

KETIDAK PUASAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN

Revelino Pangaribuan¹, Myrnawati Crie Handini^{2*}, Janno Sinaga³, Daniel Ginting⁴,
Frida Lina Tarigan⁵, Mindo Tua Siagian⁶

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat direktorat Pascasarjana Universitas Sari Mutiara

*Corresponding Author : myrnawati@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menggali lebih dalam masalah ‘Ketidak-puasan Pasien Penyintas COVID-19 terhadap Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap di RS Martha Friska Multatuli Medan, Tahun 2022. Penelitian Kualitatif ini akan dilakukan di RS Martha Friska Multatuli Medan. Waktu penelitian mulai dari bulan Oktober 2021 sampai Agustus 2022 (10 bulan). Pengumpulan data dengan wawancara mendalam dan observasi. Subjek penelitian adalah Penyintas COVID-19 dan informan yaitu Unsur Manajemen Rumah Sakit Martha Friska, Tim Penanggulangan Covid – 19, Komite Medik dan Pasangan / keluarga Subyek. Ternyata pasien penyintas COVID-19, merasa kurang puas dengan perawatan yang diperoleh selama di rawat di Rumah Sakit Martha Friska.

Kata Kunci : Rumah sakit, COVID-19, Kepuasan

ABSTRACT

The purpose of this study was to dig deeper into the problem of 'Dissatisfaction of COVID-19 Survivors' Patients with Health Services in the Inpatient Room at Martha Friska Multatuli Hospital Medan, 2022. This type of research is a qualitative research. This research will be conducted at Martha Friska Multatuli Hospital, Medan. Research time starts from October 2021 to April 2022. Research data collection by in-depth interviews and observations of research subjects are the COVID-19 Survivors and informants, namely the Management Element of Martha Friska Hospital, the COVID-19 Response Team, the Medical Committee and the Spouses/families of the Research Subjects. The results of in-depth interviews and observations of informants with the sub-focus of this study turned out to be COVID-19 survivors, feeling dissatisfied with the care they received while being treated at Martha Friska Hospital.

Keywords : Hospital, COVID-19, Satisfaction

PENDAHULUAN

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh *coronavirus* jenis baru yaitu SARS-CoV-2 dengan tingkat penularan yang sangat tinggi. Dalam beberapa bulan saja, penyakit ini telah menyebar hampir ke seluruh dunia dan ditetapkan sebagai pandemi global oleh WHO pada tanggal 11 Maret tahun 2020 (WHO, 2021). Hingga saat ini, pandemi sudah berlangsung hampir dua tahun, namun belum juga nampak akan berakhir. Sejumlah negara di dunia masih terus mengalami lonjakan kasus COVID-19 seiring dengan menyebarnya berbagai varian baru corona. Berdasarkan data WHO sampai tanggal 30 Agustus 2021, dilaporkan total kasus terkonfirmasi secara global sudah mencapai 217.175.354 dengan 4.514.210 kematian. Sampai dengan tanggal 29 Agustus 2021, dilaporkan bahwa Indonesia menduduki posisi ke-13 sebagai negara dengan kasus COVID-19 terbanyak di dunia dengan total kasus terkonfirmasi 4.073.831 dengan 131.923 kematian (Muhamad, 2021).

Pandemi COVID-19 membawa berbagai dampak di Rumah Sakit (RS), mulai dari berubahnya alur proses pelayanan kesehatan, pembatasan jumlah pasien sebagai upaya menghindari kerumunan, diterapkannya langkah pencegahan standar, identifikasi awal dan

pengendalian sumber virus (Kementerian Kesehatan, 2020). Mau tak mau, siap tidak siap, para tenaga medis 'dipaksa' untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi itu, mulai dari implementasi panduan-panduan baru penatalaksanaan COVID-19, perubahan interaksi pasien perawat, penggunaan Alat Pelindung Diri (APD), stress pekerjaan akibat cemas dirinya tertular COVID-19 atau menularkan penyakit itu kepada keluarga mereka. Hal ini terjadi karena semua tenaga kesehatan masih belum memiliki pengalaman bagaimana menangani COVID-19 (Firdaus et al., 2020). Kebiasaan baru ini akan dapat berimbas kepada mutu pelayanan kesehatan di RS, yang berkorelasi dengan kepuasan pasien. Dengan mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien, manajemen RS akan dapat meningkatkan mutu pelayanannya.

