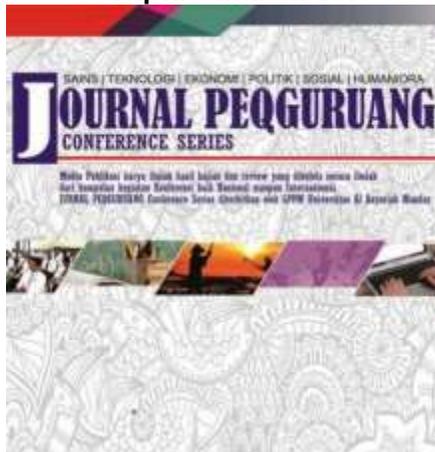


Graphical abstract



PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP MASA PANDEMI COVID-19 DI RSUD POLEWALI

¹*Muh. Said Mukharrim, ¹Urwatil Wusqa Abidin, ¹Rahmatilla.

* Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Al Asyariah Mandar

**Corresponding author*

rahmatilla051098@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of the quality of health services on the satisfaction of inpatients during the Covid-19 pandemic at the Polewali Mandar RSUD in 2021 based on 5 dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. This type of research is quantitative *crosssectional* an analytical survey approach. Population study were patients from the who made inpatient visits to the Asoka room in October 2020-March 2021 as many as 161 patients with Accidental Sampling technique. The results of statistical tests using the uji chi square and fixher's exact test obtained the value of $= 0.000 < = 0.05$, then H_0 is rejected and H_1 is accepted. This means that there is an influence between the quality of health services on the satisfaction of inpatients during the Polewali Mandar RSUD

Keywords: *Patient Satisfaction, Quality of Health Services, Polewali Mandar.*

Abstrak

Tujuan pada penelitian ini ialah agar memahami pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap masa pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2021 berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan yakni bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), cepat tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), kepedulian (empathy). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif desain penelitian *crosssectional* pendekatan survei analitik. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar yang melakukan kunjungan rawat inap ruangan Asoka pada bulan Oktober Tahun 2020 – Bulan Maret Tahun 2021 sebanyak 161 pasien dengan pengambilan sampel menggunakan teknik Accidental Sampling. Hasil uji statistik menggunakan uji Chi Square dan uji fisher exact test diperoleh nilai $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, ada pengaruh antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap masa pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar

Kata kunci: *Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Kesehatan, Polewali Mandar.*

Article history

DOI: <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v4i1.2519>

Received : 10 Sep 2020 | Received in revised form : 02 feb 2022 | Accepted : 01 April 2022

1. PENDAHULUAN

Covid-19 telah menjadi masalah kesehatan global pada awal Januari 2020 hingga 3 Mei 2020, 215 negara melaporkan 3.272.202 kasus terkonfirmasi Covid-19 dan 230.104 kematian (Organization, 2020). Kasus pertama Covid-19 diberitakan di Indonesia pada 2 Maret 2020 dan terus bertambah sampai saat ini. Sejak saat itu, angka kesakitan dan kematian terus meningkat dan berdampak pada sistem kesehatan (Organization, 2020). Selain kesakitan dan kematian, Covid-19 juga memberlakukan *physical distancing* dan PSBB pada 20 Maret 2020, semenjak saat itu telah terjadi penurunan pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar dari tahun 2019 sebanyak 20.509 pasien menurun di tahun 2020 menjadi 15.033 pasien.

Pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan jumlah kunjungan pasien, hal ini terjadi karena proses pelayanan kesehatan berubah, jumlah pasien dibatasi untuk menghindari keramaian, dan penerapan standar tindakan pencegahan, deteksi dini dan pengendalian sumber virus (Indonesia, 2020). Pembatasan jumlah pasien per hari mengakibatkan pasien dicurigai berobat ke rumah sakit lain, yang berujung pada penurunan jumlah pasien. Semua petugas kesehatan tidak memiliki pengalaman menangani Covid-19. Tenaga kesehatan harus beradaptasi dengan perubahan kondisi, mulai dari penerapan pedoman penanganan Covid-19, pedoman baru yang akan diterapkan, perubahan interaksi dengan tenaga keperawatan, penggunaan alat pelindung diri (APD), ketakutan akan penularan Covid - 19 atau mentransfernya ke keluarga. Kebiasaan baru ini diyakini akan mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan. (Syamsul, 2020)

Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tentunya mengacu pada berbagai faktor yaitu: karakteristik pasien, bentuk fisik, keandalan, jaminan, kepedulian (Sangadji, 2013). Juga ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu : cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*) (A A Gde Muninjaya, 2011). Dengan faktor tersebut pasien dapat menilai bagaimana pelayanan kesehatan yang diterimanya serta dapat mempersepsikan apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien tersebut atau tidak.

