

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dapat dilakukan secara mandiri maupun bersama-sama dalam meningkatkan kesehatan bersama untuk mencegah dan menyembuhkan penyakit seseorang, kelompok atau masyarakat. Pembangunan dalam bidang kesehatan di Indonesia saat ini masih sangat diupayakan untuk tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas (Handayani, 2016). Kualitas pelayanan dan kepuasan dari pasien itu merupakan suatu kesatuan yang sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan kesehatan itu dapat kita katakan berhasil jika dalam melakukan pelayanan kesehatan itu dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang berkunjung, sedangkan ketidakpuasan itu merupakan masalah terbesar yang harus diperhatikan untuk menjamin ataupun memperbaiki mutu pelayanan kesehatan di suatu Puskesmas tersebut (Pasalli' & Patattan, 2021).

Pelayanan perawat di Puskesmas mempunyai Tugas dan Wewenang yang diatur dalam Undang-Undang No.38 Tahun 2014 tentang keperawatan pada pasal 29 ayat pertama. Dijelaskan pada ayat pertama diwajibkan bahwa dalam

menyelenggarakan praktik keperawatan perawat bertugas sebagai: pemberi asuhan keperawatan, penyuluhan dan konselor bagi klien, pengelola pelayanan keperawatan, peneliti keperawatan, pelaksana tugas berdasarkan pelimpahan wewenang, dan pelaksana tugas dalam keadaan keterbatasan tertentu. Upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama di Puskesmas dilaksanakan dalam bentuk: rawat jalan, pelayanan gawat darurat, pelayanan satu hari, home care, dan rawat inap (Wahyudi, 2020).

Kepuasan pasien merupakan inti dari pemasaran pelayanan yang ditujukan kepada pasien yang berkunjung, selain itu pelayanan di suatu Puskesmas yang dapat memuaskan nantinya akan mendatangkan pasien atau pelanggan yang baru (Kuntoro & Istiono, 2017). Mutu pelayanan pada pasien itu berfokus pada kebutuhan dan harapan pasien yang sesuai dengan kode etik yang berlaku. Pasien dapat dikatakan puas jika harapan dari pasien itu sudah dikatakan terpenuhi melalui pelayanan kesehatan yang diterimanya selama melakukan pemeriksaan di sebuah pelayanan kesehatan yaitu Puskesmas (Pasalli' & Patattan, 2021). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam pelayanan kesehatan (Handayani, 2016). Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang timbul setelah dilakukannya kinerja pelayanan di suatu Puskesmas tersebut dan pasien dapat membandingkan dengan apa yang dia rasakan. Pasien juga akan merasakan puas jika pelayanan yang diberikan kepada pasien yang diperoleh sama ataupun melebihi harapan (Handayani, 2016).

Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) merupakan keluarga besar yang menyebabkan penyakit pada hewan ataupun manusia. (Nursofwa et al., 2020). Awal mula Virus Covid-19 ini disebabkan dari Wuhan China yang muncul dari hewan dan makanan laut. Orang yang pertama kali terjangkit virus Covid-19 ini merupakan dari pedagang pasar di Wuhan China. Covid-19 masa inkubasi ini belum diketahui secara pasti, namun rata-rata gejala yang timbul setelah 2- 14 hari setelah virus menginfeksi ke dalam tubuh. Virus Covid-19 ini dapat menyebabkan gejala yang sangat parah seperti: demam yang tinggi, batuk dengan lendir, sesak nafas, nyeri dada atau sesak nafas saat bernafas. Virus Covid-19 ini ada beberapa gejala seperti: hidung beringsus, sakit kepala, batuk, sakit tenggorokan, demam dan merasa tidak enak badan (Nursofwa et al., 2020).

Virus Covid-19 memberikan dampak terhadap perubahan pelayanan pada puskesmas, khususnya pada pelayanan perawat poli umum. Perubahan yang terjadi yaitu adanya batas minimal jarak antara pasien dengan pasien, pasien dengan dokter atau perawat baik pada ruang tunggu maupun pada ruangan poli umum. Pasien dengan dokter pada poli umum memiliki pembatas yang diberi kaca atau plastik. Selain itu, meskipun dalam ruangan pasien dan dokter wajib menggunakan masker medis. Dokter dan perawat menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) (Wahyudi, 2020).

