

ANALYSIS OF THE IMPACT OF SERVICE QUALITY AND PERCEPTIONS OF THE COVID-19 PANDEMIC ON PATIENT ANXIETY HOSPITALIZATION AT RSUD KUDUNGGA SANGATTA EAST KUTAI DISTRICT

Andrieas Kusuma Wardani¹, Indasah²

Correspondensi e-mail: @gmail.com

¹Mahasiswa Institut Ilmu Kesehatan STRADA Indonesia Kediri

²Dosen Institut Ilmu Kesehatan STRADA Indonesia Kediri

ABSTRACT

Background: The COVID-19 pandemic has affected public services such as health, education and transportation globally. Service quality during the pandemic is important because it can affect people's perceptions of service providers and institutions. Analyzing the impact of service quality and perceptions during the COVID-19 pandemic is important to understand how it affects the public and the service institutions involved. Methods: This study was conducted on 100 inpatient at RSUD Kudungga. Samples were taken using the total sampling method. Data were processed by univariate analysis using percentages and frequency distribution, and for statistical analysis, logistic regression analysis was used. Results: At the level of significance 0.05, the significance probability value for the mosquito breeding ground variable was $0.071 > 0.05$ and the Wald value was 3.262. Dengue fever prevention measures, $0.259 > 0.05$ and Wald value of 1,272. Information provision, $0.000 < 0.05$ and Wald value of 43,602. Conclusion: The results of the analysis show that perceptions of the COVID-19 pandemic have the strongest impact on inpatient anxiety at Kudungga Sangatta Hospital, East Kutai Regency. Therefore, hospitals need to manage patient perceptions of the COVID-19 pandemic to reduce patient anxiety levels during hospitalization.

ARTICLE INFO

Submitted : 13-06-2020

Revised : 29-09-2020

Accepted : 24-05-2022

Keywords:
Covid-19

ANALISIS DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI PANDEMI COVID-19 TERHADAP KECEMASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KUDUNGGA SANGATTA KABUPATEN KUTAI TIMUR

Abstrak

DOI:

.....

Latar Belakang: Pandemi COVID-19 memengaruhi layanan publik seperti kesehatan, pendidikan, dan transportasi secara global. Kualitas pelayanan selama pandemi menjadi penting karena dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap penyedia layanan dan institusi terkait. Analisis dampak kualitas layanan dan persepsi selama pandemi COVID-19 menjadi penting untuk memahami pengaruhnya terhadap masyarakat dan institusi pelayanan yang terlibat. **Metode:** Penelitian ini dilakukan pada 100 pasien rawat inap di RSUD Kudungga. Sampel diambil dengan metode total sampling. Data diolah dengan analisis univariat menggunakan persentase dan distribusi frekuensi, dan untuk analisis statistik digunakan analisis regresi logistik. **Hasil:** Pada level of significant 0.05, diperoleh nilai probabilitas signifikansi untuk variabel tempat berkembang biak nyamuk, sebesar $0,071 > 0,05$ dan nilai Wald sebesar 3.262. Tindakan pencegahan demam berdarah dengue, sebesar 0,259 $> 0,05$ dan nilai Wald sebesar 1.272. Pemberian informasi, sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai Wald sebesar 43.602. **Kesimpulan:** Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi tentang pandemi COVID-19 memiliki dampak paling kuat terhadap kecemasan pasien rawat inap di RSUD Kudungga Sangatta Kabupaten Kutai Timur. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengelola persepsi pasien tentang pandemi COVID-19 untuk mengurangi tingkat kecemasan pasien selama masa rawat inap.

Kata Kunci:
Covid-19

Pendahuluan

Fasilitas kesehatan seperti puskesmas, klinik, dan rumah sakit merupakan bagian penting dari system kesehatan. Puskesmas menjadi salah satu fasilitas kesehatan yang menjadi tempat pilihan masyarakat untuk memeriksakan kesehatannya. Dimasa pandemi, puskesmas menjadi salah satu fasilitas kesehatan yang juga ikut berperan serta dalam menangani kasus Covid-19. Melaksanakan 3T khusus untuk pasien covid-19 yang ringan hingga sedang, segera merujuk pasien dengan kondisi berat dan butuh penanganan di Rumah sakit.

