

SKRIPSI
KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT
JALAN HEMATO-ONKOLOGI ANAK RSUD DR. SOETOMO SURABAYA
PADA ERA PANDEMI COVID-19



Oleh
Bersellynica Azarine Azzahra
011911133127

PROGRAM STUDI KEDOKTERAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

2022

SKRIPSI

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT
JALAN HEMATO-ONKOLOGI ANAK RSUD DR. SOETOMO SURABAYA
PADA ERA PANDEMI COVID-19**



Oleh

Bersellynica Azarine Azzahra

011911133127

PROGRAM STUDI KEDOKTERAN

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2022

ii

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT
JALAN HEMATO-ONKOLOGI ANAK RSUD DR. SOETOMO
SURABAYA PADA ERA PANDEMI COVID-19**

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan kuliah Modul Penelitian

Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga

Oleh

Bersellynica Azarine Azzahra

011911133127

PROGRAM STUDI KEDOKTERAN

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2022

LEMBAR PENGESAHAN

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT
JALAN HEMATO-ONKOLOGI ANAK RSUD DR. SOETOMO
SURABAYA PADA ERA PANDEMI COVID-19
(Penelitian Deskriptif-Analitik)**

SKRIPSI

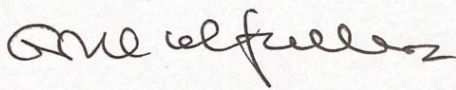
**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi
Kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga**

Oleh:

**BERSELLYNICA AZARINE AZZAHRA
NIM.011911133127**

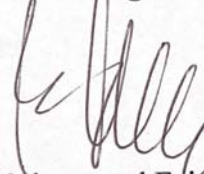
Menyetujui,

Pembimbing Utama



**(Dr. dr. Asra Al Fauzi, S.E., M.M.,
SpBS(K), FICS, FACS, IFAANS)
NIP. 197010012000031010**

Pembimbing Serta



**Dr. dr. Muhammad Faiz, Sp.A(K)
NIP. 196505271990021003**

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2022

iv

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT
JALAN HEMATO-ONKOLOGI ANAK RSUD DR. SOETOMO
SURABAYA PADA ERA PANDEMI COVID-19
(Penelitian Deskriptif-Analitik)**

SKRIPSI

Oleh:

BERSELLYNICA AZARINE AZZAHRA
NIM.011911133127

**Disetujui dan diterima setelah diuji oleh
Tim penguji Program Studi Kedokteran
Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya
Surabaya, 20 Oktober 2022**

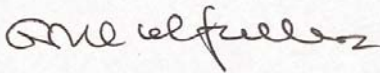
Menyetujui,

Ketua Penguji



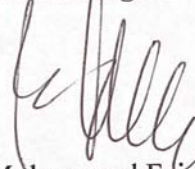
Dr. dr. Mia Ratwita Andarsini, Sp.A(K)
NIP.197301241999032002

Pembimbing Utama



**(Dr. dr. Asra Al Fauzi, S.E., M.M.,
SpBS(K), FICS, FACS, IFAANS)**
NIP. 197010012000031010

Pembimbing Serta



Dr. dr. Muhammad Faiz, Sp.A(K)
NIP. 196505271990021003

**LEMBAR PERSETUJUAN KOORDINATOR PROGRAM STUDI
KEDOKTERAN**

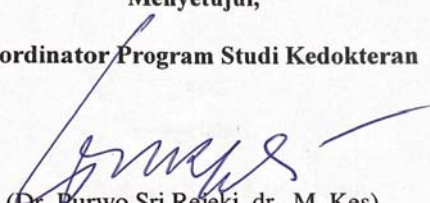
**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT
JALAN HEMATO-ONKOLOGI ANAK RSUD DR. SOETOMO
SURABAYA PADA ERA PANDEMI COVID-19
(Penelitian Deskriptif-Analitik)**

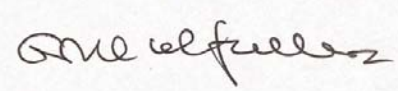
SKRIPSI

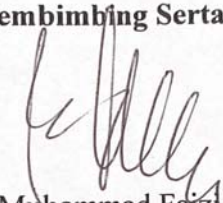
Oleh:

