

## RINGKASAN

Pandemi Covid-19 tidak hanya mempengaruhi aspek kehidupan sosial dan ekonomi tetapi juga berpengaruh kepada semua fasilitas medis di seluruh dunia, tidak berbeda dengan di Indonesia khususnya di Jawa Tengah. Kasus terkonfirmasi Covid-19 menjadikan adanya perubahan sistem pelayanan, yang mengakibatkan adanya ketidakpuasan pasien dalam sistem pelayanan selama pandemi Covid-19 baik di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama maupun Kesehatan Tingkat Lanjut. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kutamendala Kabupaten Brebes Pasca pandemi pada bulan April hingga Mei tahun 2023. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi sistem pelayanan kesehatan pasca pandemi Covid-19 dan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang dilihat dari *Tangible* (bukti fisik), *Empathy* (Empati), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), dan *Assurance* (Jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kutamendala pascapandemi Covid-19 tahun 2023. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda dan analisis deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan Puskesmas Kutamendala Kabupaten Brebes tahun 2023 dengan total 19.000 pasien. Teknik pengambilan *sample* menggunakan teknik *Incidental/accidental sample* dan responden pada penelitian ini berjumlah 100 sampel yang didapatkan dari rumus slovin. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa karakteristik pasien rawat jalan Puskesmas Kutamendala didominasi oleh perempuan, dengan pekerjaan mayoritas sebagai ibu rumah tangga, dan pendidikan terakhir merupakan tamatan SMA serta sebagian besar melakukan kunjungan ke puskesmas lebih dari dua kali. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada masing-masing variabel mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Kutamendala. Faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Kutamendala didominasi oleh variabel *Empathy* dan *Responsiveness*.

*Keyword* : Kualitas Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Regresi Linier Berganda

## SUMMARY

The Covid-19 pandemic has not only affected aspects of social and economic life but has also affected all medical facilities around the world, not unlike in Indonesia, especially in Central Java. Confirmed cases of Covid-19 have resulted in changes to the service system, which has resulted in patient dissatisfaction with the service system during the Covid-19 pandemic, both at First Level Health Facilities and Advanced Health Facilities. This research was conducted at the Kutamendala Health Center in Brebes Regency after the pandemic from April to May 2023. The purpose of this study was to analyze and evaluate the post-Covid-19 pandemic health care system and to find out whether the quality of service is seen from Tangible (physical evidence), Empathy (Empathy), Reliability (reliability), Responsiveness (Responsiveness), and Assurance (Assurance) have an effect on patient satisfaction at the Kutamendala Health Center after the Covid-19 pandemic in 2023. The method used in this research is to use quantitative analysis with multiple linear regression and analysis descriptive. The population in this study were outpatients at the Kutamendala Health Center, Brebes Regency, in 2023 with a total of 19,000 patients. The sampling technique used the accidental/incidental sampling technique so that the respondents in this study totaled 100 samples. The results of this study showed that the outpatient characteristics of Kutamendala Health Center were dominated by women, with the majority working as housewives, and their last education was high school graduation and most visited the health center more than twice. Based on the results of multiple linear regression analysis on each of the health service quality variables consisting of Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness and Assurance have a positive and significant effect on outpatient satisfaction at the Kutamendala Health Center. The dominant factors affecting outpatient satisfaction at the Kutamendala Health Center were dominated by Empathy and Responsiveness variables.

Keyword : Service Quality, Patient Satisfaction, Multiple Linear Regression