

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien di definisikan sebagai kesesuaian antara ekspektasi pasien dalam menerima pelayanan kesehatan dan tingkat persepsi yang mereka rasakan terhadap pelayanan tersebut. Kepuasan yang diharapkan pasien merupakan suatu cerminan dari upaya yang dilakukan oleh organisasi kesehatan terhadap pelayanan yang terdiri dari dokter, perawat, tenaga profesional lain, dan tenaga administratif yang direpresentasikan dalam bentuk perhatian (*care*), kenyamanan (*comfort*), dan kesembuhan (*cure*). Survey kepuasan sering digunakan sebagai alat untuk menentukan kualitas layanan. Hasil survey akan menjadi patokan untuk menentukan atau mempertahankan standar kinerja petugas kesehatan (Sinaga et al., 2016; Bambamba et al., 2022).

Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) merupakan penyakit menular yang menyerang sistem pernafasan dan disebabkan oleh virus yang baru ditemukan di akhir Desember 2019. COVID-19 ini ditetapkan sebagai pandemi di seluruh dunia yang menjangkit di lebih 212 negara. Wabah ini memiliki dampak pada setiap aspek kehidupan termasuk dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan dalam bidang mata pun banyak mengalami penyesuaian selama pandemi, namun keamanan dan kenyamanan pelayanan dibidang mata harus tetap menjadi hal penting untuk diperhatikan terutama kasus emergensi okuler dan trauma yang memiliki risiko mengancam penglihatan. *US Center for Disease Control and Prevention* dan *American Academy of Ophthalmology*

merekomendasikan pada pertengahan bulan Maret 2020 agar para tenaga kesehatan, termasuk dokter spesialis mata, membatasi kontak pelayanan personal pada pasien secara langsung dengan menggunakan alat pelindung diri (APD) yang memadai (Bambamba et al., 2022; Suryaningtyas et al., 2020; Pasalli' & Patattan, 2021; Rahma Puspita & Mustakim, 2021).

Isu kepuasan pasien perlu mendapat perhatian terutama di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) rumah sakit karena IRJ merupakan pintu gerbang rumah sakit, citra rumah sakit, jumlah kunjungan terbesar pasien rumah sakit, serta pusat rujukan bagi institusi kesehatan lain. Oleh karena itu tugas IRJ dalam memberikan pelayanan medik dan penunjang medik harus memiliki *contact personal* yang cukup tinggi dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pada masa pandemi COVID-19 ini kunjungan pasien di IRJ juga mengalami perubahan, namun hal ini seharusnya tidak mengurangi mutu pelayanan. Terdapat beberapa aspek yang dapat mengungkap kepuasan pasien terhadap pelayanan antara lain perilaku interpersonal, kualitas teknis, akses/kenyamanan, keuangan, kemanjuran/hasil perawatan, tindak lanjut, lingkungan fisik, dan ketersediaan sumber daya medis (Imaninda & Azwar, 2018; Sinaga et al., 2016; Sondari, 2015; Pasalli' & Patattan, 2021).

Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia melalui pengumuman yang disampaikan dengan nomor HM.4.6/299/SET.M.EKON.3/6/2022 menyatakan bahwa kasus COVID-19 di Indonesia secara keseluruhan masih cukup baik dan terkendali jika dibandingkan dengan negara lain yang mulai mengalami kenaikan kasus cukup tinggi. Presiden Republik Indonesia menyatakan bahwa situasi pandemi COVID-19 di Indonesia

saat ini sudah terkendali meskipun ada sedikit kenaikan kasus dalam beberapa waktu terakhir. Saat ini tren kasus aktif COVID-19 di Indonesia pada umumnya dan di Surabaya pada khususnya sudah mengalami penurunan jumlah sehingga pelayanan kesehatan di bidang mata pun sudah harus menyesuaikan kembali dengan kondisi era *new normal* (Suryaningtyas et al., 2020; Kuncoro, 2006; Moegiarso, 2022).

Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) telah dikembangkan, di modifikasi, dan di terjemahkan kedalam bahasa Indonesia menjadi KKP-2017 tiga format sehingga dapat digunakan sebagai penelitian praktis untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Perangkat ini belum pernah digunakan sebelumnya di URJ mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan mata di URJ mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya dengan melibatkan kinerja dari pemberi layanan kesehatan, mengidentifikasi berbagai aspek yang menyenangkan dan kurang menyenangkan dari kepuasan pasien, dan masalah-masalah lain terkait layanan kesehatan mata.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di URJ Mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya pada era pandemi terkendali COVID-19?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan mata pada era pandemi terkendali COVID-19 di URJ Mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Menilai tingkat kepuasan pada tiap aspek kepuasan (KKP-2017) terhadap pelayanan yang diberikan pada era pandemi terkendali COVID-19 di URJ Mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
2. Menilai tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan pada era pandemi terkendali COVID-19 di URJ Mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat akademik

Dapat digunakan sebagai data penelitian selanjutnya mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan mata pada era pandemi terkendali COVID-19 di URJ Mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

1.4.2 Manfaat bagi rumah sakit

Sebagai bahan penilaian, pertimbangan, dan informasi bagi manajemen RSUD Dr. Soetomo Surabaya dalam mengambil keputusan dan kebijakan untuk menentukan strategi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan terutama pelayanan kesehatan mata di URJ Mata pada era pandemi terkendali COVID-19.

1.4.3 Manfaat bagi masyarakat

1. Memberikan informasi kepada masyarakat terkait kualitas pelayanan kesehatan mata pada era pandemi terkendali COVID-19 di URJ Mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
2. Memberikan standar pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kepuasan pasien pada era pandemi terkendali COVID-19 di URJ Mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