BERSELLYNICA AZARINE AZZAHRA
NIM.011911133127

**Disetujui dan diterima setelah diuji oleh
Tim penguji Program Studi Kedokteran
Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya
Surabaya, 20 Oktober 2022**

Menyetujui,
Koordinator Program Studi Kedokteran

(Dr. Purwo Sri Rejeki, dr., M. Kes)
NIP. 197506122005012003

Pembimbing Utama

(Dr. dr. Asra Al Fauzi, S.E., M.M.,
SpBS(K), FICS, FACS, JFAANS)
NIP. 197010012000031010

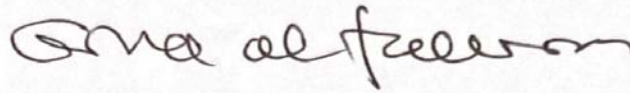
Pembimbing Serta

(Dr. dr. Muhammad Faizl, Sp.A(K))
NIP. 196505271990021003

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diujikan

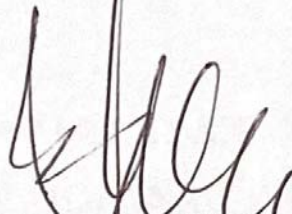
Tanggal, 17 Oktober 2022

Pembimbing I



(Dr. dr. Asra Al Fauzi, S.E., M.M., SpBS(K), FICS, FACS, IFAANS)
NIP. 197010012000031010

Pembimbing II



Dr. dr. Muhammad Faizi, Sp.A(K)
NIP. 196505271990021003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Kedokteran



(Dr. Purwo Sri Rejeki, dr. M. Kes)
NIP. 197506122005012003

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bersellynica Azarine Azzahra

NIM : 011911133127

Program Studi : Kedokteran

Fakultas : Kedokteran

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT
JALAN HEMATO-ONKOLOGI ANAK RSUD DR. SOETOMO
SURABAYA PADA ERA PANDEMI COVID-19
(Penelitian Deskriptif-Analitik)**

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima saksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 20 Oktober 2022



**METERAI
TEMPEL**
D8B00AJX651562943

Bersellynica Azarine Azzahra
NIM. 011911133127

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT karena telah memberikan saya kesempatan dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan karya tulis ilmiah berupa skripsi dengan judul “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Hemato-Onkologi Anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya Pada Era Pandemi COVID-19”. Saya menyadari bahwa penyusunan karya tulis ilmiah ini tidak akan berjalan baik tanpa bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Budi Santoso, dr., Sp. OG(K) selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga periode 2020-2025 yang telah memberi saya kesempatan untuk menempuh pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga.
2. Dr. Achmad Chusnu R., dr., Sp.THT-KL(K)., FICS selaku Wakil Dekan I Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga periode 2020-2025 yang telah memberi saya kesempatan untuk menempuh pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga.
3. Dr. Hanik Badriyah Hidayati, dr., Sp. S(K) selaku Wakil Dekan II Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga periode 2020-2025 yang telah memberi saya kesempatan untuk menempuh pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga.
4. Dr. Sulistawati, dr., M. Kes. selaku Wakil Dekan III Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga periode 2020-2025 yang telah memberi saya

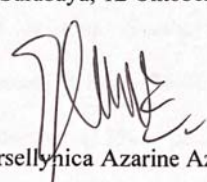
kesempatan untuk menempuh pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga.

5. Dr. dr. Asra Al Fauzi, S.E., M.M., Sp.BS(K), FICS, FACS, IFAANS selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengajarkan berbagai ilmu selama proses penyusunan karya tulis ilmiah dari awal hingga akhir.
6. Dr. dr. Muhammad Faizi, Sp.A(K) selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberi masukan mengenai penyusunan karya tulis ilmiah ini.
7. Dr. dr. Mia Ratwita Andarsini, Sp.A(K) yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberi masukan mengenai karya tulis ilmiah ini.
8. Dr. Purwo Sri Rejeki, dr., M. Kes selaku Koordinator Program Studi Kedokteran periode 2020-2025 yang telah memberikan izin dalam pembuatan skripsi.
9. Dr. Pudji Lestari, dr., M. Kes selaku PJMK Modul Penelitian yang telah membantu dan memfasilitasi penyusunan karya tulis ilmiah ini.
10. Prof. Dr. Soetojo, dr., Sp., U(K) selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga periode 2015-2020 yang telah memberi saya kesempatan untuk menempuh pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga.
11. Dr. Maftuchah Rochmanti, dr., M.Kes selaku Koordinator Program Studi Kedokteran periode 2015-2020 yang telah memberikan izin dalam pembuatan skripsi.

