

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### ***A. Latar Belakang Masalah***

Penyediaan layanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 tetap fokus pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan pelayanan kesehatan. Mengukur kepuasan pasien merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan (Pohan, 2019). Mengukur tingkat kepuasan pasien secara mutlak untuk meningkatkan mutu pelayanan medis. Pengukuran ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa baik dimensi mutu pelayanan medis yang diterapkan dapat memenuhi harapan pasien. Pasien yang tidak puas merujuk dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain yang tidak menghadiri fasilitas tersebut (Tjiptono & Diana, 2017).

Kepuasan pasien erat kaitannya dengan kualitas pemberian asuhan melalui pendekatan profesional, menggunakan sumber daya yang ada secara bijaksana untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan pasien serta mencapai kesehatan yang optimal. Kepuasan pasien diperoleh dari pelayanan yang telah dirasakan, seperti: kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, standar pelayanan, kompetensi, kemampuan dan perilaku petugas kesehatan serta tempat pengaduan pelayanan (Bustami, 2017).

Penelitian Mustofa (2018) tentang kepuasan pasien di beberapa rumah sakit di Indonesia menemukan bahwa kesadaran pasien terhadap aspek kualitas pelayanan dan hubungan antara kepuasan pasien di RS Muhammadiyah Temanggung dengan kepuasan pasien. Salah satu cara untuk menilai kualitas pelayanan suatu rumah sakit adalah dengan melakukan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perilaku penuh kasih dari para profesional kesehatan.

Petugas kesehatan terus merawat pasien Covid-19, perawat merawat pasien lain, dan petugas kesehatan menggunakan alat pelindung diri (APD) untuk memastikan keselamatan diri. Sikap seperti ini jarang diungkapkan oleh media dan jarang dialami secara langsung oleh masyarakat umum. Hadirnya berita positif tentang kinerja tenaga kesehatan saat ini dapat menggeser stigma masyarakat terhadap tenaga kesehatan. Dengan tetap menjaga sikap welas asih terhadap pasien Covid-19, pelayanan yang berkualitas mendorong empati baru bagi masyarakat. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap petugas kesehatan dan kepuasan terhadap pelayanan juga akan meningkat (Safitri, 2020).

Sikap dan perilaku profesional kesehatan membantu meningkatkan kepercayaan pasien. Profesional perawatan kesehatan melakukan ini dengan memperhatikan detail saat merawat pasien. Tenaga kesehatan harus mau mendengarkan semua keluhan pribadi pasien (Hidayati, Widodo & Kartinah,

2013). Sikap profesional perawatan kesehatan juga mempengaruhi kepercayaan diri pasien dan pengurangan kecemasan selama pandemi Covid-19. Dengan mengurangi kecemasan dan stres, itu meningkatkan pertahanan dan kekebalan tubuh dan meningkatkan penyembuhan (Novieastari, 2020).

Survey awal yang dilakukan pada tanggal 14 Juni 2021 di RS Panti Rahayu Purwodadi, dengan wawancara terhadap 10 pasien rawat inap di isolasi, didapatkan hasil 3 dari 10 orang mengatakan kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelayanan di ruang isolasi sudah baik dan merasa puas, 2 responden mengaku pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan, seperti tenaga kesehatan ramah dan mendengarkan keluhan penyakit saya dengan perhatian, sedangkan 2 responden mengatakan kualitas pelayanan kurang baik dan 3 responden merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan, seperti kurang menjelaskan penyakit yang diderita pasien secara detail dan kurang menjelaskan obat yang diberikan kepada pasien. Sejalan dengan latar belakang masalah di atas, peneliti ingin meneliti secara menyeluruh tentang tingkat kepuasan pasien Covid-19 di Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi Grobogan Jawa tengah.

#### ***B. Rumusan Masalah Penelitian***

Sesuai uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti merumuskan masalah bagaimana tingkat kepuasan pasien Covid-19 di Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi Grobogan Jawa tengah?

### ***C. Tujuan Penelitian***

#### 1. Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Covid-19 di Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi Grobogan Jawa tengah.

#### 2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran karakteristik responden pasien di ruang isolasi *Covid-19* Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi Grobogan Jawa tengah berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan pasien.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Covid-19 berdasarkan dimensi *Reliability* di ruang isolasi *Covid-19* Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi Grobogan Jawa tengah.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Covid-19 berdasarkan dimensi *Assurance* di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi Grobogan Jawa tengah
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Covid-19 berdasarkan dimensi *Tangibles* di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi Grobogan Jawa tengah
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Covid-19 berdasarkan dimensi *Emphaty* di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi Grobogan Jawa tengah

- f. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Covid-19 berdasarkan dimensi *Responsiveness* di ruang isolasi Covid-19 Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi Grobogan Jawa tengah

#### ***D. Manfaat Penelitian***

1. Bagi RS Panti Rahayu

Sebagai bahan masukan bagi RS Panti Rahayu Purwodadi terutama di bidang keperawatan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan terutama pada kualitas asuhan keperawatan dalam memberikan pelayanan yang caring untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelayanan pasien di ruang isolasi.

2. Bagi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

Menambah referensi literatur ilmiah di perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta serta sebagai acuan pengembangan dalam ilmu keperawatan khususnya bidang manajemen keperawatan dalam meningkatkan perilaku sikap *caring* perawat sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan pasien dalam pandemi Covid 19.