Adapun hasil pengambilan data awal di bagian humas unit pengaduan pasien rawat inap ditemukan adanya keluhan pasien mengenai kurangnya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar. Tahun 2018-2020 sebanyak 41 pengaduan dan pengaduan yang terbanyak berasal dari segi pelayanan kesehatan, ketanggapan tenaga kesehatan maupun dari segi fasilitas yang tersedia. Adapun permasalahan yang menjadi keluhan pasien antara lain yaitu, masalah tenaga kesehatan yang sangat tidak sopan dalam melayani dan menanggapi keluhan pasien, masalah lama pemeriksaan kesehatan oleh dokter terhadap pasien, masalah ketersediaan air di Rumah Sakit Umum

Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar yang sangat kurang dan masalah ketersediaan toilet yang juga jauh dari harapan pasien atau pun keluarga pasien. Data kepuasan pasien dan keluarga di ruang rawat inap pada tahun 2020 di bulan April 78% dan di Bulan Juli 78%. Standar kepuasan berdasarkan indeks kepuasan pasien dan keluarga adalah 80%. Dengan diterapkannya alur pelayanan triage Covid-19 di semua unit pelayanan, diduga terjadi penurunan mutu pelayanan kesehatan.

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah desain penelitian *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* adalah penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan (sekali waktu) antara faktor risiko/paparan dengan penyakit. (Budiarto, 2013) Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu proses penelitian untuk menemukan pengetahuan yang menggunakan prosedur-prosedur statistik dalam bentuk data numerikal atau angka. (Sujarweni, 2014) Alasan utama memilih jenis penelitian kuantitatif untuk dapat menguji hipotesis yang diajukan agar dapat menjelaskan variabel bebas (pengaruh mutu pelayanan kesehatan) terhadap (kepuasan pasien).

Penelitian ini menggunakan pendekatan Survei Analitik, dimana pengukuran variabel *independent* (pengaruh mutu dan pelayanan kesehatan) dan variabel *dependent* (kepuasan pasien) diobservasi pada pasien rawat inap ruang Asoka Rumah Sakit Umum Polewali Mandar pada waktu yang bersamaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2021

Mutu Pelayanan Kesehatan Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kepuasan Pasien						P-Val
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	56	100	0	0	56	100	0,00
Tidak Baik	0	0	5	100	5	100	
Total	56	91,8	5	8,2	61	100	

Berdasarkan tabel output di atas dapat diketahui bahwa responden yang puas terhadap mutu pelayanan bukti fisik (*tangibles*) baik sebanyak 56 responden dengan persentase sebesar 100 % dan tidak ada responden yang merasa puas dengan mutu pelayanan bukti fisik (*tangibles*) tidak baik. Sedangkan responden yang tidak puas terhadap mutu pelayanan bukti fisik (*tangibles*) baik adalah 0 responden dan responden yang

tidak puas terhadap mutu pelayanan bukti fisik (*tangibles*) tidak baik sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 100 %.

Tabel 2. Distribusi Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2021

Mutu Pelayanan Kesehatan Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kepuasan Pasien						P-Val
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	N	%	
Baik	55	95,5	2	3,5	57	100	0,00
Tidak Baik	1	25,0	3	75,0	4	100	
Total	56	91,8	5	8,2	61	100	

Berdasarkan tabel output di atas dapat diketahui bahwa responden yang puas terhadap mutu pelayanan keandalan (*reliability*) baik sebanyak 55 responden dengan persentase sebesar 95,5 % dan responden yang merasa puas dengan mutu pelayanan keandalan (*reliability*) tidak baik sebanyak 1 responden dengan persentase sebesar 25,0 %. Sedangkan responden yang tidak puas terhadap mutu pelayanan keandalan (*reliability*) baik sebanyak 2 responden dengan persentase sebesar 3,5 % dan responden yang tidak puas terhadap mutu pelayanan keandalan (*reliability*) tidak baik sebanyak 3 responden dengan persentase sebesar 75,0 %.