Sebuah studi dilakukan di Spanyol yang mengukur kepuasan pasien rawat inap di sebuah RS dengan menggunakan instrumen *Net Promoters Score (NPS)*, yaitu sebuah metode pengukuran kepuasan pasien dengan menanyakan seberapa ingin pasien tersebut merekomendasikan RS ini kepada keluarga atau koleganya. Ternyata, kepuasan pasien di awal pandemi menurun dibandingkan sebelum pandemi. Turunnya kepuasan pasien tersebut terkait dengan buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh asisten perawat, karena terjadinya stress akibat tingginya risiko mereka terpapar COVID-19. Penelitian ini menyarankan agar manajemen RS menyusun strategi untuk mengurangi tingkat stress pada staf RS melalui penyediaan APD yang cukup sebagai perlindungan bagi nakes disertai dengan *training* yang cukup mengenai penanganan pasien COVID-19 yang benar dan aman (Lopez-Picazo et al., 2021).

Survei yang dilakukan di RSUD Banten tentang kepuasan penyintas COVID-19 rawat inap menunjukkan, secara keseluruhan unsur pelayanan, pasien mengatakan sangat puas, namun ada beberapa indikator yang tidak puas yaitu tentang kehandalan petugas baik dokter, perawat atau petugas lainnya dalam membantu pasien saat menghadapi masalah atau kesulitan (Sugiharti, 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RS Mata Cicendo Bandung dengan judul kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di era pandemi COVID-19 mendapatkan hasil secara keseluruhan mutu pelayanan keperawatan dinilai baik, dengan hasil yang paling tinggi adalah pada dimensi *responsiveness* 62,65%, diikuti dengan *assurance* 58,74%. Berdasarkan analisis kesenjangan, peningkatan diperlukan pada dimensi *tangibles* 57,90% dan *reliability* 58,04% (Widya Astari et al., 2021a).

Semua tenaga kesehatan belum mempunyai pengalaman menangani COVID-19. Tenaga kesehatan harus menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi, mulai dari implementasi panduan penatalaksanaan COVID-19, panduan-panduan baru yang harus diimplementasikan, perubahan interaksi pasienperawat, penggunaan Alat Pelindung Diri (APD), kecemasan tertular COVID-19 ataupun menularkan kepada keluarga. Kebiasaan baru ini diduga dapat berimbas kepada mutu pelayanan keperawatan (Widya Astari et al., 2021b).

Pada survei kepuasan pasien RS Lapangan COVID-19 Kota Bogor didapatkan hasil bahwa bahwa setiap bulannya tingkat kepuasan pasien COVID-19 mengalami peningkatan meskipun belum mencapai target (87,5%). Pada bulan Januari 2021 dari 31 orang yang di rawat inap, 71% menyatakan puas dan 29% menyatakan tidak puas. Pada bulan Februari 2021, dari 33 orang yang di rawat inap, 75.8% menyatakan puas dan 24.2% tidak puas (24,2%). Pada bulan Maret 2021, dari 32 orang yang di rawat inap, 78,1% menyatakan puas dan 21,9% menyatakan tidak puas (Hariyati, 2021).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Widya Astari et al., 2021b), diperoleh Harapan responden tertinggi pada dimensi *reliability* yaitu 3,41 sedangkan terendah pada dimensi *responsiveness* 3,32. Aspek *reliability* meliputi perawat mampu menangani masalah perawatan dengan tepat dan professional, perawat mampu memberikan informasi tentang

fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku di RS, perawat mampu memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan, perawat mampu memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan dan ketepatan waktu perawat tiba di ruangan ketika pasien atau responden membutuhkan. Persepsi atau kenyataan yang dirasakan oleh responden tertinggi pada dimensi assurance dan empathy yaitu 3,34, sedangkan terendah pada dimensi responsiveness 3,26. Empathy yakni pasien mendapatkan perhatian dari perawat secara individual. Dimensi empathy dapat diaplikasikan dalam bentuk memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien. Sementara assurance berarti perawat menanggapi setiap keluhan dan memberi perhatian, perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada responden, perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan, perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan responden dan perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada responden

Jumlah kasus COVID-19 di Sumatera Utara sejak awal September 2020 terus mengalami peningkatan. Sampai tanggal 22 September 2021, dilaporkan total kasus terkonfirmasi sudah mencapai 103.904 dengan 2.785 kematian (Pemprov Sumut, 2021a). Pada Maret 2022 sebanyak 5,93 kasus yang positing dan 153 rb jiwa yang meninggal dunia. Peningkatan kasus ini menyebabkan RS mengalami kenaikan permintaan layanan kesehatan (Dinkes Sumut, 2020). RS dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Sebuah RS dikatakan berhasil apabila RS tersebut mampu memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan pasien di RS tidak hanya dilakukan oleh dokter saja, tetapi juga pelayanan paramedik, penunjang medis, dan non medis. Untuk mencapai pelayanan yang optimal, harus tercipta kerja sama yang baik antar semua unsur tersebut (F. Mahayana et al., 2020).

Jumlah RS rujukan yang menangani pasien Covid-10 di Kota Medan terus mengalami peningkatan. Sampai dengan bulan Juli 2021, sudah ada 105 RS rujukan yang menangani penyintas Covid-10 (Satgas COVID-19 Kota Medan, 2021). Salah satunya adalah RS Martha Friska Multatuli Medan, yang sejak tanggal 31 Mei 2021 telah resmi dioperasikan kembali sebagai salah satu RS Rujukan COVID-19 dengan kapasitas tempat tidur 120 tempat tidur (Pemprov Sumut, 2021).

Citra sebuah rumah sakit sangat ditentukan oleh kualitas pelayanannya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, akan semakin baik pula citra RS tersebut di mata publik. Sebagai salah satu penyedia layanan jasa kesehatan di kota Medan, RS Martha Friska Multatuli Medan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam upaya memberikan kepuasan pada pasien. Jumlah pasien yang dirawat di RS Martha Friska Multatuli Medan selama 5 bulan (Mei sampai dengan September 2021) berjumlah 339 orang. Jumlah yang terkonfirmasi positif COVID-19 sebanyak 323 orang (95.2%), bulan Januari hingga maret 2022 sebanyak 123 orang, dengan minimal lama perawatan 14 hari atau sampai didapatkan hasil pemeriksaan swab test negatif.

Survei awal yang dilakukan oleh peneliti di bulan Januari 2022 pada 10 penyintas COVID-19 rawat inap, menunjukkan bahwa walaupun ada yang menyatakan puas, namun lebih banyak pasien yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan rumah sakit, karena adanya perubahan peraturan rawat inap, penggunaan APD, pasien merasa kurang diperhatikan, serta kurang leluasa berinteraksi dengan tenaga kesehatan karena tidak bisa bertatap muka.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menggali lebih dalam masalah 'Ketidak-puasan Pasien Penyintas COVID-19 terhadap Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap di RS Martha Friska Multatuli Medan, Tahun

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan rancangan studi kasus. Penelitian ini akan dilakukan di RS Martha Friska Multatuli Medan. Waktu penelitian mulai dari bulan Oktober 2021 sampai Juli 2022 (9 bulan), mulai dari Pengajuan Judul, Penentuan Dosen Pembimbing, Konsultasi Proposal Penelitian dengan Dosen Pembimbing, Seminar Proposal Penelitian, Pengumpulan Data, Pengolahan dan Analisis Data, Seminar Hasil Penelitian dan Ujian Komprehensif. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik *Focus Group Discussion*, Wawancara mendalam.