12. Iman Rachmanto & Betanti Mulyantini selaku orang tua, dan Ivan Adzikra selaku adik, serta seluruh keluarga saya lainnya atas do'a dan dukungan yang telah diberikan sepenuh hati.
13. Seluruh staf dan tenaga kependidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga
14. Dr. Drg. Tati Suryati, MARS selaku pemilik kuisioner yang saya gunakan dalam penelitian ini.
15. Sahabat karib saya di Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga, Alfi Syahriani, Nabilah Izzatunnisa, Annisa Salsabilla Dwi N., Nadira Zahra, Almira Saskia yang telah memberikan dukungan moral dan bantuan bagi penulis.
16. Teman-teman sejawat lainnya, Costae 2019 di Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah.
17. Pihak-pihak lain yang telah berkontribusi dalam penyusunan karya tulis ilmiah yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam karya tulis ilmiah ini, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan segenap pembaca.

Surabaya, 12 Oktober 2022



Bersellynica Azarine Azzahra

RINGKASAN

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT
JALAN HEMATO-ONKOLOGI ANAK RSUD DR. SOETOMO SURABAYA
PADA ERA PANDEMI COVID-19**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna, dan pelayanan kesehatan sendiri merupakan hak bagi setiap orang. Pada era pandemi COVID-19 terdapat aturan baru sebagai bentuk adaptasi dari adanya pandemi virus COVID-19, seperti adanya pembatasan sosial berskala besar (PSBB), pembatasan jarak minimal satu meter, kewajiban memakai masker, pembatasan jam operasional, dan lain-lain. Pada era ini pelayanan kesehatan merupakan garda terdepan yang bertugas dalam penatalaksanaan pasien COVID-19 maupun non-COVID-19. Artinya semua komponen yang ada dalam rumah sakit ikut terlibat, seperti tenaga kesehatan, petugas kebersihan, prosedur administrasi, termasuk keadaan sekitar lingkungan rumah sakit. Perubahan komponen ini mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien. Mutu pelayanan yang diberikan itu sendiri akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan sebanyak 100 responden yang memiliki hubungan khusus dengan pasien hemato-onkologi anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya dan memenuhi kriteria inklusi. Didapatkan kelompok usia didominasi oleh usia 26-36 tahun (43%), pendidikan terakhir didominasi oleh SLTA/ sederajat (55%), pekerjaan didominasi oleh ibu rumah tangga (64%), dan hubungan khusus dengan anak yang menderita penyakit di instalasi hemato-onkologi didominasi oleh orang tua (95%). Dari hasil penelitian didapatkan bahwa sebanyak 67% responden merasa sangat puas, 28% responden merasa puas, dan 5% merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini juga menilai tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi kepuasan, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*.

SUMMARY

Hospital is a health service institution that provides complete health services, and health services are the right of every person. In the era of the COVID-19 pandemic, there were new rules as a form of adaptation to the COVID-19 virus pandemic, such as large-scale social restrictions (PSBB), restrictions on a minimum distance of one meter, the obligation to wear masks, restrictions on operating hours, and others. In this era, health services are the front line in charge of managing COVID-19 and non-COVID-19 patients. This means that all components in the hospital are involved, such as health workers, cleaners, and administrative procedures, including the circumstances surrounding the hospital environment. Changes in this component affect the quality of services provided by the hospital to patients. The quality of the service provided itself will have an impact on the level of patient satisfaction.

The results of this study showed that 100 respondents had a special relationship with pediatric hemato-oncology patients at RSUD Dr. Soetomo Surabaya and met the inclusion criteria. It was found that the age group was dominated by 26-36 years old (43%), last education was dominated by high school/equivalent (55%), work was dominated by housewives (64%), and had a special relationship with children who suffer from diseases in hemato- oncology is dominated by parents (95%). From the research results, it was found that 67% of respondents were very satisfied, 28% of respondents were satisfied, and 5% were dissatisfied with the services provided. The results of this study also assess the level of satisfaction based on five dimensions of satisfaction, namely reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness.

