

Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Adiluwih

Susi widiyanti¹, Arief Yanto, S.Kep. M.Kep²

1. Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fikkes UNIMUS, susiwidiyanty@gmail.com
2. Dosen Manajemen Keperawatan Fikkes UNIMUS, arief.yanto@unimus.ac.id

ABSTRAK

Latar belakang: Kualitas pelayanan keperawatan merupakan sikap profesional perawat yang memberikan perasaan nyaman terlindungi dimana sikap merupakan kompensasi sebagai pemberi pelayanan dan diharapkan menimbulkan perasaan puas pada diri keluarga dan Masyarakat. **Tujuan** Penelitian ini untuk mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Adiluwih. **Meode:** penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. dalam penelitian ini yaitu masyarakat desa Tunggul Pawenang yang sudah berkunjung kefasilitas kesehatan Puskesmas Adiluwih pada masa pandemi covid-19. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* sebanyak 30 masyarakat. **Hasil** penelitian menunjukkan sub variabel kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Adiluwih pada dimensi *tangibles* sebagian besar responden menjawab dalam kategori baik (93.3%) dengan rerata ± 3.27 , pada dimensi *reliability* (keandalan) sebagian besar responden menjawab dalam kategori baik (76,7%) dengan rerata ± 3.23 , pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sebagian besar responden menjawab dalam kategori baik baik (70.0%) dengan rerata ± 3.43 , pada dimensi *assurance* (jaminan) sebagian besar responden menjawab dalam kategori baik (86,7%) dengan rerata ± 3.33 dan pada dimensi *empathy* (empati) sebagian besar responden menjawab dalam kategori baik (66,7%) dengan rerata ± 3.50 . **Simpulan:** variabel kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik pada variabel *Tangibles*, *assurance* dan *empathy*. **Saran:** Bagi tenaga kesehatan diharapkan lebih menunjukkan sikap sopan santun dan kesiapan dalam menanggapi permintaan pasien sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dan membuat pasien merasa aman dan nyaman.

Kata kunci: kualitas pelayanan, dimesi kualitas

ABSTRACT

Background: The nursing quality of service is a professional attitude of nurses who provide a feeling of comfort being protected where the attitude is a compensation as a service provider and is expected to cause feelings of satisfaction in the family and community. **objective** The purpose of this research to describe the nursing quality of services at during the Covid-19 Pandemic at Adiluwih Health Center. **Methods:**The research design is a quantitative with cross sectional approach. The research population was the people of Tunggul Pawenang village who had visited the Adiluwih Health Center health facility during the Covid-19 pandemic. The sampling technique with a used Accidental Sampling of 30 people. **Result:** The results of study showed that the sub-variable of the quality of nursing services at Adiluwih Health Center on the tangibles dimension, most of the respondents answered in the good category (93.3%) with a mean of ± 3.27 , on the dimension of reliability, most respondents answered in the good category (76.7%) Mean ± 3.23 , on the dimension of responsiveness (responsiveness) most of the respondents answered in the good category (70.0%) with a mean ± 3.43 , on the assurance dimension, most respondents answered in the good category (86.7%) with a mean ± 3.33 and on the empathy dimension (empathy) most of the respondents answered in the good category (66.7%) with a mean of ± 3.50 . **Conclusion:** the variable of nursing service quality is in good category on Tangibles, assurance and empathy variables **Suggestion:** The health workers are expected to show more politeness and readiness in responding to patient requests so that they can foster trust and make patients feel safe and comfortable.

key Words : quality of service, quality dimensions .