HASIL

Gambaran Pelaksanaan Penelitian

Pengumpulan data dilakukan di tiga Ruang Rumah Sakit Martha Friska yaitu : 1) Ruang Manajemen, satu informan yaitu Unsur K3 RS, 2) Ruang Pelayanan, untuk dua orang informan utama yaitu Kepala Perawat Ruang dan TIM penanggulangan COVID-19 dan 3) Ruang Rawat Inap, untuk satu orang Informan.

Wawancara mendalam berjalan dengan baik dan lancar, informan utama memberikan jawaban yang penting bagi peneliti yang dapat menjadi bahan utama dalam melihat ketidakpuasan terhadap pelayanan rumah sakit terhadap empat orang informan. Wawancara mendalam menggunakan pedoman wawancara yang bersifat terbuka dan mengalami pengembangan menyesuaikan keadaan di lapangan. Wawancara juga menggunakan alat perekam (melalui *hand phone*) agar dapat mengutip pernyataan informan penelitian secara lengkap.

Pasien penyintas COVID-19 di Pelayanan Rawat Inap RS Martha Friska Multatuli Medan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan

Berdasarkan wawancara mendalam yang sudah dilakukan terhadap informan pasangan/ keluarga penyintas Covid di RS Martha Friska Medan, maka ditemukan beberapa jawaban yang hampir sama dengan pernyataan .

Dari pertanyaan peneliti terhadap persepsi informan mengenai Pelayanan Rawat Inap RS Martha Friska Multatuli Medan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, ternyata pasangan/ keluarga informan yang diwawancara mengungkapkan bahwa namun lebih banyak pasien yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan rumah sakit, karena adanya perubahan peraturan rawat inap, perubahan penggunaan APD, pasien merasa kurang diperhatikan dan diabaikan dan tidak leluasa meminta bantuan perawat.

“...Sebagai pasien, merasa kurang puas, karena pasien yang terlalu banyak yang mau ditangani, jadi perawatnya kurang fokus dalam memberikan pelayanan, Yah kami pasien covid Mendapat perhatian, tapi kurang.....”

Dan ada juga keluarga yang selalu mendapatkan informasi terkait perkembangan kesehatan pasien COVID-19 selama di Rawat Inap.

“.....Untuk keluarga selalu di informasikan, tetapi tidak dapat ketemu, hanya informasi perkembangan pasien kami peroleh dengan cepat.....”

Dan pasangan/ keluarga pasien selalu diminta persetujuan untuk setiap tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan dan selalu diperhatikan dengan baik di Rumah Sakit Martha Friska

“.....Ya diminta, awalnya mereka menjelaskan. untuk apa Tindakan tersebut, Kalau masalah perhatian saya rasa diperhatikan, apapun keperluan kami diperhatikan

Melalui wawancara kepada Manajemen dan Tim Penanggulangan COVID-19 Rumah Sakit Martha Friska Medan tentang ketidak puasan pasien rawat inap terhadap pelayanan pada penyintas COVID-19

“.....Sesuai, TIM manajemen Rumah sakit sudah membentuk Tim untuk penanggulangan Pasien COVID-19, Tim penanggulangan covid ditugaskan untuk tetap siaga dalam menangani pandemic COVID-19)....”

Manajemen dan Tim Penanggulangan COVID-19 juga telah memberikan informasi terlebih dahulu kepada keluarga maupun pasien penyintas COVID-19 tentang Tindakan yang dilakukan oleh TIM Penanggulangan COVID-19

“.....Ya, kalau menurut laporan yang kami terima, TIM perawatan memberikan informasi terlebih dahulu kepada pasien setelah itu baru melakukan Tindakan, karena pasien juga harus mengetahui Tindakan apa yang dilakukan kepadanya....”

Dapat disimpulkan bahwa keluarga pasien penyintas COVID-19 kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Martha Friska Medan.

