participants who attended were 25 people. The number of students who participated in the activity was 2 students. The method used is lecture, discussion/question and answer using leaflet media, explanation of material using LCD and laptop media. The results of interviews and filling out questionnaires about satisfaction with health care services during the pandemic, it was found that almost half of the respondents had a high level of satisfaction, and a small portion had low satisfaction. The strategy is to realize patient satisfaction with the services provided through the characteristics, physical form, guarantee, care, and reliability factors of health workers. The COVID-19 pandemic has affected the health care system. The pandemic period requires a balance between the needs of handling the pandemic and the fulfillment of essential health services. Basic health services to the community are provided in a balanced manner for all disease conditions with the aim that when the pandemic is over there will be no increase in cases of chronic disease*

**Keywords:** Satisfaction, Service, Health Workers, Pandemic

### PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 yang berkepanjangan mempengaruhi tatanan sistem kesehatan seperti pelayanan kesehatan dan sumber daya tenaga kesehatan. Kondisi pandemi Covid-19 menimbulkan stigma terhadap tenaga kesehatan oleh masyarakat. Pandangan masyarakat

terhadap tenaga kesehatan serta kinerja tenaga kesehatan dalam menangani pandemi berpengaruh terhadap nilai kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit dan Puskesmas. Peran tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan terfokus pada penanganan Covid-19 sehingga berpengaruh pada tingkat

kepuasan masyarakat pada aspek pelayanan kesehatan masyarakat yang lain, misalnya pelayanan perawatan penyakit degeneratif, lansia, balita dan ibu hamil.

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang bersifat immaterial dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sehingga dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan, sesuai dengan persepsi masing-masing agar mencapai suatu pencapaian atau kepuasan [1].

Kepuasan merupakan bentuk penilaian individu yang di manifestasikan melalui perasaan senang atau kecewa dari kinerja atau hasil pelayanan yang sesuai dengan harapan [2]. Penilaian kualitas secara komprehensif meliputi proses, lingkungan, sumber daya manusia dan hasil yang memenuhi harapan [3].

Jumlah kasus terkonfirmasi di Indonesia tanggal 3 Januari - 27 Agustus 2021 terdapat 4.043.736 kasus terkonfirmasi Covid-19 dengan 130.182 kasus kematian [4]. Data WHO dan Kemenkes sampai tanggal 19 Agustus 2021 terdapat 3.930.300 kasus terkonfirmasi Covid-19, dengan 3.472.915 kasus sembuh, 122.633 kasus meninggal, 334.752 kasus aktif, terkonfirmasi kasus hasil negatif 16.255.504 kasus, dan 275.810 kasus suspek. Data di Jawa Timur 29 Agustus 2021 menyebutkan kasus konfirmasi Covid-19 sejumlah 381.239 kasus dengan 12.478 kasus aktif, 340.815 kasus sembuh dan 27.946 kasus meninggal. Dilaporkan kasus orang bergejala Covid-19 sejumlah 200.174 kasus dan 181.065 kasus Covid-19 tanpa gejala, 12.275 kasus *suspek* dan 1054 kasus *probable*. Data statistik Covid-19 Kabupaten Kediri tanggal 3 September 2021

didapatkan kasus terkonfirmasi aktif sejumlah 514 (3,8%) dengan jumlah kasus isolasi di rumah sakit 185 kasus, isolasi terpadu 155 dan isolasi mandiri 174 kasus. Peningkatan kasus sembuh 11.939 kasus, peningkatan kasus meninggal 1.141 kasus, dengan 170 kasus *probable* dan 26 kasus *discarded* [4, 5].