Setiap pasien dapat dipastikan menginginkan pelayanan yang baik, sehingga pasien merasa nyaman, aman, dan rasa khawatir akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang. Adanya rasa nyaman dan aman sebagai dampak dari pelayanan yang baik memungkinkan pasien termotivasi untuk lekas sembuh. Sedangkan pelayanan yang kurang memuaskan akan menimbulkan rasa yang tidak menyenangkan bagi pasien, atau timbul rasa cemas yang biasa ditunjukkan dengan rasa kegelisahan dan kekhawatiran, dan terkadang disertai dengan keluhan fisik.

Kecemasan pada pasien menjadi sebuah masalah yang sering timbul di pusat pelayanan kesehatan. Semua tindakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas tenaga kesehatan dengan segala macam tindakan belum tentu dapat diterima secara positif oleh semua pasien. Setiap keadaan atau peristiwa yang menimbulkan perubahan dalam kehidupan seseorang, menuntut individu tersebut harus menyesuaikan diri untuk dapat mengatasinya, maka perlu adanya adaptasi, tetapi kemampuan adaptasi seseorang berbeda-beda, sehingga dapat memunculkan kondisi stress atau kecemasan (Hawari,2013)

Pandemi covid-19 yang terus menyebar mendatangkan rasa takut dan kecemasan yang berlebih bagi pasien rawat jalan. Para dokter di Amerika Serikat menyebutkan, walau belum ada angka pasti, tetapi ada peningkatan gangguan cemas dan depresi pada pasien. Terutama pada mereka yang sebelumnya sudah memiliki gangguan kecemasan. Jenis kecemasan yang rentan dialami dalam kondisi tidak pasti seperti sekarang, yaitu obsessive-compulsive disorder, gangguan kecemasan umum, gangguan kecemasan social, serta gangguan kecemasan perpisahan, terlebih dengan adanya kebijakan untuk menjaga jarak dengan orang lain, orang menjadi merasa terisolasi, sangat dimungkinkan kecemasan semakin meningkat (Lusia Kus Anna,2020),

Pandemi COVID-19 ini secara langsung menyebabkan perubahan besar dalam layanan rumah sakit, selain itu pandemi ini juga menyebabkan ketakutan pada masyarakat untuk mendatangi pusat layanan kesehatan (Adiputra, 2020). Pada pasien yang harus mendapatkan layanan kesehatan secara rutin dan termasuk dalam populasi berisiko, harus dilakukan penyesuaian layanan, penundaan pengobatan yang dapat dilakukan atau melanjutkan pengobatan dengan peningkatan kewaspadaan akan transmisi Covid-19 merupakan pilihan yang dapat dilakukan dan dipertimbangkan secara matang oleh klinisi (Adiputra, 2020). Ketakutan dan kecemasan yang dirasakan oleh sebagian masyarakat menyebabkan masyarakat memilih untuk tidak memeriksakan dirinya ke pelayanan kesehatan terutama ke Rumah Sakit (Livana, dkk., 2021).

Hasil survey publik yang dilakukan oleh Alvara (2020) yang menyimpulkan bahwa selama masa pandemi ini masyarakat akan mengalami kepanikan dan kecemasan yang tinggi. Sehingga kecemasan itu akan mempengaruhi perilaku masyarakat khususnya perilaku yang berhubungan dengan kesehatan. Ada beberapa perilaku kesehatan yang meningkat seperti memakai masker, cuci tangan, berolahraga, tetapi ada juga beberapa perilaku kesehatan yang menurun yaitu seperti takut untuk ke pelayanan kesehatan, takut untuk berobat ataupun takut untuk keluar rumah (Sari dan Utami, 2020).

Gangguan kecemasan itu disebabkan oleh situasi atau objek yang sebenarnya tidak membahayakan yang mengakibatkan situasi atau objek tersebut dihindari secara khusus atau dihadapi dengan perasaan terancam. Perasaan tersebut tidak berkurang walaupun mengetahui bahwa orang lain menganggap tidak berbahaya atau mengancam. Gejala gangguan cemas terdiri dari gejala primer yaitu ketegangan otot, gelisah (agitasi), gemetar (tremor), keringat berlebihan (hyperhidrosis), pelebaran pupil (mydriasis), nadi cepat (tachycardia) juga gejala tambahan seperti kelelahan akibat penggunaan energi untuk meneruskan represi tetapi dapat dipandang juga akibat ketegangan dan kegelisahan yang berkelanjutan, kesukaran tidur (insomnia), gampang tersinggung (iritabilitas), kesulitan memusatkan pikiran (konsentrasi), gangguan pada organ atau sistem tubuh (Ibrahim, 2012).

Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Pandemi Covid-19 Terhadap Kecemasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kudungga Sangatta Kabupaten Kutai Timur

RSUD Kudungga Sangatta merupakan salah satu Rumah Sakit rujukan utama yang menangani kasus covid 19 di kabupaten Kutai Timur, saat ini jumlah pasien yang terkonfirmasi positif di Kabupaten Kutai Timur semakin lama semakin meningkat, sehingga perlu perhatian khusus. Sesuai data tahun 2022 jumlah yang positif terinfeksi virus corona di Kabupaten Kutai Timur telah mencapai 17.802 orang. Selanjutnya yang meninggal karena Covid-19 sebanyak 428 orang, dan tidak ada pasien dirawat (positif aktif), serta 17.374 orang dinyatakan sembuh (Kemenkes, 2022).

Semakin bertambahnya kasus maka rumah sakit dituntut untuk tetap melakukan pelayanan yang prima dan terbaik untuk semua pasiennya. Namun dengan kondisi pandemi yang belum tahu kapan berakhirnya, maka pasienpun semakin khawatir dan cemas jika tertular dari pasien lain atau bahkan dari petugas rumah sakit. Tidak sedikit pasien menjadi takut atau cemas untuk datang memeriksakan dirinya ke fasilitas kesehatan khususnya ke rumah sakit. Pelayanan pasien memegang peran penting dalam memberikan rasa nyaman dan aman bagi pasien, khususnya pasien rawat inap. Namun sejauh mana kualitas pelayanan dan persepsi pasien tentang pandemi covid-19 terhadap kecemasan pasien rawat inap di rumah sakit tersebut belum pernah dilakukan penelitian.

Penelitian tentang kecemasan pasien yang dilakukan oleh Umi dan Arina (2008) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh adaptasi pasien terhadap tingkat kecemasan, penelitian eka dkk (2017) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara lingkungan dengan kecemasan. Tidak sedikit dari masyarakat yang mengalami gangguan psikologis akibat pandemi covid. Menurut (Betty, 2022) penanganan kesehatan dan psikiatri untuk pasien yang terdampak covid-19 sangatlah penting, hal ini dapat memperburuk keadaan pasien jika kesehatan mental mereka tidak juga diperhatikan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini akan mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi pasien tentang pandemic covid-19 terhadap kecemasan pasien dalam penelitian yang berjudul “Analisis Dampak Kualitas Pelayanan, Persepsi Tentang Pandemi Covid-19 dan Jenis Penyakit Yang Diderita Terhadap Kecemasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kudungga Sangatta Kabupaten Kutai Timur”.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada 206 orang yang mengalami DBD di wilayah kerja Puskesmas Teluk Lingga pada tahun 2020. Sampel diambil dengan metode total sampling. Data diolah dengan analisis univariat menggunakan persentase dan distribusi frekuensi, dan untuk analisis statistik digunakan analisis regresi logistik.

Hasil Penelitian

Variabel Independen	<i>B</i>	<i>df</i>	<i>Exp(B)</i>
Jenis Penyakit	-2,499	1	0,082
Kualitas Pelayanan Rawat Inap	-2,708	1	0,067
Persepsi Tentang Pandemi Covid-19	4,176	1	65,124

Berdasarkan hasil analisis menggunakan regresi logistik berganda dengan metode enter bahwa terdapat satu variabel independen yang memiliki nilai $Exp(B) > 1$ yaitu persepsi tentang pandemi covid-19 sehingga variabel tersebut paling dominan berdampak secara signifikan terhadap kecemasan pasien rawat inap. Sedangkan untuk variabel jenis penyakit dan kualitas pelayanan rawat inap memiliki nilai $Exp(B) < 1$ sehingga variabel tersebut memiliki dampak yang lemah terhadap kecemasan pasien rawat inap. Selanjutnya diperoleh pula nilai $Exp(B)$ dengan keputusan uji bahwa semakin besar nilai $Exp(B)$ berarti semakin kuat dampak variabel independen terhadap variabel dependen yang dianalisis. Berdasarkan hasil analisa regresi logistik berganda tersebut diperoleh bahwa variabel persepsi tentang pandemi covid-19 dengan nilai $Exp(B)$ paling besar yaitu 65,124 yang berarti bahwa variabel tersebut merupakan variabel yang paling dominan dan memiliki dampak yang paling kuat dengan kecemasan pasien rawat inap.

Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Pandemi Covid-19 Terhadap Kecemasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kudungga Sangatta Kabupaten Kutai Timur

Weitten (dalam Hafid dan Hasanah, 2016) proses terjadinya persepsi dipengaruhi dengan adanya unsur-unsur seperti objek adalah suatu hal yang dijadikan sebagai target untuk melakukan sebuah persepsi. Objek ini terdiri atas fenomena atau kejadian yang ada disekitar lingkungan manusia yang diperoleh melalui panca indera. Apabila suatu objek tidak diperoleh melalui panca indera, maka persepsi tidak akan bisa terjadi. Stimulus merupakan rangsangan yang bersumber dari suatu objek, rangsangan ini berwujud sebagai energi yang masuk ke dalam panca indera dengan reseptor yang sesuai pada jenis energi yang diterima. Indera yaitu salah satu alat fisiologis seseorang yang berfungsi sebagai penghubung dengan dunia luar dan selain itu juga untuk menerima suatu rangsangan, aksi dari penghubungan dengan dunia luar adalah mengirim dan merubah energi dengan organ sensori sebagai perantara dan kemudian diartikan oleh saraf secara kompleks dan selanjutnya menjadi pemahaman bagi seseorang, maka seseorang mampu mengetahui dunia luar pada dirinya.

Sensasi adalah suatu respon yang dikirimkan kepada organ-organ sensori pada tubuh seseorang dan stimulus yang terkena oleh panca indera, sensasi hanya terjadi apabila stimulus yang masuk ke dalam organ sensoris, sensasi adalah proses menyerapnya suatu energi dengan sumber dari obyek yang terdiri atas stimulus lewat panca indera. Atensi atau perhatian merupakan salah satu bagian penting dari sebuah proses terjadinya suatu persepsi yang dialami seseorang. Atensi berguna sebagai penerima dan penyeleksi stimulus yang bersumber dari luar, kemudian stimulus tersebut terorganisir secara kompleks melalui proses kognisi dan kemudian diberikan wujud agar dapat diberikan makna, melalui proses ini seseorang dapat mengenal dunia luar.

Dari penjelasan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa proses-proses yang terjadinya persepsi yaitu, objek yaitu suatu hal yang dijadikan sebagai tujuan untuk mempersepsi sesuatu hal, stimulus yaitu suatu rangsangan yang bersumber dari suatu objek, indera yaitu salah satu alat fisiologis seseorang yang berfungsi sebagai penghubung dengan dunia luar dan menerima suatu rangsangan, sensasi yaitu sebuah respon yang dikirimkan kepada organ-organ sensori pada tubuh seseorang dan stimulus yang terkena oleh panca indera, dan atensi atau perhatian sebagai penerima dan penyeleksi stimulus yang berasal dari luar melalui proses kognisi dengan terorganisir secara kompleks dan kemudian dapat diartikan (Weitten, dalam Hafid dan Hasanah, 2016).

Gangguan kecemasan itu disebabkan oleh situasi atau objek yang sebenarnya tidak membahayakan yang mengakibatkan situasi atau objek tersebut dihindari secara khusus atau dihadapi dengan perasaan terancam. Perasaan tersebut tidak berkurang walaupun mengetahui bahwa orang lain menganggap tidak berbahaya atau mengancam. Gejala gangguan cemas terdiri dari gejala primer yaitu ketegangan otot, gelisah (agitasi), gemetar (tremor), keringat berlebihan (hyperhidrosis), pelebaran pupil (mydriasis), nadi cepat (tachycardia) juga gejala tambahan seperti kelelahan akibat penggunaan energi untuk meneruskan represi tetapi dapat dipandang juga akibat ketegangan dan kegelisahan yang berkelanjutan, kesukaran tidur (insomnia), gampang tersinggung (irritabilitas), kesulitan memusatkan pikiran (konsentrasi), gangguan pada organ atau sistem tubuh (Ibrahim, 2012).