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 menimbulkan dampak yang besar di masyarakat. Banyak perubahan terjadi baik perilaku maupun lingkungan sekitar yang juga dirasakan oleh seluruh masyarakat di seluruh dunia. Salah satu yang paling berdampak adalah rumah sakit. Rumah sakit yang menjadi garda terdepan dalam dunia kesehatan juga berdampak dengan adanya pandemi ini. Dampak tersebut tentunya dirasakan oleh komponen-komponen yang terlibat di dalam rumah sakit, seperti tenaga kesehatan, lingkungan periksa rumah sakit, prosedur dan alur administrasi, sampai dengan pasien juga merasakan perubahan tersebut. Adanya perubahan ini mempengaruhi kualitas mutu pelayanan dan kepuasan dari pasien, terutama pada pasien kronis yang mengharuskannya datang ke rumah sakit lebih sering untuk kontrol rutin. Mutu pelayanan kesehatan dapat dinilai dari lima dimensi yang melibatkan penilaian dari komponen-komponen rumah sakit, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, dan *responsiveness*. Semakin tinggi nilai kepuasan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula mutu pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan pasien yang ada di instalasi rawat jalan anak RSUD Dr. Soetomo pada era pandemi COVID-19 dengan metode kuisioner dan dianalisis menggunakan SPSS, disajikan dalam bentuk grafik dan tabel. Sampel penelitian ini adalah seluruh pasien di instalasi rawat jalan hemato-onkologi anak RSUD Dr. Soetomo pada bulan November hingga Februari 2021 yang memenuhi kriteria inklusi. Sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi, didapatkan kelompok usia didominasi oleh usia 26-36 tahun (43%), hubungan khusus antar responden dengan penderita didominasi dengan hubungan orang tua (95%), serta pendidikan terakhir didominasi oleh SLTA/ sederajat (55%).

Kata kunci : COVID-19, pelayanan instalasi rawat jalan, kepuasan pasien

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has caused many changes to occur, both in behavior and in the surrounding environment, which also felt by all people around the world. One of the most impactful is the hospital which is at the forefront of the world of health. The impact is felt by the components involved in the hospital, such as health workers, the hospital's examination environment, procedures, and administrative flow, up to the patient. This change affects the quality-of-service quality and patient satisfaction, especially in chronic patients who require them to come to the hospital more often for routine check-ups. The quality of health services can be assessed from five dimensions involving hospital components, namely reliability, assurance, tangible, and responsiveness. The higher the value of satisfaction felt by the patient, the higher the quality of service provided.

This study aims to assess patient satisfaction in the pediatric outpatient installation of RSUD Dr. Soetomo in the era of the COVID-19 pandemic with the questionnaire method and analyzed using SPSS, presented in the form of graphs and tables. The sample of this study was all patients in the pediatric hemato-oncology outpatient department of RSUD Dr. Soetomo from November to February 2021 who met the inclusion criteria. As many as 100 respondents who met the inclusion criteria, it was found that the age group was dominated by the age of 26-36 years (43%), the special relationship between respondents and sufferers was dominated by parental relationships (95%), and the last education was dominated by high school/equivalent (55%).

Keywords: COVID-19, outpatient installation services, patient satisfaction

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	ii
KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT JALAN HEMATO-ONKOLOGI ANAK RSUD DR. SOETOMO SURABAYA PADA ERA PANDEMI COVID-19	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	vii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
RINGKASAN.....	xii
SUMMARY.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR TABEL.....	xxiii
DAFTAR SINGKATAN	xxiv
BAB 1	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4

