

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN SELAMA PANDEMI COVID-19 DI IGD RSU GMIM BETHESDA TOMOHON

Yuliana Costansa Luturmas¹, Autry Mandagi², Don R.G Kabo³

¹Mahasiswa Fakultas Keperawatan, Universitas Sariputra Indonesia Tomohon

²Dosen Fakultas Keperawatan, Universitas Sariputra Indonesia Tomohon

³Dosen Jurusan Teknik Sipil, Universitas Politeknik Negeri Manado

mandagiautry@gmail.com

Abstract

Covid-19 has become one of the world's health problems since January 2020. The first confirmed case of Covid-19 in Indonesia was on March 2, 2020 and until now has continued to increase since then the morbidity and mortality rates have continued to increase and have an impact on the quality of health services. The purpose of this study was to analyze patient satisfaction with nursing services at the Emergency Room GMIM Bethesda Tomohon during the COVID-19 pandemic which was carried out in February-March 2022. Method: A cross-sectional study design was used. There were 181 respondents participated in this study. Data were collected using purposive sampling techniques by using questionnaires on nursing services in the Emergency Room and analyzed by using Spearman rho statistical test. Result: The results of the study showed that there is significant relationship with $p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.01$ with $(r) = 0.730$ which mean the hypothesis was accepted. Conclusion: It could be concluded that there is a relationship between patient satisfactions with nursing services in the Emergency Room of the Tomohon City General Hospital during the Covid-19 Pandemic.

Keywords: Nursing Services, Patient Satisfaction, Covid-19

Abstrak

Covid-19 menjadi salah satu masalah Kesehatan dunia sejak bulan Januari 2020. Kasus Covid-19 pertama kali terkonfirmasi di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020 dan hingga kini terus bertambah sejak itu angka kesakitan dan kematian terus bertambah dan berdampak pada kualitas pelayanan Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon selama pandemi covid-19 yang dilakukan pada bulan Februari-Maret 2022. Desain penelitian *Cross-sectional*, dengan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling*, Sebanyak 181 reponden pasien yang berkunjung ke IGD yang dirawat selama 24 jam. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di IGD. Hasil analisa bivariat, dengan uji *spearman rho* didapatkan hasil $(r)=0,730$ dengan signifikan $0.000 < \alpha = 0.01$, Sehingga H_1 diterima H_0 ditolak, Maka kesimpulannya ada hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di IGD Rsu Gmim Bethesda Tomohon Selama Pandemi Covid-19.

Katakunci : Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien, Covid-19

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan angka kunjungan pasien, hal ini terjadi karena terdapat alur proses pelayanan kesehatan yang berubah, pembatasan jumlah pasien sebagai upaya menghindari kerumunan, serta diterapkannya langkah pencegahan standar, identifikasi awal dan pengendalian sumber virus (Indonesia. Kementerian Kesehatan, 2020). Pembatasan jumlah pasien setiap harinya mengakibatkan pasien diduga

berobat ke rumah sakit lain sehingga mengakibatkan penurunan jumlah pasien.

Hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dilakukan oleh Agritubella, (2018) di Kenya tentang kepuasan kualitas pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat (IGD) menunjukkan bahwa dari 10 orang pasien yang berkunjung ke IGD, diketahui ada 6 orang (60%) mengeluh tentang kualitas pelayanan perawat yang di terima oleh pasien tidak

sesuai dengan harapan, waktu tunggu yang lama serta fasilitas maupun alat yang ada dan pegawai yang masih kurang, sementara 4 orang lainnya (40%) mengatakan tidak puas mengenai obat yang diberikan memiliki proses yang rumit dan obat yang diberikan relatif lama, Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI tahun 2009 menyatakan bahwa data kunjungan masuk pasien ke IGD di Indonesia adalah 4.402.205 pasien (13.3%) dari total seluruh kunjungan di rumah sakit umum (Kundiman, Kumaat, & Kiling, 2019). Berdasarkan data yang diambil dari ruang IGD RSUD Bethesda Tomohon jumlah kunjungan pasien selama pandemi covid-19 dari bulan Agustus sampai November 2021 adalah 4.669. Rata-rata kunjungan perbulan sebanyak 1125 perbulan atau sekitar 281 pasien perminggu. Jumlah kematian dari bulan Agustus-November berjumlah 30 pasien di Bethesda Tomohon.

Adanya kebijakan berupa penggunaan masker secara Universal, prosedur screening yang lebih ketat, prosedur pelayanan, serta alur pelayanan yang berubah. Kebiasaan baru ini di duga berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung/fisik, biaya, komunikasi) Widya Astari (2021).

