

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah faktor utama yang menjadi permasalahan yang kerap kali muncul dalam suatu organisasi seperti pada institusi pelayanan kesehatan. Puskesmas sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat bawah mempunyai peran penting terhadap tercapainya kualitas pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan memahami apa yang diinginkan oleh pasien dari kualitas pelayanan yang diberikan maka akan didapati nilai tambah tersendiri

bagi institusi kesehatan tersebut. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kualitas dan kepuasan pasien. Selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi institusi pelayanan kesehatan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi maka kepuasan yang dirasakan oleh klien akan semakin tinggi. Permasalahan yang sering ditemukan pada institusi pelayanan Kesehatan adalah kurangnya kepuasan pasien yang disebabkan oleh kualitas pelayanan dan kinerja tenaga Kesehatan yang meliputi keselamatan pasien, pengelolaan nyeri dan kenyamanan, tingkat kepuasan terhadap pelayanan, perawatan diri, kecemasan pasien, dan perilaku pasien (Nursalam 2014).

Masyarakat dalam memakai jasa sebuah pelayanan harus mendapatkan kepuasan, masyarakat sangat mempertimbangkan dan melihat kualitas pelayanan dari pelayanan medis serta memilih lokasi yang mudah dijangkau. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap pelayanan atau hasil dan harapan-harapannya. Kepuasan terhadap pasien merupakan sikap emosional yang menyenangkan dalam pekerjaan sikap ini dapat dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang maksimal dalam pelaksanaan tugas, akan selalu menghadapi faktor-faktor yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Sehingga institusi pelayanan kesehatan mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong atau meningkatkan pelayanan mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal (Arief and Alfarizy 2019)

Pandemi Covid-19 adalah peristiwa menyebarnya Penyakit koronavirus 2019 di seluruh dunia untuk semua Negara. Penyakit ini disebabkan oleh koronavirus jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2. Wabah Covid-19 pertama kali dideteksi di Kota Wuhan,

Hubei, Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020. Hingga 14 November 2020, lebih dari 53.281.350 orang kasus telah dilaporkan lebih dari 219 negara dan wilayah seluruh dunia, mengakibatkan lebih dari 1.301.021 orang meninggal dunia dan lebih dari 34.394.214 orang sembuh. Kasus Covid-19 melonjak lagi di bulan April 2021 sampai September 2021, banyak ilmuwan menyebut serangan Covid-19 gelombang 2 yang disebabkan oleh varian Delta. Saat itu jumlah kasus dan jumlah kematian akibat varian delta Covid-19 melonjak drastis, dan sampai saat ini status pandemi Covid-19 masih belum dicabut oleh Presiden Republik Indonesia. Bisa dimungkinkan lagi kasus Covid-19 akan melonjak lagi yang disebabkan oleh serangan varian yang berbeda. Oleh karena itu beberapa dokter senior mengharapkan ruang isolasi bisa tersedia di semua fasilitas kesehatan yang berstatus rawat inap.

Kepuasan pasien berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan seseorang dengan sikap yang positif dari tenaga kesehatan yang meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai satu nilai penting pekerjaan. (Astari, Noviantani, and Simanjuntak 2021). Adapun fenomena kepuasan pasien Covid-19 di rumah isolasi UPT Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto yaitu kepuasan secara keseluruhan, dimana yang paling sederhana dan umum untuk mengukur kepuasan pengguna layanan yang dimana pasien tidak merasakan kepuasan mereka dengan sebuah pelayanan tertentu yang telah mereka dapatkan. Kepuasan pelanggan, Berdasarkan komponen yang diuraikan sebelumnya bahwa adanya tidak kepuasan pasien terhadap pelayanan. Konfirmasi Harapan, kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan ketercapaian harapan pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan yaitu, pegawai kurang mau mendengarkan masukan pendapat dari pasien yang menimbulkan kurang puas nya terhadap pelayanan. Minat pembeli ulang, dimana petugas kurang peduli terhadap penyelesaian masalah pasien yang menyebabkan pasien lebih memilih dirujuk kerumah sakit sekitar. Kesiediaan untuk merekomendasi, dalam hal ini kepuasan pasien berhubungan dengan pernyataan apakah pengguna pelayanan mendapatkan rekomendasi pelayanan oleh penyedia layanan yang dipergunakan pada pihak lainnya atau kerabatnya.

Tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas oleh pasien menunjukkan seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan sekaligus menunjukkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Secara umum,

pengukuran tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan jumlah kunjungan seseorang terhadap pelayanan jasa kesehatan tersebut. Jumlah Tenaga Kesehatan yang ada di rumah isolasi UPT Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto Tahun 2021 adalah dokter 2 orang, perawat 12 orang, bidan 2 Orang, tenaga laboratorium 2 orang, tenaga farmasi 1 orang, tenaga gizi 1 orang, tenaga non kesehatan dan administrasi 4 orang. (Gondang 2021). Sedangkan jumlah pasien covid yang diisolasi di rumah isolasi UPT Puskesmas Gondang mengalami peningkatan selama 3 bulan terakhir pada bulan Juni - Agustus 2021 yaitu sebanyak 268 Orang (Gondang 2021). Adapun fenomena kepuasan pasien Covid-19 berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap pasien Covid-19 di rumah isolasi UPT Puskesmas Gondang tanggal 10 Maret 2021 didapatkan data, dari 15 orang, 5 diantaranya masih mengeluh tidak puas dengan makanan yang diberikan ke pasien Covid-19, 4 orang mengatakan kurang puas dengan ruangan dan tempat tidur yang ada, 3 orang mengatakan kurang puas dengan keramahan petugas kesehatan yang melakukan swab PCR berkala setiap minggunya, 2 orang mengatakan puas dan 1 orang mengatakan biasa saja.