1.3.2	Tujuan Khusus	4
1.4	Manfaat Penelitian	4
1.4.1	Manfaat Teoritis	4
1.4.2	Manfaat Praktis	5
BAB 2		6
2.1	Rumah Sakit.....	6
2.1.1	Definisi Rumah Sakit.....	6
2.1.2	Peran dan Fungsi Rumah Sakit	6
2.1.3	Manajemen Rumah Sakit Saat Masa Pandemi COVID-19	7
2.2	Mutu Pelayanan Kesehatan.....	14
2.2.1	Definisi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	14
2.2.2	Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	15
2.3	Kepuasan.....	16
2.3.1	Definisi Kepuasan Pasien	16
2.3.2	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit	16
2.4	Hubungan Mutu Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien	17
2.5	Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).....	18
2.5.1	Definisi dan Epidemiologi	18
2.5.2	Etiologi.....	21
2.5.3	Cara Penyebaran SARS-CoV-2	21

2.5.4	Risiko Penularan dan Faktor Risiko COVID-19	22
2.6	Dampak Pandemi COVID-19 dari Berbagai Bidang.....	23
2.6.1	Dampak Pandemi COVID-19 di Bidang Sosial Ekonomi.....	24
2.6.2	Dampak Pandemi COVID-19 di Bidang Pendidikan	24
2.6.3	Dampak Pandemi COVID-19 di Bidang Layanan Kesehatan.....	25
2.7	Kecemasan Pasien terhadap COVID-19.....	25
	BAB 3	28
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	28
3.2	Hipotesis Penelitian	30
	BAB 4	31
4.1	Jenis dan Rancangan Penelitian.....	31
4.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
4.2.1	Populasi.....	31
4.2.2	Sampel.....	31
4.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	32
4.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Penelitian.....	32
4.3.1	Variabel Penelitian.....	32
4.3.2	Definisi Operasional	32
4.4	Bahan Penelitian	36
4.5	Instrumen Penelitian	36

4.6	Lokasi dan Waktu Penelitian	36
4.6.1	Lokasi penelitian.....	36
4.6.2	Waktu penelitian	36
4.7	Prosedur Pengambilan Data.....	36
4.8	Kerangka Operasional Penelitian.....	37
4.9	Prosedur Pengolahan dan Analisis Data	38
4.9.1	Prosedur Pengolahan Data	38
4.9.2	Cara Analisis Data	38
4.10	Aspek Etik Penelitian.....	39
4.10.1	Informed Consent.....	39
4.10.2	Confidentially	39
4.10.3	Beneficiary	39
4.10.4	Non-Maleficence.....	39
	BAB 5	40
5.1	Data Demografis	40
5.2	Karakteristik Penyakit di Instalasi Hemato-Onkologi Anak	42
5.3	Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan Hemato-Onkologi Anak.....	43
5.3.1	Uji Kepuasan Pasien Hemato-Onkologi Secara Umum	43
5.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	43
5.3.3	Uji Kepuasan Pasien Berdasar Dimensi	44

5.3.4	Uji Perbedaan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien.....	45
5.3.5	Uji Perbedaan Pekerjaan dengan Kepuasan.....	46
5.3.6	Uji Perbedaan Frekuensi Lamanya Pasien Kontrol Per Bulan dengan Kepuasan.....	47
BAB 6		48
6.1	Data Demografis pasien.....	48
6.2	Gambaran Umum Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Anak RSUD Dr.Soetomo saat Pandemi COVID-19	49
6.3	Hasil Uji Kepuasan Pasien Berdasar Dimensi <i>Reliable</i>	50
6.4	Hasil Uji Kepuasan Pasien Berdasar Dimensi <i>Assurance</i>	52
6.5	Hasil Uji Kepuasan Pasien Berdasar Dimensi <i>Tangible</i>	53
6.6	Hasil Uji Kepuasan Pasien Berdasar Dimensi <i>Empathy</i>	55
6.7	Hasil Uji Kepuasan Pasien Berdasar Dimensi <i>Responsiveness</i>	56
6.8	Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien.....	57
6.9	Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan.....	59
6.10	Hubungan Lamanya Pasien Kontrol di Instalasi dengan Kepuasan	60
BAB 7		61
7.1	Simpulan	61
7.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN.....		68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Masuk Pasien Satu Arah pada Lokasi Skrining.....	10
Gambar 2.2 Alur dan Zona COVID-19	11
Gambar 2.3 Alur Pelayanan dan Zona COVID-19 RSUD Dr. Soetomo Surabaya.....	13
Gambar 2.4 Definisi Mutu (Iman and Lena, 2017)	14
Gambar 2.5 Peta Zonasi Risiko COVID-19 (Data KPC PEN 2021).....	20
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Kerangka Operasional Penelitian.....	37
Gambar 5.1 Diagram Tingkat Kepuasan Pasien Secara Umum	43