Tenaga kesehatan harus menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi mulai dari implementasi panduan-panduan penatalaksana covid-19 panduan baru yang harus diimplementasikan perubahan interaksi pasien-perawat, Adanya edukasi terhadap pasien yang yang berkunjung ke IGD, penggunaan alat pelindung diri (APD) kecemasan tertular covid-19 ataupun menularkan kepada keluarga karena pelayanan dikatakan baik apabila pasien merasa puas dengan domain (keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik/langsung, biaya, empati, komunikasi) Widya Astari (2021).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Kepuasan pasien

terhadap pelayanan keperawatan (keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik/langsung, empati, biaya, komunikasi) di IGD Bethesda Tomohon selama pandemi covid-19”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian *cross-sectional*. Populasi adalah pasien yang berkunjung ke IGD yang dirawat selama 24 jam. Teknik *purposive sampling* Dengan sampel 181 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. kuesioner atau angket dikatakan reliabel jika memiliki nilai *cronbach's alpha* minimal 0,7. Kuesioner kepuasan pasien dan pelayanan keperawatan memiliki nilai *cronbach's alpha* = 0,730, Analisa yang digunakan analisa univariate (umur, jenis kelamin, dan analisa bivariate menggunakan *uji spearman rho*.

HASIL PENELITIAN

Analisa univariat

Tabel 1. Karakteristik berdasarkan umur dan jenis kelamin

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Umur		
19-37 tahun	72	39,8%
38-46 tahun	33	18,2%
47-59 tahun	35	19,3%
60-70 tahun	41	22,7%
Total	181	100,0
Jenis kelamin		
Laki-Laki	91	50,3%
Perempuan	90	49,7%%
Total	181	100,0

Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden terbanyak dengan umur 19-37 tahun 72 orang sedangkan, karakteristik jenis kelamin responden terbanyak laki-laki 91 orang(50,3%).

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di IGD Rumah sakit umum kota Tomohon selama pandemi covid-19.

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Pelayanan keperawatan		
Baik	58	4,2%
Cukup	115	60,2%
Kurang	8	30,4%
Total	181	100,0
Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Kepuasan pasien		
Baik	50	26,2%
Cukup	117	61,3%
Kurang	14	7,3%
Total	181	100,0

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa dari 181 responden karakteristik pelayanan keperawatan responden terbanyak adalah cukup dengan 115 responden (60,2%) sedang responden karakteristik berdasarkan tingkat kepuasan pasien responden terbanyak adalah cukup dengan 117 responden (61,3%).

Analisa bivariante

Tabel 3. Tabulasi Silang kepuasan pasien.

Pelayan an kepera watan	Kepuasan pasien								R	p- va lu e
	Baik		Cukup		Kurang		Total			
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Baik	1	0,6	25	13,8	32	17, 7	58	32,0	0,7 30	0. 01
Cukup	12	6,6	85	47,0	18	9,9	115	63,5		
Kurang	1	0,6	7	3,9	0	0,0	8	4,4		
Total	14	7,7	117	64,6	50	27, 6	181	100,0		

Berdasarkan Tabel 3 dari 181 responden yang paling besar persentasenya adalah persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan cukup sejumlah 117 responden dengan (64,6%). Hasil uji statistic menggunakan uji Spearman-Rho di dapat nilai signifikan dari hubungan kedua variabel tersebut adalah $(p) = 0,01$ yang menunjukkan nilai tersebut $< 0,05$ dengan demikian H1 atau ada hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di IGD Rumah sakit Umum Kota Tomohon

selama pandemi covid-19, sedangkan koefisien korelasi $(r) = 0,730$ menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang sangat kuat antara variabel bebas dan terikat. Dengan demikian H1 diterima dan H0 ditolak.

PEMBAHASAN

1. Analisis Pelayanan Keperawatan di IGD selama pandemi Covid-19

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di IGD RSUD GMIM Bethesda Tomohon selama pandemi Covid-19. Hasil penelitian Perceka (2020) menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di IGD. Hal ini dapat di timbulkan dari pelayanan keperawatan yang di berikan apabila sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik keperawatan. Adapun faktor penyebab pelayanan keperawatan kurang baik dapat terjadi karena faktor dari perawat itu sendiri, banyaknya pasien yang harus dilayani dan terbatasnya fasilitas.

Penelitian serupa juga dilakukan Husain (2019), Sebagaimana pelayanan di IGD, pasien harus segera diberi tindakan, namun terhalang oleh banyaknya pasien yang harus ditangani menyebabkan pelayanan tidak optimal. IGD rumah sakit mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan keperawatan gawat darurat bagi pasien dengan kondisi kritis atau membahayakan nyawa. Salah satu parameter pelayanan keperawatan waktu tanggap yang cepat kepada pasien dengan kondisi kritis dalam pelayanan keperawatan di IGD salah satu penentu kepuasan pasien dalam Kualitas pelayanan di Rumah sakit. Asumsi peneliti bahwa pelayanan keperawatan akan memberikan dampak yang kurang baik bilamana perawat memberikan perawatan yang tidak sesuai dengan harapan pasien. Cepat tanggap merupakan salah satu upaya untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Untuk meningkatkan profesionalisme dalam melaksanakan pelayanan kesehatan

secara maksimal, perawat tanggap darurat harus memiliki keterampilan kegawatdaruratan berupa pelatihan, Sehingga dapat menjamin dan meningkatkan pelayanan melalui pemberian asuhan keperawatan.