Tabel 3. Distribusi Pengaruh Cepat Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2021

Mutu Pelayanan Kesehatan Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kepuasan Pasien						P-Value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	55	100	0	0	55	100	0,000
Tidak Baik	1	16,7	5	83,3	6	100	
Total	56	91,8	5	8,2	61	100	

Berdasarkan tabel output di atas dapat diketahui bahwa responden yang puas terhadap mutu pelayanan cepat tanggap (*responsiveness*) baik sebanyak 55 responden dengan persentase sebesar 100 % dan sebanyak 1 responden yang merasa puas dengan mutu pelayanan cepat tanggap (*responsiveness*) tidak baik dengan persentase sebesar 16,7 %. Sedangkan responden yang tidak puas terhadap mutu pelayanan cepat tanggap (*responsiveness*) baik sebanyak 0 responden dan responden yang merasa tidak puas dengan mutu pelayanan cepat tanggap (*responsiveness*) tidak baik sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 83,3 %.

Tabel 4. Distribusi Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2021

Mutu Pelayanan Kesehatan Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kepuasan Pasien						P-Value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	55	94,8	3	5,2	58	100	0,016
Tidak Baik	1	33,3	2	66,7	3	100	
Total	56	91,8	5	8,2	61	100	

Berdasarkan tabel output di atas dapat diketahui bahwa responden yang puas terhadap mutu pelayanan jaminan (*assurance*) baik sebanyak 55 responden dengan persentase sebesar 94,8 % dan sebanyak 1 responden dengan persentase 33,3 % yang merasa puas dengan mutu pelayanan jaminan (*assurance*) tidak baik. Sedangkan responden yang tidak puas terhadap mutu pelayanan jaminan (*assurance*) baik sebanyak 3 responden dengan persentase sebesar 5,2 %, dan responden yang merasa tidak puas dengan mutu pelayanan jaminan (*assurance*) tidak baik sebanyak 2 responden dengan persentase sebesar 66,7 %.

Tabel 5. Distribusi Pengaruh Kepedulian (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2021

Mutu Pelayanan Kesehatan Kepedulian (<i>Empathy</i>)	Kepuasan Pasien						P-Value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	56	98,2	1	1,8	57	100	0,000
Tidak Baik	0	0	4	100	4	100	
Total	56	91,8	5	8,2	61	100	

Berdasarkan tabel output di atas dapat diketahui bahwa responden yang puas terhadap mutu pelayanan kepedulian (*empathy*) baik sebanyak 56 responden dengan persentase sebesar 98,2 % dan tidak ada responden yang merasa puas dengan mutu pelayanan kepedulian (*empathy*) tidak baik. Sedangkan responden yang tidak puas terhadap mutu pelayanan kepedulian (*empathy*) baik sebanyak 1 responden dengan persentase sebesar 1,8 %, dan responden yang merasa tidak puas dengan mutu pelayanan kepedulian (*empathy*) tidak baik sebanyak 4 responden dengan persentase sebesar 100 %.

Tabel 6. Distribusi Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2021

Mutu Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien						P-Value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	55	100	0	0	55	100	0,000
Tidak Baik	1	16,7	5	83,3	6	100	
Total	56	91,8	5	8,2	61	100	

Berdasarkan tabel output di atas dapat diketahui bahwa responden yang puas terhadap mutu pelayanan kesehatan baik sebanyak 55 responden dengan persentase sebesar 100 % dan sebanyak 1 responden dengan persentase sebesar 16,7 % yang merasa puas dengan mutu pelayanan kesehatan tidak baik. Sedangkan responden yang tidak puas terhadap mutu pelayanan kesehatan baik adalah 0 responden dan responden yang merasa tidak puas dengan mutu pelayanan kesehatan tidak baik sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 83,3 %.

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar pada tanggal 26 April sampai dengan 26 Mei 2021, maka diketahui bahwa hasil penelitian di ruang rawat inap Asoka kelas 1,2,3,VIP dan *intermedit* menyatakan bukti fisik (*tangibles*) mutu pelayanan kesehatan yang didapatkan dari 61 responden (100%), yang menjawab puas terhadap bukti fisik (*tangibles*) mutu pelayanan kesehatan kategori baik sebanyak 56 responden sedangkan yang menjawab mutu pelayanan kesehatan kategori tidak baik sebanyak 0 responden yang memberi intepretasi yang sama bahwa aspek visualisasi dari pelayanan kesehatan dan kelengkapan fasilitas yang dimiliki Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar berdasarkan penilaian pasien rawat inap di ruang Asoka masa pandemi Covid-19 sudah dapat memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan yang berkualitas mencakup memperlengkapi ambulans dan fasilitas, menetapkan protokol transisi yang jelas, dan melatih tenaga kesehatan dengan cukup baik sehingga di masa pandemi Covid-19 ini pelayanan yang esensial dijalankan dengan baik. (Saleh, 2015)