Peningkatan kasus di masyarakat yang cukup signifikan mempengaruhi pelayanan kesehatan. Jumlah masyarakat yang sakit, keterbatasan ketersediaan pelayanan kesehatan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana menyebabkan beban pelayanan kesehatan semakin tinggi. Studi penelitian menyebutkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tenaga kesehatan di masa pandemi mengalami perubahan. Penelitian "Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Binjai" (2021) pada 50 responden menunjukkan 64% persepsi masyarakat baik terhadap kualitas pelayanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 dan 18% memiliki persepsi sedang terhadap kualitas pelayanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 [6]. Penelitian dengan judul penelitian "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien pada Masa Covid-19" (2021) terdapat 68 (68,7%) dari 99 responden yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan dan 31 (31,3%) merasa tidak puas [7]. Penelitian dengan judul penelitian "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal" (2020) didapatkan dari 81 responden menunjukkan sejumlah 46 (56,8%) responden merasa puas pada pelayanan kesehatan dan sejumlah 35 (43,2%) merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan [8]. Berdasarkan

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan disebutkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan merupakan sarana atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, meliputi kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, atau masyarakat.

Kondisi pandemi Covid-19 mempengaruhi sistem pelayanan kesehatan salah satunya pelayanan kesehatan dan pengobatan untuk penyakit tidak menular. Penyakit tidak menular seperti Kanker, penyakit Kardiovaskular, dan Diabetes Mellitus mengalami penurunan mendapatkan pelayanan kesehatan dan obat-obatan sejak pandemi Covid-19. Persediaan obat-obatan, diagnostik dan teknologi yang menurun ketersediaannya menjadi alasan penghentian pelayanan dan pengobatan penyakit tidak menular [4]. Masa pandemi membutuhkan keseimbangan antara kebutuhan penanganan pandemik dan pemenuhan pelayanan kesehatan esensial. Pelayanan kesehatan dasar pada masyarakat secara seimbang diberikan untuk semua kondisi penyakit dengan tujuan agar saat pandemi selesai tidak terjadi peningkatan kasus penyakit kronis. Pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan ibu hamil, HIV, imunisasi, pengobatan TB paru, penyakit kronis seperti Diabetes Mellitus dan Hipertensi [5].

Angka morbiditas dan mortalitas yang tinggi pada masa pandemik, menuntut sistem pelayanan kesehatan tetap berlangsung dalam kondisi darurat. Tenaga kesehatan dibutuhkan dalam jumlah yang cukup besar dengan dipastikan kondisi tenaga kesehatan yang terlatih untuk menghadapi kondisi darurat. Permasalahan jumlah tenaga kesehatan,

penempatan tenaga kesehatan yang tidak merata, ketidaksesuaian antara kebutuhan kesehatan di masyarakat dan kompetensi tenaga kesehatan yang ada berpengaruh pada kinerja dan pelayanan kesehatan. Kebutuhan sukarelawan tenaga kesehatan meningkat tetapi kendala rekrutmen relawan cukup banyak seperti tidak mendapat izin dari orang tua karena takut berisiko, jaminan kesehatan dan keselamatan bagi calon relawan seperti persediaan alat pelindung diri yang kurang memadai.

Kematian tenaga kesehatan akibat lonjakan kasus Covid-19 ini mempengaruhi pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisi kolaps fungsional meliputi kebutuhan kesehatan masyarakat yang tinggi (flow pasien) tetapi tenaga kesehatan mengalami penurunan sehingga pelayanan kesehatan kurang maksimal dan mempengaruhi kepuasan masyarakat pada sistem pelayanan kesehatan. Pandemi memberikan beban psikologis pada tenaga kesehatan karena stres di tempat kerja dan ketakutan individu menghadapi resiko pekerjaan. Kelelahan tenaga kesehatan secara konsisten berhubungan dengan kecemasan, keterbatasan tenaga kesehatan, ketersediaan sarana dan prasarana dan tuntutan dan penilaian masyarakat terhadap sistem pelayanan [9,10,11]. Kelelahan tenaga kesehatan merupakan masalah kesehatan yang mempengaruhi dan kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan [9].

Kepuasan merupakan tingkat pengalaman individu yang membandingkan apa yang diterima dengan apa yang diharapkan [11]. Kepuasan adalah perasaan kecewa atau senang setelah membandingkan kinerja (hasil) dengan kinerja yang diharapkan. Faktor yang

mempengaruhi kepuasan meliputi karakteristik, bentuk fisik, jaminan dan kepedulian [10,11]. Karakteristik meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Bentuk fisik meliputi gedung, perlengkapan peralatan, sarana dan prasarana. Jaminan meliputi kemampuan, tingkat kesopanan, pengetahuan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki perawat. Kepedulian merupakan sifat perawat dalam memberikan tindakan kepada pasien. Penilaian kepuasan pasien dari pelayanan yang diberikan oleh perawat berdasarkan kemantapan dan konsistensi pelayanan, estetika ruangan dan kebersihan. Aspek kepuasan pasien meliputi penerapan standar dan etika, hubungan perawat-pasien, efisiensi pelayanan, kenyamanan dan pengetahuan. Kepuasan mengacu pada penerapan praktik kesehatan, ketersediaan, keterjangkauan, efisiensi, dan kualitas layanan [10,11].