### E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Astari, Noviantani & Simanjuntak (2021).	Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo	Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). Pengambilan data dilakukan di rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo. Sumber data berupa data primer melalui kuesioner <i>Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy</i> dan <i>Reliability</i> (RATER) dan data sekunder berupa data kepuasan pasien dan mutu pelayanan tahun 2019. Responden terdiri dari 143 pasien rawat inap dan rawat jalan	Kualitas pelayanan asuhan terpenuhi dengan dimensi materi 57,90%, keandalan 58,04%, daya tanggap 62,65%, keamanan 58,18, empati 58,74%. Namun berdasarkan analisis gap IPA, ada empat nilai negatif yang perlu ditingkatkan: dimensi <i>tangible, reliability, responsiveness,</i> dan <i>security.</i>	Variabel penelitian tentang kepuasan pasien. Kasus kepuasan pasien di masa Era Pandemi Covid-19.	Metode penelitian dulu menggunakan kualitatif dengan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), sedangkan dalam penelitian sekarang menggunakan <i>analitik kuantitatif.</i> Tempat penelitian sebelumnya di Rumah Sakit Mata Cicendo, sedangkan pada penelitian sekarang di RS Panti Rahayu
2	Abdul, Ariyanti Saleh, Elly L. Sjattar (2013).	Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan pasien ruang rawat inap RSUD Kota Baubau	Desain analitik, <i>cross sectional.</i> Sampel adalah pasien/keluarga diruang interna, bedah dan ruang perawatan anak sebanyak 64 orang dengan teknik <i>Accidental Sampling.</i> Instrumen	Ada hubungan signifikan antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan $p = 0,000$	Variabel penelitian tentang kepuasan pasien.	Metode penelitian dulu menggunakan kuantitatif dengan desain analitik <i>cross sectional,</i> sedangkan dalam penelitian sekarang menggunakan

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
			kuesioner dan wawancara terstruktur. Uji statistik menggunakan Uji fisher			<i>analitik kuantitatif</i> dengan rancangan <i>retrospektif</i> . Penelitian sebelumnya menggunakan Uji fisher, sedangkan penelitian ini menggunakan <i>uji Kruskal-Wallis</i> dan <i>Mann-Whitney</i> . Teknik sampling penelitian sebelumnya adalah teknik <i>Accidental Sampling</i> , penelitian ini menggunakan <i>purposive sampling</i> Tempat penelitian sebelumnya di RSUD Kota Baubau, sedangkan pada penelitian sekarang di RS Panti Rahayu. Penelitian sekarang berfokus pada kepuasan pasien di masa Era Pandemi <i>Covid-19</i> .
3	Niken	Upaya	Jenis penelitian	Adanya	Variabel	Metode

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Sukezi (2013).	Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang	analitik observasional dengan rancangan penelitian <i>cross sectional</i> . Sampel yang digunakan sebanyak 52 pasien yang diambil dengan <i>total sampling</i> .	hubungan antara caring perawat dengan kepuasan pasien ( $p= 0,015$ ; $\alpha 0,05$ ). Perawat yang caring mempunyai peluang 4,92 kali untuk memberikan kepuasan pasien dibanding yang kurang caring	penelitian tentang kepuasan pasien.	penelitian dulu menggunakan analitik observasional dengan rancangan penelitian <i>cross sectional</i> , sedangkan dalam penelitian sekarang menggunakan analitik kuantitatif dengan rancangan <i>retrospektif</i> . Teknik sampling penelitian sebelumnya adalah teknik <i>total sampling</i> , penelitian ini menggunakan <i>purposive sampling</i>  Tempat penelitian sebelumnya di RS Permata Medika Semarang, sedangkan pada penelitian sekarang di RS Panti Rahayu. Penelitian sekarang berfokus pada kepuasan



No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
						pasien di masa Era Pandemi Covid-19.
4.	Ilkafah & Harniah (2017).	Perilaku <i>Caring</i> Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat <i>Inappropriate Care Centre</i> RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar	Survey analitik dengan pendekatan <i>cross sectional study</i> . Sampel sebanyak 40 responden dengan teknik <i>simple random sampling</i> . Uji statistik menggunakan uji statistik <i>chi-square</i>	Sebagian besar pasien menganggap perilaku <i>caring</i> perawat baik (82,5%), lebih dari setengah pasien g puas terhadap pelayanan keperawatan (75,0%). ada hubungan perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap <i>Private Care Centre</i> RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar (p=0,006)	Variabel penelitian tentang kepuasan pasien.	Metode penelitian dulu menggunakan analitik dengan pendekatan <i>cross sectional study</i> , sedangkan dalam penelitian sekarang menggunakan analitik kuantitatif dengan rancangan <i>retrospektif</i> . Teknik sampling penelitian sebelumnya adalah teknik <i>simple random sampling</i> , penelitian ini menggunakan <i>purposive sampling</i> Penelitian sebelumnya menggunakan Uji <i>chi-square</i> , sedangkan penelitian ini menggunakan uji <i>Kruskal-Wallis</i> dan <i>Mann-Whitney</i> . Tempat penelitian

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
						sebelumnya di RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar, sedangkan pada penelitian sekarang di RS Panti Rahayu. Penelitian sekarang berfokus pada kepuasan pasien di masa Era Pandemi Covid-19.

STIKES BETHESDA YAKKUM