

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit menular yang disebabkan Sindrom Pernafasan Akut Parah Coronavirus 2 (SARS CoV2). SARS-CoV-2 adalah jenis baru dari coronavirus yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Tanda dan gejala umum infeksi COVID-19 antara lain gejala sesak napas akut seperti demam, batuk, dan sesak napas. Masa inkubasi rata-rata adalah 56 hari dan masa inkubasi terlama adalah 14 hari. Kasus COVID-19 yang parah dapat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal, dan bahkan kematian (Kemenkes, 2020).

Indonesia merupakan salah satu negara yang terkonfirmasi Covid-19. Terdapat kasus yang sudah terkonfirmasi Covid-19 pada 2 Maret 2020. Peningkatan jumlah kasus terjadi sangat cepat dan menyebar ke berbagai negara dalam waktu yang singkat. WHO melaporkan pada 9 Juli 2020, 11.84.226 kasus terkonfirmasi yang menewaskan 545.481 orang di seluruh dunia (case fatality rate/CFR 4,6%). Indonesia melaporkan kembali total kasus konfirmasi COVID-19 per tanggal 26 Januari 2021 adalah 1.012.350 kasus dengan 28.648 kematian (CFR 2,8%) Hingga 03 November 2021, Pemerintah Republik

Indonesia telah melaporkan 4.246.174 orang terkonfirmasi positif COVID-19. (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Kabupaten Gunungkidul mencatat pada 19 Oktober 2021, telah teridentifikasi 17.694 kasus COVID-19. Korban tewas 1.015, tertinggi di wilayah Wonosari. Protokol kesehatan perlu diterapkan di semua aspek kegiatan dimulai dengan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Dalam PPKM (Penegakan Pembatasan Kegiatan Masyarakat), hal ini mengganggu semua kegiatan masyarakat. Apabila penyebaran virus tidak dikendalikan secara efektif, hasil Covid19 menimbulkan tantangan besar bagi sistem kesehatan global dan dapat berdampak signifikan pada ekonomi global (Kartikawati & Mayarni, 2021). Kabupaten Gunungkidul saat ini jumlah orang yang sudah divaksin covid-19 dosis satu mencapai 98.169 orang, sedangkan dosis kedua vaksinasi covid-19 baru mencapai 16,49%. Masyarakat yang berkunjung ke pusat pelayanan kesehatan ingin mendapatkan hak kebutuhan hidupnya salah satunya adalah hak untuk berobat, sehingga membuat tenaga medis keteteran untuk menangani pasien Puskesmas Wonosari I mewujudkan masyarakat Wonosari yang sadar atas pentingnya menjaga kesehatan di masa pandemi saat ini, masyarakat Wonosari juga mempunyai kemauan untuk bangkit dan bergerak menjalankan protokol kesehatan. Tujuan puskesmas secara umum yaitu meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. (Data Pemkab.Gunungkidul,2021). Banyak dari masyarakat yang mendapat respon

kurang baik dari tenaga kesehatan, sehingga banyak dari masyarakat yang kurang puas dengan sikap dan kinerja yang kurang profesional dari tenaga kesehatan (Primadita, 2019). Kebutuhan dasar manusia, pelayanan kesehatan dan sarana pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkeselimbangan, yang bertujuan untuk memelihara dan mengangkat derajat kesehatan masyarakat. Dalam Jurnal menurut (Primadita, 2019) tentang Hubungan Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan, penelitian ini dapat dilaksanakan apabila, masyarakat merasa puas dengan jasa pelayanan yang masyarakat peroleh, sehingga masyarakat dapat menggunakan jasa itu kembali dimasa yang akan datang (Primadita, 2019).