Kepuasan pasien Covid-19 yang ada di UPT Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Gondang dan kinerja tenaga Kesehatan yang ada. Bila kualitas pelayanan dan kinerja tenaga Kesehatan baik maka akan mempengaruhi kepuasan pasien menjadi lebih meningkat. Kualitas pelayanan merupakan harapan pelanggan yaitu pasien yang sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh oleh pasien dan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin mengkaitkan antara kepuasan pasien Covid-19 dengan kualitas pelayanan Kesehatan dan Kinerja Tenaga Kesehatan di rumah isolasi UPT Puskesmas Gondang Kabupaten Mojokerto Tahun 2021.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pasien Covid-19 ditinjau dari kualitas pelayanan kesehatan dan kinerja tenaga kesehatan di rumah isolasi UPT Puskesmas Gondang kabupaten Mojokerto tahun 2021?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis kepuasan pasien Covid-19 ditinjau dari kualitas pelayanan kesehatan dan kinerja tenaga kesehatan di rumah isolasi UPT Puskesmas Gondang kabupaten Mojokerto tahun 2021.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah isolasi UPT Puskesmas Gondang kabupaten Mojokerto tahun 2021.
- b. Menganalisis hubungan kinerja tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di rumah isolasi UPT Puskesmas Gondang kabupaten Mojokerto tahun 2021.
- c. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dan kinerja tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien Covid-19 di rumah isolasi UPT Puskesmas Gondang kabupaten Mojokerto tahun 2021.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menambah kajian dalam bidang ilmu kesehatan khususnya perawatan pasien dengan penyakit infeksius atau menular serta dapat dijadikan acuan penelitian lanjutan, serta dapat memberikan wawasan tentang kualitas pelayanan dan kinerja petugas kesehatan dalam penanganan pasien infeksius atau menular sehingga memberikan kepuasan kepada pasien yang dirawat.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Institusi Pendidikan (IIK STRADA Kediri)
Sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa dan dosen terkait dengan manajemen pelayanan kesehatan bagi pasien Covid-19
- b. Bagi Instansi Kesehatan (Rumah Isolasi UPT Puskesmas Gondang)
Sebagai bahan masukan dan kritik membangun dalam upaya memperbaiki manajemen dan kualitas pelayanan kesehatan sehingga dapat dicapai pelayanan yang optimal bagi pasien Covid-19.
- c. Bagi Peneliti
Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang bagaimana menata manajemen pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi pasien Covid-19.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1 Keaslian Penelitian

No	Author	Judul	Tujuan Metode (Desain, sample, Variable, Instrumen, Analisis)	Alat analisis Hasil Penelitian	Hasil penelitian & Perbedaan dengan penelitian sekarang	Database
1	Dewanti Widya Astari	Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo	Menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Pengambilan data dilakukan di rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo.	Kualitas mutu pelayanan keperawatan puas pada dimensi tangibles sebesar 57,90%, realibility 58,04%, responsiveness 62,65%, assurance 58,18% dan empathy 58,74%. Namun berdasarkan analisis gap IPA, didapatkan empat nilai negatif yang harus dilakukan peningkatan yaitu dimensi tangibles, realibility, responsiveness dan assurance.	Penelitian sekarang menggunakan variabel kinerja	Scholar
2	Deni Deliana	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Covid-19	Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan metode Cross Sectional Study.	Kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan tidak memiliki hubungan ditunjukkan dengan hasil p value sebesar $0,547 > \alpha = 0,05$.	Penelitian sekarang meneliti tentang variabel program kinerja petugas yang dihubungkan dengan tingkat kepuasan pasien	Scholar
3.	Jurnal manajemen kesehatan volume 7 nomor 3 desember 2019	Analisis Hubungan Persepsi Beban Kerja Dan Stres Kerja Dengan Kinerja Perawat Era Pandemi Covid-19 Di	Cross sectional	Conclusions of this study is a significant relationship between work, income, membership status and education and there is no significant relationship between age and sex with satisfaction	Penelitian yang sekarang diteliti juga meneliti kualitas pelayanan	schoolar

		Ruang Isolasi Covid Rumah Sakit Di Kota Mojokerto				
4.	Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat Vol. 2 No. 1 Edition: November 2020 – April 2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2020	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan explanatoy research. Penelitian explanatoy (Penjelasan)	The most dominant variable of the effect on patient satisfaction is the variable of Empathy, with the value of $RP = 0,235$ means that respondents stated that reliable health services will services. It is suggested to health workers at Patumbak Public Health Center, Deli Serdang district regency to maintain good service quality and continuously improve service quality to patients by showing Empathy in work, hospitality to all patients, responding to problems complained of patients and empathy on patients.	Penelitian yang sekarang diteliti juga meneliti kinerja petugas di ruang isolasi covid 19	scholar