2. Analisis Kepuasan Pasien di IGD selama pandemi Covid-19

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien pada pelayanan perawat di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon selama pandemi Covid-19. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Supartiningsih, 2017). Kepuasan timbul dengan membandingkan antara jasa yang diterima atau dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila layanan yang diberikan tidak sesuai harapan, maka pasien akan merasa kecewa. Sebaliknya layanan yang diberikan apabila sesuai atau melebihi harapan maka akan timbul kepuasan.

Penelitian serupa juga dilakukan (Butt, 2021). Pandemi COVID-19 menghasilkan perubahan tak terduga pada volume pasien di IGD. Karena takut tertular penyakit di IGD, kunjungan pasien menurun drastis sejak adanya pandemi. Pasien biasanya akan berkunjung jika telah mengalami sakit yang parah atau berkunjung ke rumah sakit dengan penyakit non-COVID-19 sehingga mereka bersedia mengambil risiko untuk terlihat di IGD. Bahkan di daerah di mana kasus COVID-19 rendah, penurunan jumlah kunjungan IGD masih dramatis dimana banyak rumah sakit tetap dalam kapasitas normal selama berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan. Kepuasan pasien pada pelayanan perawat di IGD selama pandemi Covid-19, Pelayanan akan berjalan efektif dan efisien apabila instansi pelayanan kesehatan yang mengevaluasi dan mengukur tingkat kepuasan pasien.

Asumsi peneliti bahwa Kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di IGD yang dimana menangani masalah perawatan pasien dengan tepat dan profesional, memberikan informasi dan fasilitas yang tersedia cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku di RS, Memberitahu dengan

jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan, memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan pasien serta ketepatan waktu perawat tiba di ruangan ketika pasien membutuhkan.

KESIMPULAN

1. Sebagian besar mayoritas pasien yang dirawat di IGD cukup puas dengan pelayanan keperawatan di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon selama pandemi covid-19.
2. Ada hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di IGD RSU GMIM Bethesda Tomohon selama pandemi covid-19.

SARAN

1. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan terhadap tenaga Kesehatan atau perawat di IGD untuk lebih meningkatkan pelayanan perawat.

2. Bagi instansi Rumah sakit

Kiranya hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi kualitas kinerja perawat di IGD dan menjadi indikator untuk peningkatan kualitas pelayanan di IGD.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa membuat indikator penyelesaian kepuasan pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan Di Rsud Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), 42. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>
- Alkano, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan kesehatan Instalasi Gawat Darurat modern (Instagram). *Universitas Airlangga*, 1–13.
- Djawa, Y. D., Hariyanto, T., & Ardiyani, V. M. (2018). Perbedaan Kualitas Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien di Ruang UGD dengan Rawat Inap

- Puskesmas Dau Malang. *Nursing News*, 3, 313–325. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/792>
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4(1), 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Jaya, A. P., Bhakti, S., & Mulia, H. (2017). Hubungan Respon Time dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 3, 16.
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Priestnall, S. L., Okumbe, N., Orengo, L., Okoth, R., Gupta, S., Gupta, N. N., Gupta, N. N., Hidrobo, M., Kumar, N., Palermo, T., Peterman, A., Roy, S., Konig, M. F., Powell, M., Staedtke, V., Bai, R. Y., Thomas, D. L., Fischer, N., Huq, S., ... Chatterjee, R. (2020). Title. *Endocrine*, 9(May), 6.
- Pujiani, P., & Mulyono, M. (2020). Studi Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Igd Rsud Jombang. *Jurnal EDUNursing*, 4(2), 68–76.
- Rikayoni. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Ruang Intalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019 Description of the Level of Patient Satisfaction With the in the Siti Rahmah Padang Islamic Hospital Intalnce Room in. *MENARA Ilmu*, 14(01), 126–134.
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes*, 8(1), 57–65. <https://ejurnalinfokes.apikescm.ac.id/index.php/infokes/article/view/197>
- Walakandou, R. J. R., Ratag, G. A. E., & Korompis, G. E. C. (2021). Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Waktu Tunggu Pasien dalam Masa Pandemi Covid 19 di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 2(3), 046–057.
- Widya Astari, D., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38.
- Anggrani, 2017. Kepuasan Pelanggan, Diakses dari: <http://respiratory.unad.ac.ad/> Tanggal 02 februari 2020