b. Keandalan (*Realibility*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar pada tanggal 26 April sampai dengan 26 Mei 2021, maka diketahui bahwa hasil penelitian di ruang rawat inap Asoka kelas 1,2,3,VIP dan *intermedit* menyatakan keandalan (*realibility*) mutu pelayanan kesehatan yang didapatkan dari 61 responden (100 %), yang menjawab puas terhadap keandalan (*realibility*) mutu pelayanan kesehatan kategori baik sebanyak 55 responden sedangkan yang menjawab mutu pelayanan kesehatan kategori tidak baik sebanyak 1 responden yang memberi intepretasi yang sama bahwa tingkat kemampuan petugas kesehatan khususnya perawat

dalam memberikan pelayanan di rumah sakit masa pandemi Covid-19 sudah memberi kepuasan pasien atas pelayanan yang dibutuhkan. (Ilham, 2018)

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang menjawab tidak puas terhadap keandalan (*realibility*) mutu pelayanan kesehatan kategori baik sebanyak 2 responden yang memberi indikasi bahwa pelayanan yang diselenggarakan di rumah sakit pada prosedur penerimaan pasien cepat dan terpercaya namun ketatnya protokol Covid-19 yang membuat keluarga pasien kurang bebas masuk mengunjungi pasien membuatnya merasa tidak puas. Hal tersebut merupakan upaya rumah sakit dalam menjaga rasa percaya masyarakat pada kapastias sistem kesehatan untuk dengan aman memenuhi kebutuhan-kebutuhan esensial dan mengendalikan infeksi risiko di fasilitas pelayanan kesehatan yang merupakan kunci untuk memastikan adanya perilaku pencarian pelayanan kesehatan yang benar dan kepatuhan pada anjuran-anjuran kesehatan masyarakat (Organization, 2020).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dari aspek keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap masa pandemi covid 19 hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik chi square dan uji fisher's exact text dengan nilai asymp sig. (2 – sided) 0,001 yang kurang dari 0,05. Hal ini disebabkan jika mutu pelayanan keandalan di rumah sakit baik maka kepuasan pasien akan meningkat. Dalam hal ini proses pemberian obat kepada pasien harus cepat agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Selain proses pemberian obat secara cepat juga harus memperhatikan pelayanan kepada pasien secara tepat waktu dan cepat sehingga berbagai keluhan yang dialami oleh pasien dapat tertangani dengan baik. Selain masalah pemberian obat pelayanan yang ada di rumah sakit terutama kepada pasien yang terkena Covid-19 dapat dilihat dari bagaimana kesiapan perawat dalam memberikan pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa kesiapan perawatan menjadi tugas utama dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Jika pelayanan kurang optimal terhadap pasien, maka pasien akan mengeluh tentang perawatan medis di rumah sakit. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurfardiansyah Burhannudin (2016) yang menyatakan bahwa variabel mutu pelayanan dari aspek keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. (Farmaka, 2017)

c. Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar pada tanggal 26 April sampai dengan 26 Mei 2021, maka diketahui bahwa hasil penelitian di ruang rawat inap Asoka kelas 1,2,3,VIP dan *intermedit* menyatakan cepat tanggap (*responsiveness*) mutu pelayanan kesehatan yang didapatkan dari 61 responden (100%), yang menjawab puas terhadap cepat tanggap (*responsiveness*) mutu pelayanan kesehatan kategori baik sebanyak 55 responden sedangkan yang menjawab