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan Kabupaten/Kota terdekat dengan masyarakat yang bertanggung jawab terhadap kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya (Kesehatan & Indonesia, 2021). Puskesmas mempunyai visi untuk mewujudkan wilayah yang sehat sehingga visi pembangunan kesehatan Indonesia sehat dapat terwujud. Pencapaian ini dapat terlaksana jika masyarakat yang ada di wilayah kerja puskesmas berkemauan menggunakan dan memanfaatkan layanan sarana prasarana yang tersedia di puskesmas serta dalam upaya pemeliharaan dan pencapaian kesehatan masyarakat. (Kemenkes RI, 2018). Masyarakat sebagai pelanggan yang berkunjung ke pelayanan kesehatan, termasuk puskesmas, tidak hanya menerima pelayanan, tetapi juga

memiliki penilaian yang baik, kinerja yang efektif, efisien, dan tepat sasaran. Puskesmas Wonosari I merupakan salah satu pelayanan kesehatan dibawah naungan Dinas Kesehatan di Kabupaten Gunungkidul yang menjalankan visi terwujudnya pelayanan kesehatan UPT Puskesmas Wonosari I Gunungkidul Yang Bermutu dan Berkeadilan Menuju Masyarakat yang sehat dan Mandiri. Puskesmas Wonosari I juga mewujudkan masyarakat Wonosari yang sadar atas pentingnya menjaga kesehatan di masa pandemi saat ini, masyarakat Wonosari juga mempunyai kemauan untuk bangkit dan bergerak menjalankan protokol kesehatan. Pandemi covid-19 tak lepas dari kinerja para petugas puskesmas dalam berperan memberikan mutu pelayanan yang unggul sehingga masyarakat mempunyai kesadaran untuk menjalankan protokol kesehatan. (Kemenkes RI, 2018).

Pelayanan merupakan hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur (SOP), kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam suatu organisasi (Wibowo, 2012). Pasien ataupun masyarakat akan memiliki pandangan bahwa pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan yang terorganisir dengan baik, tempat pelayanan yang nyaman dan rapi, tidak membutuhkan banyak waktu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, selalu disambut ramah dan senyum oleh petugas kesehatan, dan dilayani dengan baik. Petugas kesehatan pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan pengetahuan dan teknologi

Menurut jurnal Vendra Zani Zegal (2015) Banyak penilaian yang buruk mengenai puskesmas. Masyarakat banyak yang kurang puas tentang pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat seperti antrian yang lama, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai cara mendaftar untuk berobat, penjelasan obat-obatan yang kurang dijabarkan dari petugas farmasi (Publikasi et al., 2015).

Studi Pendahuluan yang sudah dilakukan peneliti melalui wawancara kepada 10 masyarakat tanggal 4 Oktober 2021 didapatkan bahwa 7 dari 10 orang yang berada di puskesmas mengeluhkan tentang pelayanan dan masalah keramahan perawat yang diberikan. Masyarakat mengatakan ada beberapa perawat yang galak, masyarakat ingin mengetahui apa saja yang perlu dilakukan setelah berkunjung ke puskesmas, namun perawat menjawab dengan nada yang tinggi. Puskesmas mengadakan vaksinasi, dengan maksimal kunjungan pasien vaksinasi perhari 200 orang. Masyarakat banyak yang belum paham mengenai edukasi setelah vaksinasi. Masyarakat menanyakan edukasi tersebut kepada perawat, namun perawat menjawabnya dengan ketus. (Mulyati & Andayani, 2020). Dari fenomena yang ada, maka peneliti tertarik meneliti dan mengkaji lebih dalam melalui penelitian dan dipaparkan dengan judul “Hubungan antara Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Masa Pandemi Covid 19 di Puskesmas Wonosari I Tahun 2022”

A. Rumusan Masalah Penelitian

Uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang di atas, maka rumusan masalah “Apakah ada Hubungan antara Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid 19 di Puskesmas Wonosari I Tahun 2022 ?”

B. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Hubungan antara Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Wonosari I Tahun 2022.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik responden (jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan) masyarakat yang berkunjung untuk berobat di Puskesmas Wonosari I
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pada masyarakat yang berkunjung untuk berobat di Puskesmas Wonosari I
- c. Untuk mengetahui pelayanan keperawatan pada masa Covid-19 di Puskesmas Wonosari I
- d. Jika variabel yang diteliti berhubungan, untuk mengetahui keeratan hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat di puskesmas wonosari I

C. Manfaat Penelitian

a. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan masyarakat untuk mengetahui Tingkat kepuasan masyarakat dengan Pelayanan Keperawatan yang diperoleh pada masa pandemi covid 19 di puskesmas.

b. Bagi Puskesmas Wonosari I

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan saran bagi pengelola Puskesmas Wonosari I tentang hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam melayani di masa pandemi covid-19. Dan untuk meningkatkan kinerja tenaga Puskesmas Wonosari I menjadi lebih baik.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai kajian untuk mengaplikasikan Ilmu Manajemen Keperawatan, Ilmu Keperawatan Komunitas, Ilmu Metodologi Keperawatan serta menambah wawasan baru bagi peneliti.

D. Keslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

| No | Peneliti | Judul | Metodologi | Hasil | Persamaan | Perbedaan |
|----|---|---|--|--|--|---|
| 1. | Rahmah Hida Nurrizka, Wiko Saputra (2011) | Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Kesehatan di RSUD Achmad Mochtar Kota Bukit Tinggi | Peneliti sebelumnya menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif menggunakan desain kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik <i>Random Sampling</i> . atau dilakukan secara random. Teknik pengambilan sampel adalah dengan melakukan | Hasil yang peneliti peroleh dari 14 unsur yang dianalisis, 10 unsur memiliki kualitas pelayanan di atas rata-rata, dan 4 unsur yang berada dibawah rata-rata. Adapun unsur yang berada dibawah rata-rata tersebut, secara berturut-turut adalah : 1.)Kecepatan dalam memberikan pelayanan | <p>a. Penelitian ini sama-sama menggunakan kuisisioner tingkat kepuasan dalam mengerjakan skripsi untuk mengukur tingkat kepuasan. Instrument peneltian yaitu kuesioner yg mengukur kepuasan masyarakat</p> <p>b. Penelitian ini sama sama</p> | <p>a. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel layanan kesehatan, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel kinerja tenaga kesehatan</p> <p>b. Penelitian sebelumnya menggunakan <i>random sampling</i> sedangkan pada penelitian ini menggunakan</p> |

| | | | | | | |
|----|---------------------------------------|-----------------------------|--|---|---------------------------------------|--|
| | | | identifikasi terhadap jenis pelayanan yang tersedia, selanjutnya, penentuan besar responden di masing-masing unit pelayanan didasari atas proporsi pasien berobat. Sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif korelasi dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik <i>Accidental sampling</i> . | 2.)Kesesuaian biaya yang harus dikeluarkan pasien 3)Kemudahan prosedur pelayanan 4)Kesesuaian pelayanan dengan jadwal pelayanan yang ada. | menggunakan responden masyarakat | n teknik <i>Accidental Sampling</i> . c. Penelitian sebelumnya dengan responden pasien di RSUD, sedangkan penelitian ini menggunakan responden masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Wonosari I |
| 2. | Deni Deliana, Rachmawaty M.Noer, Mira | Hubungan Kualitas Pelayanan | Peneliti sebelumnya menggunakan | Hasil dari peneliti sebelumnya | a. Peneliti ini sama-sama menggunakan | a. Penelitian sebelumnya menggunakan |

| | | | | | | |
|--|-----------------|--|--|--|---|--|
| | Agusthia (2021) | Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Puskesmas Sei Pancur Kota Batam | jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan desain <i>Cross Sectional Study</i> . Data dikumpul melalui metode kuisisioner dan observasi. Analisis data yang digunakan dengan Analisis Univariate, Analisis Bivariate dan diolah dengan SPSS 26. Sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif korelasi dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik <i>Accidental</i> | berdasarkan uji <i>chi square</i> diketahui pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Pancur yang mendapatkan kualitas pelayanan baik sebanyak 55,6% dan puas sebesar 68,7% dengan demikian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada masa pandemi covid 19 di Puskesmas Sei Pancur. | kuisisioner tingkat kepuasan dalam mengerjakan skripsi untuk mengukur tingkat kepuasan b. Peneliti ini sama-sama melakukan penelitian di wilayah puskesmas | menggunakan desain <i>Cross Sectional Study</i> , Sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif korelasi dengan desain penelitian <i>accidental sampling</i> . b. Penelitian sebelumnya menggunakan responden pasien rawat jalan sedangkan Penelitian ini menggunakan masyarakat. |
|--|-----------------|--|--|--|---|--|