Semakin bertambahnya kasus maka rumah sakit dituntut untuk tetap melakukan pelayanan yang prima dan terbaik untuk semua pasiennya. Namun dengan kondisi pandemi yang belum tahu kapan berakhirnya, maka pasienpun semakin khawatir dan cemas jika tertular dari pasien lain atau bahkan dari petugas rumah sakit. Tidak sedikit pasien menjadi takut atau cemas untuk datang memeriksakan dirinya ke fasilitas kesehatan khususnya ke rumah sakit. Pelayanan pasien memegang peran penting dalam memberikan rasa nyaman dan aman bagi pasien, khususnya pasien rawat inap. Namun sejauh mana kualitas pelayanan dan persepsi pasien tentang pandemi covid-19 terhadap kecemasan pasien rawat inap di rumah sakit tersebut belum pernah dilakukan penelitian.

Pekerjaan dari pelayanan perawatan adalah memberikan pelayanan kepada penderita dengan baik, yaitu memberikan pertolongan dengan dilandasi keahlian, kepada pasien-pasien yang mengalami gangguan fisik dan gangguan kejiwaan, orang dalam masa penyembuhan dan orang-orang yang kurang sehat dan kurang kuat. Dengan pertolongan tersebut mereka yang membutuhkan pertolongan mampu belajar sendiri untuk hidup dengan keterbatasan yang ada dalam lingkungan.

Ada administrator rumah sakit yang mengatakan bahwa pengelola Rumah Sakit yang baik ibarat mengelola sebuah hotel. Diperlukan suasana yang tenang, nyaman, bersih, asri, aman, tentram dan

Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Pandemi Covid-19 Terhadap Kecemasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kudungga Sangatta Kabupaten Kutai Timur

sebagainya. Untuk menuju kearah itu sebenarnya Rumah Sakit telah mempunyai dasar acuan tentang persyaratan kesehatan lingkungan antara lain lokasi atau lingkungan rumah Sakit tenang, nyaman, aman, terhindar dari pencemaran, selalu dalam keadaan bersih. Ruangnya memiliki lantai dan dinding bersih, penerangan yang cukup, tersedia tempat sampah, bebas bau yang tidak sedap. Bebas dari gangguan serangga, tikus, dan binatang pengganggu lainnya. Lubang ventilasi yang cukup, menjamin penggantian udara dalam kamar dengan balk. Atap langit-langit, pintu sesuai syarat yang telah ditentukan. Untuk menjaga dan memelihara kondisi ini, bukan hanya tugas pimpinan tapi menjadi tugas semua karyawan RS termasuk pasien dan pengunjung. Dengan demikian akan diperoleh suasana yang nyaman, asri, aman, tenteram, bebas dari segala gangguan sehingga dapat memberikan kepuasan pasien dalam penyembuhan penyakitnya.

Kesimpulan

Hasil analisis regresi logistik berganda bahwa variabel persepsi tentang pandemi covid-19 (nilai $\text{Exp(B)}=65,124$ yang berarti bahwa variabel tersebut merupakan variabel yang paling dominan dan memiliki dampak yang paling kuat terhadap kecemasan pasien rawat inap.

Daftar Pustaka

- Kemenkes RI. (2012). *Keputusan Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Nomor Hk.02.04/1/2790/11 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit*. Diakses pada <http://kars.or.id>
- Sutoto. (2011). Kinerja Perawat Ditinjau Dari Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* vol.6 no.01 hal. 11-18
- Stuart, G. W. (2014). *Buku Saku Keperawatan Jiwa*. EGC.
- Supriyanto dan Ernawaty. (2016). *Pemasaran Industri Dan Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi
- Taufan, A. (2017). Pengaruh Terapi Doa Terhadap Skala Kecemasan Pasien Pre Operasi Di Ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Dr. M. Ashari Pemalang [Universitas Muhammadiyah Semarang]. In *Repository Universitas Muhammadiyah Semarang*. <http://repository.unimus.ac.id/id/eprint/489>
- Tripratiwi, Y. (2017). Penerapan Teknik Relaksasi Genggam Jari Pada Asuhan Keperawatan Kecemasan Pada Pasien Pre Operasi Sectio Caesarea Di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang [Universitas Muhammadiyah Semarang]. In *Repository Universitas Muhammadiyah Semarang*. <http://repository.unimus.ac.id/id/eprint/691>
- Yanuarti, dkk. (2021). Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid 19. 3(2), 1-11