Kualitas pelayanan dan mutu pelayanan diberikan secara efektif dan efisien sesuai dengan standar profesi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mencapai derajat kesehatan yang optimal [12]. Pelayanan kesehatan yang baik dan efisien memberikan dampak pada kepuasan dan sebaliknya apabila pelayanan kesehatan yang diberikan kurang maka kepuasan masyarakat akan mengalami penurunan yang berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat pada pelayanan kesehatan. Masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan memberikan pengaruh pada perkembangan fasilitas kesehatan [7]. Indikasi berkurangnya jumlah kunjungan dan respon negatif masyarakat memberikan gambaran pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan saat pandemi seharusnya diberikan secara adil

dan tidak memihak serta menunjukkan kinerja yang baik. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja tenaga kesehatan dapat mempengaruhi persepsi masyarakat. Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan dengan baik akan mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap tindakan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan. Apabila kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kurang maksimal menyebabkan rendahnya kepuasan. Masyarakat yang tidak puas akan menyebarkan berita negatif tentang petugas kesehatan dan masyarakat memiliki persepsi yang buruk terhadap pelayanan kesehatan.

Upaya mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, pemerintah melakukan melalui Dirjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI, melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yaitu peningkatan akses, peningkatan mutu fasilitas kesehatan dan sumber daya manusia bidang kesehatan, regionalisasi rujukan, dukungan dan penguatan dinas kesehatan. Pemerintah memberikan kontribusi pada tenaga kesehatan untuk mampu melakukan identifikasi risiko kesehatan. Bentuk kontribusi pelayanan kesehatan ditingkatkan melalui edukasi masyarakat, mencegah dan melindungi masyarakat, mengembangkan kebijakan berbasis bukti untuk memajukan pembangunan kesehatan.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh rumah sakit meliputi pemenuhan alat kesehatan yang memadai, fasilitas kesehatan yang dapat diakses secara online seperti konsultasi melalui aplikasi online atau *telemedicine*. Puskesmas melakukan upaya peningkatan pelayanan kesehatan, memfasilitasi pasien Covid-19 dengan perawatan optimal pada pasien isolasi

mandiri dan menjalankan fungsi rujukan dengan baik. Tenaga kesehatan meningkatkan pelayanan kesehatan saat pandemi dengan memberikan informasi, edukasi, dan pengetahuan kesehatan di masa pandemi kepada masyarakat. Masyarakat berperan aktif memberikan saran dan penilaian kepuasan serta mengikuti kegiatan survei kepuasan sebagai bagian evaluasi dari pelayanan kesehatan yang di lakukan oleh tenaga kesehatan.

Pandemi Covid-19 memberikan perubahan pada sistem pelayanan kesehatan dan tenaga kesehatan. Pengaruh pelayanan dan tenaga kesehatan pada tingkat kepuasan masyarakat menjadi topik penilaian masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan saat ini.

#### METODE PENGABDIAN

Metode pengumpulan data pada saat pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat adalah wawancara dan kuesioner. Kegiatan dilakukan selama 3 hari pada tanggal 3-5 Februari 2022 di RT 02 RW 07 Dusun Mlilir Desa Cikaran Kecamatan Purwoasri Kabupaten Kediri. Peserta penyuluhan adalah masyarakat yang pernah menggunakan sarana pelayanan kesehatan. Peserta penyuluhan berjumlah 25 orang. Penyuluhan di lakukan dengan protokol kesehatan dengan memakai masker. Sebelumnya masyarakat yang mengikuti kegiatan penyuluhan di lakukan wawancara terkait pelayanan kesehatan dan kinerja tenaga kesehatan selama masa pandemi. Setelah wawancara di lakukan, kemudian di lanjutkan dengan pembagian questioner kepada peserta. Kemudian di lanjutkan dengan penyuluhan dan edukasi, terkait bentuk pelayanan kesehatan dan kondisi yang di hadapi tenaga kesehatan saat masa pandemi.