Sesuai penelitian Sri Handayani, 2016 dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno didapatkan hasil penghitungan tingkat kepuasan pada aspek berwujud dari pelayanan rawat jalan yang meliputi loket pendaftaran, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan fasilitas medis dan non medis dan keadaan lingkungan fisik menunjukkan rata-rata bobot 830 dengan prosentase 72,76 yang menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga tertarik untuk meneliti kepuasan pelayanan di Puskesmas.

Puskesmas Kotagede II Yogyakarta merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan di tingkat Kecamatan yang berada di Jl. Ki Penjawi No.4 Yogyakarta. Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan pada bulan November Di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta didapatkan data dari bulan Januari–Oktober 2021 jumlah kunjungan pasien yang datang di Poli Umum Puskesmas Kotagede II Yogyakarta yaitu sebanyak 9.311 Orang, dengan kriteria umur 17–60 Tahun. Jumlah karyawan di Puskesmas kotagede II total 40 orang, dengan Perawat 3 orang dan Dokter sebanyak 5 Orang. Hasil wawancara dengan salah satu perawat yang bekerja di Puskesmas Kotagede II didapatkan data bahwa pelayanan perawat pada saat pandemi Covid-19 bahwasannya pelayanan yang diberikan tetap sama, hanya saja pada saat pandemic penggunaan APD lebih diperketat. Penggunaan APD yang ketat dilakukan oleh pemberi pelayanan ataupun

penerima pelayanan. Pada saat Pandemi Puskesmas Kotagede II juga melakukan screening yang bertujuan untuk mengetahui pasien yg beresiko atau pasien yang bergejala Covid-19 sebelum dilakukan dilakukan pelayanan. Hasil wawancara yang dilakukan pada 5 pasien yang sedang melakukan pengobatan di Pukesmas Kotagede II dengan menggunakan metode wawancara terstruktur. Latar belakang masalah tersebut, peneliti sudah melakukan penelitian tentang Hubungan Pelayanan Perawat Di Poli Umum Pada Masa Pandemi Covid-19 Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta Pada Tahun 2022.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan pelayanan perawat di poli umum pada masa pandemi Covid-19 dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta Tahun 2022.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan peneltian ini dibedakan menjadi tujuan umum dan tujuan khusus, yaitu:

1. Tujuan Umum :

Mengetahui adakah hubungan antara pelayanan perawat di poli umum pada masa pandemic covid-19 dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta

2. Tujuan Khusus :

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden (usia, pekerjaan, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir)
- b. Mengidentifikasi distribusi frekuensi pelayanan perawat di Poli Umum Puskesmas Kotagede II pada saat pandemic
- c. Mengidentifikasi distribusi frekuensi kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Kotagede II Yogyakarta dalam menerima pelayanan tahun 2022
- d. Apabila terdapat hubungan, maka diidentifikasi keeratan hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Kotagede II Yogyakarta tahun 2022

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terdapat manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis, yaitu :

1. Secara Teoritis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang keperawatan manajemen tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta pada tahun 2022

2. Secara Praktis :

a. Bagi STIKES Bethesda Yakkum

Tambahan literatur di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta menambah wacana kepastakaan baru mengenai hubungan pelayanan perawat di poli umum pada masa pandemic Covid-19 dengan kepuasan pasien

b. Bagi Profesi Keperawatan

Memberikan masukan bagi karyawan, staff, tenaga medis, dalam meningkatkan kualitas pelayanan perawat di Poli Umum Puskesmas Kotagede II Yogyakarta.

c. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti yang selanjutnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1
Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Metodologi	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Sri Handayani, 2016	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif Kuantitatif dengan menggunakan variabel kepuasan dan subvariabel keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud. Populasi penelitian adalah pengunjung Puskesmas Baturetno pada bulan Mei 2016. Metode pengambilan sampel dengan purposive sampling. Teknik analisa data menggunakan skala Likert dan	Berdasarkan hasil penghitungan tingkat kepuasan pada aspek berwujud dari pelayanan rawat jalan yang meliputi loket pendaftaran, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan fasilitas medis dan non medis dan keadaan lingkungan fisik menunjukkan rata-rata bobot 830 dengan prosentase 72,76 yang menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.	Respondennya adalah Pasien yang berkunjung ke Puskesmas. Pendekatan dalam penelitian yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> Variabel bebas pada penelitian sebelumnya Tingkat Kepuasan sedangkan yang akan diteliti adalah Hubungan Pelayanan Di Poli Umum. Variabel Terikat pada penelitian sebelumnya Pelayanan Kesehatan sedangkan yang akan diteliti Kepuasan Pasien. Metode penelitian sebelumnya menggunakan Deskriptif