mutu pelayanan kesehatan kategori tidak baik sebanyak 1 responden yang memberi interpretasi yang sama bahwa pelayanan yang diberikan rumah sakit telah memberikan kepuasan atas kebutuhan pasien akan pelayanan paripurna yang mana pelayanan diberikan tepat sesuai dengan tingkat kemampuan petugas kesehatan khususnya perawat dalam memberikan pelayanan di rumah sakit masa pandemi Covid-19 sudah memberi kepuasan pasien atas pelayanan yang dibutuhkan. (Supartiningsih, 2017).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dari aspek cepat tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap masa pandemi covid 19. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik chi square dan uji fisher's exact text dengan nilai asymp sig. (2 – sided) 0,000 yang kurang dari 0,05. Hal ini disebabkan jika mutu pelayanan cepat tanggap di rumah sakit baik maka kepuasan pasien akan meningkat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwidyaniti, Suarjana, Ganda Wijaya (2014) yang menyatakan bahwa variabel mutu pelayanan dari aspek cepat tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Responsiveness (cepat tanggap) sangat dibutuhkan untuk menilai mutu pelayanan kesehatan yang disediakan rumah sakit karena dengan ketanggapan perawat, pasien dan keluarga pasien bisa menilai tindakan yang diberikan oleh tenaga kesehatan terhadap pasien saat pasien membutuhkan pertolongan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar pada tanggal 26 April sampai dengan 26 Mei 2021, maka diketahui bahwa hasil penelitian di ruang rawat inap Asoka kelas 1,2,3,VIP dan *intermedit* menyatakan jaminan (*assurance*) mutu pelayanan kesehatan yang didapatkan dari 61 responden (100%), yang menjawab puas terhadap jaminan (*assurance*) mutu pelayanan kesehatan kategori baik sebanyak 55 responden sedangkan yang menjawab mutu pelayanan kesehatan kategori tidak baik sebanyak 1 responden yang memberi interpretasi yang sama bahwa tingkat mutu pelayanan kesehatan telah memberikan rasa aman dan nyaman pada sebagian besar pasien sesuai dengan tingkat kemampuan petugas kesehatan khususnya perawat dalam memberikan pelayanan di rumah sakit masa pandemi Covid-19 sudah memberi kepuasan pasien atas pelayanan yang dibutuhkan. (Ulumiyah, 2018)

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang menjawab tidak puas terhadap jaminan (*assurance*) mutu pelayanan kesehatan kategori baik sebanyak 3 reponden yang memberi indikasi yang sama bahwa jaminan (*assurance*) yang diberikan rumah sakit yang mana petugas kesehatan menskrining pasien yang masuk ke ruang rawat inap. Hal tersebut menimbulkan kecemasan pada pasien sehingga merasa khawatir akan perawatan yang akan dilakukan. Adapun pasien yang menjawab tidak puas terhadap mutu pelayanan kesehatan jaminan kategori tidak baik

sebanyak 2 responden, yang memberi indikasi yang sama bahwa jaminan (*assurance*) yang diberikan rumah sakit tidak menjelaskan kepada pasien mengenai jenis obat, khasiat, efek samping, kontra indikasi, dosis umum, dan cara pemberian obat kepada pasien membuatnya merasa tidak puas. Informasi mengenai obat yang diberikan merupakan hal yang penting di masa pandemi Covid-19 untuk memastikan rasa aman dalam melakukan pengobatan. Kebutuhan rasa aman merupakan kebutuhan yang ada pada tingkat kedua setelah kebutuhan fisiologi terpenuhi. (Raditya Wahyu Hapsari, 2013)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dari aspek jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap masa pandemi Covid 19 hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik chi square dan uji fisher's exact text dengan nilai asymp sig. (2 – sided) 0,016 yang kurang dari 0,05. Hal ini disebabkan jika mutu pelayanan dari aspek jaminan di rumah sakit baik maka kepuasan pasien akan meningkat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meutia Dewi (2016) yang menyatakan bahwa variabel mutu pelayanan dari aspek jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

e. Kepedulian (*Empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar pada tanggal 04 April sampai dengan 04 Mei 2021, maka diketahui bahwa hasil penelitian di ruang rawat inap Asoka kelas 1,2,3,VIP dan *intermedit* menyatakan kepedulian (*empathy*) mutu pelayanan kesehatan yang didapatkan dari 61 responden (100%), yang menjawab puas terhadap kepedulian (*empathy*) mutu pelayanan kesehatan kategori baik sebanyak 56 responden yang memberi interpretasi bahwa petugas kesehatan di rumah sakit telah merasa ikut serta merasakan yang dialami pasien atas gangguan kesehatan yang dialami sehingga petugas kesehatan memberikan perhatian yang baik terhadap keadaan pasien sesuai dengan tingkat kemampuan petugas kesehatan khususnya perawat dalam memberikan pelayanan di rumah sakit masa pandemi Covid-19 sudah memberi kepuasan pasien atas pelayanan yang dibutuhkan. (Hastuti, 2017)