Untuk melihat keberhasilan edukasi, questioner di berikan kembali kepada peserta. Kemudian hasil dari pre dan post di bandingkan. Data yang sudah di olah kemudian di analisa dengan prosentase sesuai kriteria. Data di sajikan dalam bentuk tabel dengan penjelasan angka dan prosentase. Pengabdian kepada masyarakat menggunakan instrumen leaflet sebagai media edukasi yang dapat di baca ulang oleh peserta. Media edukasi menggunakan sarana LCD dan laptop, dengan tampilan PPT dan video. Instrumen questioner berisi pertanyaan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tenaga kesehatan pada masa pandemi.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengabdian kepada masyarakat menunjukkan karakteristik dari kelompok sasaran sebagai berikut, sebagian besar masyarakat adalah berusia 25-35 tahun (64%/ 16 orang) dan hampir setengahnya berusia 36-45 tahun (36%/ 9 orang). Sebagian besar berjenis kelamin perempuan (60%/ 15 orang). Sebagian besar berpendidikan SMA (68%/ 17 orang). Dan sebagian besar menggunakan fasilitas pelayanan di PKM (80%/ 20 orang).

Berikut hasil penilaian kuesioner yang di kumpulkan dari peserta pengabdian kepada masyarakat sebelum dan sesudah dilakukan edukasi tentang kepuasan masyarakat pada pelayanan tenaga kesehatan masa pandemi.

**Tabel 1.** Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Tenaga Kesehatan Masa Pandemi

No	Kategori	Sebelum Edukasi		Sesudah Edukasi	
		n	%	n	%
1	Tinggi	11	44%	12	48%
2	Cukup	9	36%	10	40%
3	Rendah	5	20%	3	12%
Jumlah		25	100	25	100

Sumber: Nurul Laili, 2022

Kepuasan masyarakat pada pelayanan tenaga kesehatan masa pandemi sebelum di berikan edukasi atau penjelasan dan alasan terjadinya pelayanan yang mengalami perubahan didapatkan hampir setengahnya (44%/11 orang) memiliki kepuasan tinggi dan sebagian kecil (20%/5 orang) memiliki kepuasan rendah. Setelah diberikan edukasi, di dapatkan hampir setengahnya (48%/12 orang) memiliki kepuasan tinggi dan sebagian kecil (12%/3 orang) memiliki kepuasan rendah.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya [13]. Apabila kinerja yang diberikan tidak sesuai harapan maka pasien akan merasa kecewa, dan apabila kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan maka pasien akan puas. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan [11]. Jika suatu produk (pelayanan) dapat memenuhi harapan, konsumen (pasien) akan merasa puas dan apabila pelayanan melampaui harapan, maka pasien akan merasa sangat puas. Dan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut [10,11,12]

Bahwa ada 5 faktor yang mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan yaitu antara lain: karakteristik, bentuk fisik, jaminan, kepedulian, dan keandalan [14]. Adapun 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan

(*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*).

Sebagian besar berjenis kelamin perempuan (60%/15 orang). Jenis kelamin mempengaruhi kepuasan, dimana laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk tidak puas dibandingkan wanita [10]. Jenis kelamin merupakan faktor predisposisi yang mempengaruhi perilaku.

Kepuasan pasien bersifat subyektif, merupakan hasil reaksi afeksi (penilaian perasaan) seseorang. Reaksi afeksi yang bersifat subjektif dapat menghasilkan penilaian yang sama atau berbeda, meskipun objek yang dinilai adalah sama. Reaksi afeksi seseorang yang menghasilkan penilaian sama atau berbeda sangat ditentukan oleh latarbelakang atau karakteristik individu, seperti suku, bangsa dengan nilai budaya yang dianut, pendidikan, umur, jenis kelamin, pekerjaan, status perkawinan atau pendapatan [15].

