

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 Alvira (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

(irritabilitas), kesulitan memusatkan pikiran (konsentrasi), gangguan pada organ atau sistem tubuh (Ibrahim, 2012).

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”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana 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?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis 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.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap kecemasan pasien rawat inap di RSUD Kudungga Sangatta Kabupaten Kutai Timur.
- b. Menganalisis dampak persepsi tentang pandemi Covid-19 terhadap kecemasan pasien rawat inap di RSUD Kudungga Sangatta Kabupaten Kutai Timur.
- c. Menganalisis dampak jenis penyakit yang diderita terhadap kecemasan pasien rawat inap di RSUD Kudungga Sangatta Kabupaten Kutai Timur.
- d. Menganalisis dampak yang paling dominan berpengaruh terhadap kecemasan pasien rawat inap di RSUD Kudungga Sangatta Kabupaten Kutai Timur.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai wacana pengembangan ilmu manajemen kesehatan, mendapatkan pengetahuan berdasarkan kebenaran ilmiah, serta penelitian lebih lanjut tentang dampak kualitas pelayanan, persepsi tentang pandemi Covid-19 dan jenis penyakit yang diderita terhadap kecemasan pasien rawat inap.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pasien

Sebagai bahan masukan mengenai dampak kualitas pelayanan, persepsi tentang pandemi Covid-19 dan jenis penyakit yang diderita

terhadap kecemasan pasien sehingga dapat meningkatkan kemampuan pasien dalam penurunan kecemasan saat menjalani rawat inap.

b. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan untuk melaksanakan pelayanan kesehatan berupa mengidentifikasi dan mengatasi dampak kualitas pelayanan, persepsi tentang pandemi Covid-19 dan jenis penyakit yang diderita terhadap kecemasan pasien rawat inap.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan pengembangan pembelajaran tentang dampak kualitas pelayanan, persepsi tentang pandemi Covid-19 dan jenis penyakit yang diderita terhadap kecemasan pasien.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi berupa data penelitian tentang faktor yang berpengaruh terhadap kecemasan pasien rawat inap untuk dilakukan penelitian selanjutnya.

E. Keaslian Penelitian

Peneliti mengidentifikasi perbedaan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Perbedaan
1.	Idris, dkk (2020)	Gambaran Persepsi Pasien terhadap Implementasi Pelayanan Kesehatan Selama Masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Kota Depok Tahun 2020	Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran persepsi pasien terhadap implementasi pelayanan kesehatan selama masa pandemi COVID-19 di Wilayah Kota Depok tahun 2020. Penelitian ini dilakukan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Wilayah Kota Depok pada tanggal 28 Mei-16 Juni 2020. Sebelum dilakukan penelitian, kuesioner telah dilakukan uji validitas dan realibilitas dengan disebar kepada 30 responden yang diambil secara acak. Perhitungan besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Lameshow dan didapatkan jumlah sampel minimal yaitu 97 orang.	Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada variabel independen, desain, lokasi penelitian, jumlah sampel dan uji statistik.

			kemudian untuk menghindari data missing maka ditambah 10%, sehingga besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 107 sampel. Responden akan ditentukan dengan teknik purposive sampling. Analisis pada penelitian ini adalah univariat dengan menggunakan peneliti ingin melihat gambaran karakteristik responden seperti umur, jenis kelamin, pekerjaan, fasilitas pelayanan kesehatan yang terakhir dikunjungi dan variabel pengendalian teknis, pengendalian administratif dan alat pelindung diri dengan menggunakan skala likert.	
2.	Yanuarti, dkk (2021)	Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid 19	Desain penelitian ini adalah deskriptif dengan rancangan cross sectional. Populasi penelitian adalah pasien Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Harapan dan Doa Kota Bengkulu. Jumlah sampel 105 responden dengan teknik pengambilan accidental sampling. Penelitian dilakukan di Poli Rawat Jalan RSHD Kota Bengkulu bulan Desember 2020. Analisis data menggunakan analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik dan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan.	Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada variabel independen, desain, lokasi penelitian, jumlah sampel dan uji statistik.
3.	Nurani, dkk (2019)	Dampak Pandemi Coronavirus Disease-19 terhadap Mutu Pelayanan Kemoterapi di Ruang Delima RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain potong lintang untuk mengetahui perbedaan mutu pelayanan kemoterapi sebelum dan sesudah masa pandemi Covid-19. Jumlah sampel terpilih yaitu sebanyak 30 sampel. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuesioner yang berisi tentang mutu pelayanan yaitu: reliability/keandalan.	Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada variabel independen, lokasi penelitian, jumlah sampel.
4.	Livana, dkk (2020)	Gambaran Kecemasan Masyarakat Dalam Berkunjung Ke Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19	Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain deskriptif survey, yaitu metode yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Penelitian ini mendeskripsikan	Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada variabel independen, desain, lokasi penelitian, jumlah sampel dan uji statistik.

			tingkat kecemasan masyarakat ke pelayanan kesehatan pada masa pandemic COVID-19. Populasi dalam penelitian ini adalah warga Kabupaten Kendal. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Data dianalisis secara univariat menggunakan distribusi frekuensi.	
5.	Olivia, (2019)	Hubungan Kecemasan Pada Covid-19 Dengan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Harapan Bunda	Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional. Populasi penelitian ini sebanyak 5000 pasien dengan besar sampel 370 pasien. Kecemasan pada COVID-19 diukur dengan menggunakan COVID-19 Anxiety Scale (CAS). Pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner (google form) kepada pasien rawat jalan, analisis data menggunakan uji Chi Square.	Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada variabel independen, desain, lokasi penelitian, jumlah sampel dan uji statistik.