| | | | | | | |
|----|----------------------------|---|--|--|---|--|
| | | | <i>Sampling.</i> | | | |
| 3. | Hendrianto T Wibowo (2012) | Mengukur Kinerja Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Menggunakan Instrumen Kualitas Berorientasi di Pelanggan di Kabupaten Aceh Tenggara | Peneliti sebelumnya menggunakan peningkatan mutu pelayanan puskesmas yang dikembangkan oleh GTZ-Saniplan Bernama “Kualitas berOrientasi Pelanggan” (KOP). KOP merupakan suatu metode peningkatan mutu pelayanan puskesmas dengan melihat dua sisi pelayanan puskesmas yaitu pasien selaku penerima pelayanan | Hasil pelaksanaan KOP pada siklus pertama menggambarkan tentang kondisi pelayanan kesehatan yang ada di lima puskesmas penelitian di Aceh Tenggara. Didapatkan dengan hasil pelaksanaan pemenuhan hak pasien tentang informasi, terendah di Puskesmas Lawe Alas (78,33%) sedangkan untuk akses pelayanan terendah di Puskesmas Lawe Dua (75%). | a. Penelitian ini sama-sama meneliti kinerja pelayanan tenaga kesehatan. b. Penelitian ini sama-sama meneliti di wilayah Puskesmas c. Penelitian ini sama-sama menggunakan responden masyarakat yang berkunjung untuk berobat ke puskesmas. | a. Penelitian sebelumnya menggunakan mutu pelayanan puskesmas “Kualitas berOrientasi Pelanggan” Sedangkan pada penelitian ini berorientasi pada tingkat kepuasan masyarakat. b. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif korelasi dengan desain <i>accidental sampling</i> . c. Penelitian sebelumnya |

| | | | | | | |
|----|-----------------------------|---|---|---|--|---|
| | | | <p>kesehatan dari puskesmas dan staf puskesmas selaku pemberi pelayanan kesehatan. Sedangkan Penelitian ini menggunakan jenis Penelitian kuantitatif korelasi dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik <i>Accidental Sampling</i>.</p> | <p>Secara keseluruhan, rerata untuk pemenuhan hak pasien, terendah di Puskesmas Lawe Alas, walau masih masuk kategori baik (>75%). Sedangkan rerata kebutuhan staf, hanya Puskesmas Lawe Alas yang masuk kategori cukup.</p> | | <p>berfokus pada kualitas berorientasi pelanggan sedangkan penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan masyarakat.</p> |
| 4. | Wanda Rizki Aprillia (2016) | <p>Desain Pengukuran Kinerja Puskesmas Dengan Metode <i>Balanced Score card</i></p> | <p>Penelitian sebelumnya menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Dimana peneliti sebelumnya melakukan</p> | <p>Berdasarkan hasil analisis dari peneliti sebelumnya proses pengukuran kinerja Puskesmas Simo dengan <i>Balanced Scorecard</i> untuk</p> | <p>a. Penelitian ini sama-sama melakukan penelitian di wilayah Puskesmas. b. Penelitian ini sama-sama meneliti</p> | <p>a. Peneliti sebelumnya menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sedangkan penelitian ini</p> |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|
| | | | <p>pengambilan data primer dan data sekunder. Data primer melalui wawancara, sedangkan data sekunder didapat dilapangan. Sedangkan penelitian saya menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik <i>accidental Sampling</i>.</p> | <p>Perspektif Keuangan memperoleh score “baik”, Perspektif Pelanggan memperoleh score “kurang”, Perspektif Proses Bisnis Internal memperoleh score “Baik”, Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran memperoleh score “Kurang”.</p> | <p>tentang Kinerja Tenaga Kesehatan</p> | <p>menggunakan jenis penelitian kuantitatif korelasi dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik <i>accidental sampling</i>.</p> <p>b. Penelitian sebelumnya menggunakan teknik pengambilan data dengan wawancara sedangkan pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data dengan kuisioner.</p> <p>c. Penelitian</p> |
|--|--|--|--|--|---|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | sebelumnya melakukan pengukuran dari tahun ke tahun (2013-2016) sedangkan pada penelitian ini meneliti dalam kurun waktu 1 tahun (2022) |
|--|--|--|--|--|--|---|

STIKES BETHESDA YAKKUM