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang menjawab tidak puas terhadap kepedulian (*empathy*) mutu pelayanan kesehatan kategori baik sebanyak 1 reponden yang memberi indikasi bahwa petugas kesehatan memberikan pelayanan secara khusus kepada setiap keluhan-keluhan pasien namun kurang puas dalam tindakan yang dilakukan karena dalam hal ini keterbatasan petugas kesehatan dalam mengunjungi pasien pada masa pandemi Covid-19 dan mutu pelayanan kesehatan kategori tidak baik sebanyak 4 responden yang memberi indikasi bahwa kepedulian (*empathy*) yang diberikan rumah sakit dalam hal ini antara pasien dan dokter kurang melakukan komunikasi dengan baik dikarenakan jadwal kunjungan antara dokter dengan

pasien terbatas sehingga membuat pasien merasa tidak nyaman dalam mendapatkan informasi oleh dokter, apalagi pada masa pandemi Covid-19 saat ini komunikasi yang baik antara pasien dan dokter sangat dibutuhkan untuk mendapatkan informasi terkait panduan pelayanan masa pandemi Covid-19 selama masa perawatan di rumah sakit.

Meskipun pertemuan dengan penyedia layanan perlu dibatasi jika memungkinkan, masyarakat atau pasien tidak boleh menunda mencari pertolongan untuk penyakit-penyakit yang sensitif waktu dan tetap menerima pengobatan untuk penyakit-penyakit kronis guna menghindari komplikasi dan perburukan akut sambil tetap mematuhi rekomendasi penjagaan jarak fisik. Pesan-pesan yang jelas tentang kapan dan di mana masyarakat atau pasien mencari pertolongan, kebijakan-kebijakan yang relevan tentang penghapusan sementara biaya pengguna, dan jaminan tentang keamanan pelayanan kesehatan sangat penting dan harus diurusutamakan dalam strategi komunikasi penanggulangan wabah. Strategi ini harus mencakup panduan tentang perilaku aman mencari pertolongan dan informasi mutakhir tentang perubahan tempat pemberian layanan (misalnya, perubahan lokasi layanan-layanan kesehatan tertentu, implementasi titik akses terpisah untuk orang dengan gejala Covid-19 dan orang tanpa gejala Covid-19, atau kapan layanan-layanan yang dihentikan sementara akan tersedia lagi). Jalur-jalur telepon dengan protokol perawatan kedaruratan khusus dapat mendukung anggota-anggota masyarakat dalam memutuskan untuk mencari pertolongan atau tidak dan kapan mencari pertolongan. Pesan-pesan kepada masyarakat harus menunjukkan sumber informasi dan bantuan mengenai isu-isu terkait kesehatan masyarakat yang timbul, seperti kekerasan dan penyalahgunaan obat-obatan, serta informasi tentang kegiatan-kegiatan promosi kesehatan (Organization, 2021)

Kepedulian (*empathy*) adalah aspek kekuatan emosional yang bersumber dari dalam diri tiap individu atas tanggapan orang lain yang ada disekitarnya. kepedulian (*empathy*) juga dapat berupa penilaian seseorang terhadap apa yang dirasakan orang lain. (G. Muninjaya, 2014)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dari aspek kepedulian (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap masa pandemi Covid 19 hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik chi square dan uji fisher's exact text dengan nilai asymp sig. (2 - sided) 0,000 yang kurang dari 0,05. Hal ini disebabkan jika mutu pelayanan dari aspek kepedulian di rumah sakit baik maka kepuasan pasien akan meningkat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meutia Dewi (2016) yang menyatakan bahwa variabel mutu pelayanan dari aspek kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

4. SIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan analisa data statistik dari lembar observasi yang disebar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Ada pengaruh antara mutu pelayanan kesehatan aspek bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan rawat inap masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Polewali Mandar. Kesehatan aspek bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien dari segi penampilan petugas menerapkan standar protokol kesehatan berupa penggunaan Alat Pelindung Diri (APD), fasilitas cuci tangan dan handsanitizer yang tersedia di setiap ruangan, adanya pengaturan jarak duduk, serta ruangan yang nyaman di masa pandemi Covid-19.
- b. Ada pengaruh antara mutu pelayanan kesehatan aspek keandalan (*reability*) terhadap kepuasan pasien rawat inap masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Polewali Mandar. Rawat inap dari segi pelayanan pengobatan, prosedur penerimaan pasien, jadwal visite pelayanan petugas kesehatan, dan perlakuan terhadap pasien di masa pandemi Covid-19.
- c. Ada pengaruh antara mutu pelayanan kesehatan aspek cepat tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat inap masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Polewali Mandar. Berdasarkan hasil analisis uji statistik menggunakan uji *fisher's exact test* dari 61 responden menunjukkan bahwa nilai $p \text{ value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh antara mutu pelayanan aspek cepat tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat inap dari segi keinginan petugas kesehatan untuk membantu pasien memberikan pelayanan yang cepat tanggap, kemampuan petugas kesehatan dalam mendukung pasien dan tingkat kesediaan untuk melayani sesuai dengan prosedur berlaku di masa pandemi Covid-19.
- d. Ada pengaruh antara mutu pelayanan kesehatan aspek jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat inap masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Polewali Mandar. Kepuasan pasien rawat inap dari segi jenis tindakan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien yang berhubungan erat dengan keselamatan dan kenyamanan pasien selama mendapatkan pelayanan di masa pandemi Covid-19.
- e. Ada pengaruh antara mutu pelayanan kesehatan aspek kepedulian (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien rawat inap masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Polewali Mandar. Kepuasan pasien rawat inap dari segi kesediaan petugas kesehatan untuk memberikan setiap pasien perhataian yang mendalam dan khusus, kemudahan dalam membangun hubungan, komunikasi yang baik dan pemahaman akan kebutuhan individu setiap pasien di masa pandemi Covid-19.

Saran

- a. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar
Diharapkan petugas kesehatan RSUD Kabupaten Polewali Mandar lebih memperhatikan aspek administrasi yaitu jadwal pelayanan rumah sakit yang tepat waktu serta tidak berbelit-belit, dari aspek cepat tanggap (*responsiveness*) lebih meningkatkan pemantauan terhadap keadaan pasien dan lebih cekatan dalam memberikan tindakan jika pasien membutuhkan pertolongan, dari aspek jaminan (*assurance*) selalu memberikan tindakan kepada pasien yang berhubungan erat dengan keselamatan dan kenyamanan pasien dan dari aspek kepedulian meningkatkan sikap *emphaty* dengan meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien. Dengan begitu pasien merasa disayangi dan merasa nyaman dengan perawatan yang diberikan oleh pihak RSUD selama masa pandemi Covid-19
- b. Bagi Universitas
Diharapkan Universitas dapat memberikan dukungan bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian yang sejenis yang berkaitan dengan aspek mutu pelayanan kesehatan serta memperkaya sumber referensi sebagai kelengkapan salah satu persyaratan institusi.
- Organization, W. H. (2021). *Working for health: a review of the relevance and effectiveness of the five-year action plan for health employment and inclusive economic growth (2017-2021) and ILO-OECD-WHO Working for Health programme.*
- Saleh, D. (2015). INDEKS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KABUPATEN POLEWALI MANDAR. *KOLABORASI : JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, Vol 1, No 1.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi penelitian keperawatan.*
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1).
- Syamsul, M. (2020). Strategi dalam Menghadapi Tantangan Kesehatan Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas*, 2 (4).
- Ulumiyah, N. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1 (4).
- DAFTAR PUSTAKA**
- Budiarto. (2013). Perbaikan Kualitas Permukaan Baja JIS S45C. *Jurnal ilmiah mikrotek*, 2 (2).
- Farmaka. (2017). Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dapat diamati melalui kinerja profesional dari personil rumah sakit. *Jurnal MKMI*, Vol 7 No. 1.
- Hastuti, S. K. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, Volume 11, Issue 2.
- Ilham, M. (2018). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Input Rumah Sakit di Instalasi Rawat Inap RSU Haji Makassar. *Jurnal MKMI*, Vol 7 No.1.
- Indonesia, K. R. (2020). Pedoman Pencegahan dan Pengendalian coronavirus disease (covid-19). *Jakarta, Indonesia.*
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan.*
- Muninjaya, G. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2. Jakarta: EGC.*
- Organization, W. H. (2020). Materi Komunikasi Risiko COVID-19 untuk Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *World Health Organization*, 1–11.