Tabel 1. Triangulasi Pasien penyintas COVID-19 di Pelayanan Rawat Inap RS Martha Friska Multatuli Medan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan

INFORMASI	TRIANGULASI	KEABSAHAN
Jawaban keempat informan mengenai Ketidak Puasan Terhadap Pelayanan Kesehatan Studi Kualitatif Pada Pasien Penyintas Covid19 Di Ruang Rawat Inap RS Martha Friska Multatuli Medan, Tahun 2022 sudah cukup baik.	Kedua informan utama menjawab bahwa pelayanan sudah cukup baik dan berjalan cukup baik, namun tetap dilakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan rumah sakit.	Persepsi pasangan/ keluarga dan penyintas COVID-19 terhadap ketidak puasan pasien terhadap pelayanan → Absah

Pelayanan Rawat Inap RS Martha Friska Multatuli Medan mana yang tidak memuaskan pasien penyintas COVID-19

Peneliti mengajukan pertanyaan kepada keluarga/ pasangan atau penyintas COVID-19 tentang pelayanan mana yang tidak puas diperoleh selama dirawat di rumah sakit. Dari hasil wawancara mengenai pelayanan yang tidak memuaskan bagi pasien dapat diketahui bahwa kurangnya perhatian petugas kesehatan kepada pasien COVID-19 dikarenakan pasien yang banyak dan tidak dapat bertatap muka secara langsung.

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang persepsi informan tentang ketidak puasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dan TIM penanggulangan COVID-19

“.....Kalau masalah perhatian saya rasa diperhatikan yah, kalau tidak pasti tidak dapat sehat seperti sekarang, apapun keperluan kami diperhatikan, tapi masih kurang puas karena banyaknya pasien, seperti kadang di abaikan kadang diperhatikan gitu, mungkin karena petugasnya yang kurang banyak, dibandingkan dengan jumlah pasiennya....”

Dalam hal ini Tim manajemen dan TIM penanggulangan COVID-19 sudah merasa memberikan yang terbaik dalam perawatan pasien

“.....Usaha yang dilakukan rumah hhhmmmmm seperti pemantauan pasien setiap 1 jam sekali, menanyakan keadaan pasien, memberikan asupan gizi dan obat – obatan yang dibutuhkan oleh pasien.....”

“.....Menganjurkan kepada tim medis untuk selalu melakukan 3 M, agar pasien merasa nyaman dirawat di Rumah sakit ini, dan mensosialisasikan tindakan yang baru.....”

Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa pasangan.keluarga pasien penyintas COVID-19 merasa tidak puas pada kurangnya perhatian perawat selama pasien dirawat di Rumah Sakit Martha Friska Medan.

Tabel 2. Triangulasi Pelayanan Rawat Inap RS Martha Friska Multatuli Medan mana yang tidak memuaskan pasien penyintas COVID-19

INFORMASI	TRIANGULASI	KEABSAHAN
Jawaban keempat informan mengenai Pelayanan Rawat Inap RS Martha Friska Multatuli Medan mana yang tidak memuaskan pasien penyintas COVID-19 dalam hal perhatian.	Kedua informan utama menjawab bahwa pelayanan sudah cukup baik dan berjalan cukup baik, namun tetap dilakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan rumah sakit.	Persepsi pasangan/ keluarga dan penyintas COVID-19 terhadap ketidak puasan pasien terhadap pelayanan → Absah

Upaya Manajemen RS Martha Friska Multatuli Medan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Penyintas COVID-19

Peneliti juga melanjutkan upaya manajemen RS Martha Friska Multatuli Medan untuk meningkatkan kepuasan pasien penyintas COVID-19 dan hasil wawancara yang diperoleh bahwa pihak manajemen memaksimalkan pelayanan yang terbaik bagi pasien.

“.....Kita akan mengadakan pertemuan dan menanyakan kenapa ada tindakan kita yang membuat pasien tidak merasa puas dalam mendapatkan pelayanan!, dan hal tersebut akan kita tindak lanjuti.....”