No	Peneliti	Judul	Metodologi	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			pengolahannya menggunakan skor			Kuantitatif, sedangkan yang akan diteliti menggunakan Kuantitatif Korelasi.
2.	Aida Andriani, 2017	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang an Poli Umum Puskesmas Bukittinggi	Penelitian ini merupakan penelitian survey analitik, dimana penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan antara variabel yang diteliti dengan menggunakan desain cross sectional dimana variabel independen dan variabel dependen diidentifikasi pada satu waktu yang bersamaan.	<p>Analisis hasil uji statistik dengan menggunakan Chi-square test. Analisa data menggunakan derajat kemaknaan signifikan 0,1, dimana bila $p \leq 0,1$ artinya secara statistik bermakna dan apabila nilai $p > 0,1$ artinya secara statistik tidak bermakna</p> <p>Hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruangan Poli Umum Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi.</p>	<p>Variabel Terikatnya adalah Kepuasan Pasien.</p> <p>Metode penelitian menggunakan metode penelitian Kuantitatif Korelasi</p>	<p>1. Variabel bebas pada penelitian sebelumnya Hubungan Mutu Pelayanan, sedangkan yang akan diteliti yaitu Hubungan Pelayanan.</p>

No	Peneliti	Judul	Metodologi	Hasil	Persamaan	Perbedaan
3.	Any Urwatul Wusko, 2018	Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan analisis regresi berganda untuk menjelaskan adakah pengaruh, seberapa besar pengaruh, dan variabel mana yang signifikan berpengaruh secara parsial dan simultan Antara variabel bukti langsung , keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pengguna jasa. Sampel pada penelitian ini sebanyak 50 responden yang dilakukan RSUD Bangil penyebaran kuisioner dilakukan di RSUD Bangil dengan pertimbangan penelitian dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti langsung , keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan. Hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa bukti langsung , keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan	Variabel Bebasnya adalah Pelayanan. Variabel Terikatnya adalah Kepuasan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responden di jurnal ini respondennya Pengguna Jasa Rumah Sakit sedangkan yang akan diteliti adalah Pasien di Poli Umum. 2. Tempat di jurnal ini dilakukan di Rumah Sakit sedangkan yang akan kami teliti adalah di Puskesmas

No	Peneliti	Judul	Metodologi	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			jasa. Adapun tehnik yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu tehnik penentuan sampel berdasarkan siapa saja di anggap peneliti dapat menjawab dan mewakili untuk memberikan keterangan			
4.	Wahyu Kuntoro, Wahyudi Istiono, 2017	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik kuantitatif dengan rancangan Cross sectional dan teknik sampel yang digunakan adalah purposive accidental. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Teknik analisa data menggunakan statistik inferensial	Berdasarkan hasil penelitian 84% menyatakan puas terhadap pelayanan di TPP. Dimensi yang perlu ditingkatkan adalah dimensi Assurance pada bagian kemampuan petugas. Berdasarkan hasil uji statistik Kruskal-Wallis dan Mann-Whitney ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan karakteristik pendidikan pasien, dengan nilai p (sig) sebesar 0.003.	Jenis penelitian Kuantitatif. Responden di jurnal ini respondennya Pasien yang berobat di Puskesmas.	<ol style="list-style-type: none"> Variabel bebas pada penelitian sebelumnya adalah Kepuasan Pasien, sedangkan yang akan diteliti adalah Hubungan Pelayanan. Variabel Terikat pada penelitian sebelumnya adalah Kualitas Pelayanan, sedangkan yang akan diteliti yaitu Kepuasan Pasien.

			(uji Kruskal-Wallis dan Mann-Whitney).			
--	--	--	--	--	--	--

STIKES BETHESDA YAKKUM