

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

perilaku pada komponen rumah sakit, seperti tenaga kesehatan dan pasien. Tenaga kesehatan diharuskan untuk beradaptasi dengan perubahan kondisi tersebut, mulai dari penerapan panduan penatalaksanaan COVID-19, perubahan interaksi antar pasien-tenaga kesehatan, penggunaan Alat Pelindung Diri (APD), sampai kecemasan tertular dan menularkan COVID-19 kepada keluarga. Perubahan perilaku atau kebiasaan baru inilah yang diperkirakan dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit (Astari *et al.*, 2021).

Penyakit kronis didefinisikan sebagai suatu penyakit yang berlangsung selama satu tahun atau lebih, memerlukan perhatian medis yang berkelanjutan, dan pasien diharuskan untuk kontrol rutin. Sehingga intensitas pertemuan pasien dengan tenaga kesehatan lebih tinggi dibanding dengan penyakit lainnya. Dari data Pusat IT RSUD Dr. Soetomo menunjukkan pada bulan Januari-April 2014, terdapat 913 pasien yang berobat ke instalasi hemato-onkologi. Pasien-pasien tersebut tentu saja bukan hanya berasal dari Kota Surabaya, melainkan dari luar kota, mengingat RSUD Dr. Soetomo adalah rumah sakit rujukan terbesar di Jawa Timur. Pada kondisi pandemi COVID-19 yang terjadi banyak perubahan perilaku seperti sekarang ini, seperti pembatasan kontak dengan orang lain minimal satu meter (*physical distancing*), kewajiban memakai masker yang menutupi mulut dan hidung, memakai alat pelindung diri, bahkan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang diterapkan oleh pemerintah dan menyebabkan banyak pasien dari luar kota Surabaya kesulitan untuk datang ke RSUD Dr. Soetomo, padahal pasien yang ada di instalasi hemato-onkologi anak merupakan pasien wajib kontrol. Tentu saja hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien tersebut. Di samping itu, mutu pelayanan kesehatan juga sangat berpengaruh dengan tingkat kepuasan pasien. Padahal, kepuasan pasien merupakan elemen vital dalam perwujudan mutu pelayanan kesehatan yang baik, terlebih pada pasien-pasien dengan

penyakit kronis yang memerlukan terapi atau kontrol rutin dan memiliki intensitas tinggi untuk datang ke rumah sakit dan bertemu dengan tenaga medis. Dengan memahami tingkat kepuasan pasien selama pandemi COVID-19, dapat membantu rumah sakit dalam mengevaluasi manajemen pelayanan, serta dapat meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit akibat dampak dari pandemi COVID-19.

Mutu pelayanan kesehatan dapat diukur dengan 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, *Responsiveness* (RATER). Masing-masing dimensi memiliki aspek yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan anak terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya masih jarang dilakukan. Sehingga diharapkan penelitian ini dapat menjadi evaluasi terhadap manajemen mutu pelayanan kesehatan, dan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soetomo selama pandemi COVID-19.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana mutu pelayanan instalasi rawat jalan anak pada instalasi hemato-onkologi di RSUD Dr. Soetomo Surabaya saat pandemi COVID-19 menurut keluarga pasien?
2. Bagaimana tingkat kepuasan keluarga pasien yang ada di instalasi hemato-onkologi terhadap mutu pelayanan di instalasi rawat jalan anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya saat pandemi COVID-19?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di instalasi rawat jalan hemato-onkologi anak RSUD Dr. Soetomo pada era pandemi COVID-19.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengukur tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap mutu pelayanan di instalasi rawat jalan hemato-onkologi anak RSUD Dr. Soetomo Surabaya pada era pandemi COVID-19.
2. Menganalisis tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap lima dimensi mutu pelayanan, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*.
3. Menganalisis hubungan tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap lima dimensi mutu pelayanan, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*.
4. Menganalisis hubungan tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap tingkat pendidikan terakhir.
5. Menganalisis hubungan tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pekerjaan.
6. Menganalisis hubungan tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap lamanya pasien kontrol per bulan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Memberikan informasi terkait tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap mutu pelayanan dan dampak dari pandemi COVID-19 di instalasi rawat jalan hemato-

onkologi anak terhadap perilaku pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar masukan, perbaikan, dan landasan bagi rumah sakit untuk menentukan pelayanan dan tatalaksana yang tepat bagi instalasi rawat jalan hemato-onkologi anak selama pandemi dan diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soetomo, Surabaya.