Sebagian besar berpendidikan SMA (68%/17 orang). Menurut Barata (2006) orang yang berpendidikan lebih tinggi cenderung untuk memenuhi kebutuhannya sesuai dengan daya nalar yang dimilikinya karena pengaruh dari tingkat atau macam pendidikannya sehingga orang berpendidikan tinggi lebih cepat puas dibandingkan dengan berpendidikan rendah. Seseorang yang memiliki pengetahuan dan pendidikan yang tinggi mempunyai berbagai keinginan terhadap barang dan jasa, sehingga mereka berusaha untuk memenuhi sesuai dengan pengetahuan yang mereka miliki dalam mencapai kepuasaannya.

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan seseorang mempengaruhi pola pikir dan persepsi karena semakin tinggi pendidikan yang dicapai maka akan semakin bertambah

tingkat pengetahuan dan wawasan. Pengetahuan, pengalaman, dan wawasan individu berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dalam memberikan penilaian suatu jasa maupun layanan. Penilaian individu tentang suatu pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di masa pandemi saat ini akan memberikan gambaran tentang cara meningkatkan pelayanan yang dilakukan tenaga kesehatan di masa pandemi.

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pengabdian kepada masyarakat di dapatkan gambaran kepuasan masyarakat pada pelayanan tenaga kesehatan masa pandemi. Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan saat pandemi seharusnya diberikan secara adil dan tidak memihak serta menunjukkan kinerja yang baik. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja tenaga kesehatan dapat mempengaruhi persepsi masyarakat. Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan dengan baik akan mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap tindakan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui tenaga kesehatan dengan cara meningkatkan pelayanan kesehatan saat pandemi dengan memberikan informasi, edukasi, dan pengetahuan kesehatan di masa pandemi kepada masyarakat. Masyarakat berperan aktif memberikan saran dan penilaian kepuasan serta mengikuti kegiatan survei kepuasan sebagai bagian evaluasi dari pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih di sampaikan kepada pihak pihak yang telah membantu kegiatan pengabdian

kepada masyarakat, yakni Ketua STIKES Karya Husada Kediri, Ka Prodi S1 Keperawatan STIKES Karya Husada Kediri, Kepala LPPM STIKES Karya Husada Kediri, Kepala Desa Cikaran dan rekan rekan sejawat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

### DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 241-258. Doi: <https://doi.org/10.37721/je.v20i2.448>
- [2]. Setiani Lusi Agus, d., 2022. View of Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Kartini Rangkasbitung. <https://online-journal.unja.ac.id/JIITUJ/article/view/16052/12238>
- [3]. Romawati, S., Ekawati, D. and Anggreny, D., 2022. Analisis Kepuasan Pada Pelayanan Klinik Dimasa Pandemi Covid-19.
- [4]. WHO.Int. 2021. Covid-19 Significantly Impacts Health Services For Noncommunicable Diseases
- [5]. Profil Kesehatan Indonesia Tahun (2016). Jakarta: Kemkes RI.
- [6]. Harahap, D. R., & Utami, T. N. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Binjai. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes. Journal Of Health Research Forikes Voice*, 12(2), 162-165.
- [7]. Deliana, D., Noer, R. M., & Agusthia, M. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Covid-19
- [8]. Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14-19
- [9]. Anisza, H., (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Pasien Di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. <http://eprints.ums.ac.id/21823/>
- [10]. Arifin Syamsul, dkk., 2022. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/7457>
- [11]. Nasyatur Rahmah, R., 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan dan Faktor-faktor determinannya

- di ruang rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017 <http://scholar.unand.ac.id/26660/>
- [12]. Rizani Catur Wulandari, A.,(2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makassar.
- [13]. Aulia Septiani, A., (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Status Kepuasan Pasien Umum Di Puskesmas Poncol Semarang
- [14]. Montol Stevano A, dkk., 2022. Hubungan Antara Status Demografi Dengan Kepuasan Dalam Pelayanan Pasien Jamkesmas Di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara.  
<https://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2014/10/stevano.pdf>
- [15]. Yanuarti, R., 2022. View of Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19.  
<https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JKA/article/view/3071/1847>