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Data Demografis Responden Penelitian	41
Tabel 5.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	43
Tabel 5.3 Uji Kepuasan Pasien Berdasar Dimensi	45
Tabel 5.4 Uji Perbedaan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien	46
Tabel 5.5 Uji Perbedaan Pekerjaan dengan Kepuasan.....	46
Tabel 5.6 Uji Perbedaan Frekuensi Lamanya Pasien Kontrol Per Bulan dengan Kepuasan.....	47

DAFTAR SINGKATAN

APD	= Alat Pelindung Diri
ALL	= <i>Acute Lymphoblastic Leukemia</i>
BMI	= <i>Body Mass Index</i>
BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CDC	= Centers for Disease Control
CFR	= <i>Case Fatality Rate</i>
CML	= <i>Chronic Myelogenous Leukemia</i>
COVID-19	= <i>Corona Virus Disease 19</i>
DNA	= <i>Deoxyribonucleic Acid</i>
ICU	= <i>Intensive Care Unit</i>
IGD	= Instalasi Gawat Darurat
Kemenkes	= Kementrian Kesehatan
K3	= Keselamatan dan Kesehatan Kerja
KPC PEN	= Komite Penanganan COVID-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional
MERS	= <i>Middle East Respiratory Syndrome</i>
RATER	= <i>Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness</i>
RSUD	= Rumah Sakit Umum Daerah
SARS-CoV-2	= <i>Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2</i>
SD	= Sekolah Dasar
SLTP/SMP	= Sekolah Lanjutan Tahap Pertama / Sekolah Menengah Pertama
S LTA/SMA	= Sekolah Lanjutan Tahap Atas / Sekolah Menengah

Atas

S-1	= Sarjana-1
PCR	= <i>Polymerase Chain Reaction</i>
PHK	= Pemutusan Hubungan Kerja
PJJ	= Pembelajaran Jarak Jauh
PPI	= Pencegahan dan Pengendalian Infeksi
PSBB	= Pembatasan Sosial Berskala Besar
WHO	= <i>World Health Organization</i>

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kasus pertama COVID-19 di Indonesia dilaporkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada 2 Maret 2020 di Jawa Barat. Menggemparkan dunia pada awal tahun 2020, virus ini diketahui berasal dari Wuhan, Tiongkok pada akhir Desember 2019. Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) disebabkan oleh *coronavirus* jenis baru, yang dikenal sebagai *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2), dengan penyebab utama pada fungsi pernafasan, dan dapat tertular melalui *human to human transmission*, yaitu melalui droplet. Per tanggal 10 April 2020, terdapat 3.512 kasus terkonfirmasi positif, sembuh 282 orang, dan meninggal sebanyak 306 orang, dengan tingkat kematian sebesar 9,1% (Matla Ilpaj & Nurwati, 2020). Dan per tanggal 30 Desember 2020 terdapat 735.124 kasus terkonfirmasi positif, dengan jumlah kematian 21.944 orang, dan CFR 3.0%. Hingga saat ini, di Indonesia terdapat 1.718.575 kasus positif COVID-19, diantaranya sebanyak 1.574.615 orang dinyatakan sembuh, dan 47.218 orang dinyatakan meninggal dunia (Data Kemenkes, 10 Mei 2021).

Dari data tersebut, terlihat bahwa sejak diumumkannya pandemi COVID-19 di Indonesia, jumlah penderita COVID-19 meningkat begitu pesat dikarenakan cara penyebarannya yang melalui droplet sehingga mudah menular. Rumah sakit yang menjadi tempat utama dalam penanganan kasus COVID-19 diharuskan untuk beradaptasi cepat untuk menanggulangi kasus penyebaran virus ini. Banyak perubahan terjadi pada lingkungan rumah sakit sebagai bentuk adaptasi, seperti perubahan alur pelayanan, perubahan jam operasional, kewajiban melakukan pembatasan kontak fisik, pembatasan jumlah kunjungan. Bentuk adaptasi inilah yang mempengaruhi perubahan