“....Kalau untuk ketidak puasan pasien, pihak manajemen akan memberikan peringatan kepada kami, dalam hal apa yang pasien tidak puas, dan akan dibahas dalam pertemuan....”

Dan setiap pemberi pelayanan dituntut oleh pihak manajemen untuk memberikan yang terbaik, untuk tetap menjaga nama baik rumah sakit dan untuk kesembuhan pasien.

“.....Hhhmmmm kalau menurut saya, iya karena perawat juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik, jadi harus dengan sikap yang baik....”

“....Ya haruslah, sudah kewajiban kami memberikan pelayanan yang terbaik buat pasie, dengan sopan, agar pasien merasa nyaman dirawat di Rumah sakit ini....”

Temuan dari hasil wawancara mendalam terhadap empat orang informan mengenai ketidak puasan pasien penyintas COVID-19 diperoleh bahwa pasangan/keluarga dan pasien merasa kurang puas dalam memperoleh pelayanan dari segi kurangnya perhatian perawat terhadap pasien dikarenakan tidak dapat bertatap muka langsung dan pasien yang terlalu banyak.

Untuk meminimalkan rasa subjektif dalam hasil wawancara mendalam yang telah dilakukan kepada empat informan terkait subfokus mengenai ketidak puasan pasien penyintas COVID-19 terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Martha Friska Medan, maka dilakukan proses triangulasi untuk menentukan keabsahan yaitu:

Table 3. Upaya Manajemen RS Martha Friska Multatuli Medan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Penyintas COVID-19

INFORMASI	TRIANGULASI	KEABSAHAN
Jawaban keempat informan mengenai Upaya Manajemen RS Martha Friska Multatuli Medan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Penyintas Covid19.	Kedua informan utama menjawab bahwa memberikan peringatan kepada petugas kesehatan yang tidak memberikan pelayanan dengan baik	Persepsi pasangan/ keluarga dan penyintas COVID-19 terhadap ketidak puasan pasien terhadap pelayanan → Absah

PEMBAHASAN

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat inap yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. Pelayanan rawat inap menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan *financial* bagi rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (RI No. 43 20 Permenkes19, 2019).

RS Martha Friska Medan merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Sumatera Utara. RS Martha Friska berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. RS Martha Friska juga terus mengembangkan dan melengkapi sarana prasarana kesehatan sesuai dengan visi RS Martha Friska agar menjadi rumah sakit pilihan masyarakat dalam mencari dan mendapatkan pelayanan kesehatan. Seiring dengan berjalannya waktu dimana Rumah Sakit Martha Friska Medan menghadapi isu-isu strategis, yaitu belum optimalnya pelayanan kesehatan, masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, persiapan pengelolaan menjadi Badan Layanan Umum (BLU), persaingan diantara rumah sakit di sekitarnya. Sehingga keadaan tersebut berakibat adanya kompetisi yang sangat sengit diantara rumah sakit yang ada.

Seperti hasil wawancara mendalam yang dilakukan dengan informan kepada pihak manajemen Rumah Sakit sebagai informan penelitian dalam penelitian ini yang mengatakan bahwa penanganan COVID-19 di Martha Friska Medan telah menjalankan tugas sebagaimana tugas utama dari Rumah Sakit.

Syarat untuk memiliki kinerja yang baik bagi tenaga kesehatan yaitu kompetensi yang sesuai, salah satu komponen kompetensi adalah pengetahuan jadi untuk memiliki kinerja yang baik harus memiliki pengetahuan yang memadai. Perilaku kesehatan dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya dipengaruhi oleh faktor pengetahuan (Sobirin, 2014).

Dalam menganalisis permasalahan tersebut diatas, maka peneliti mencoba melihat dari sisi penerima pelayanan atau pelanggan dalam mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh instalasi rawat Inap Rumah Sakit Martha Friska Medan. Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Kesenjangan diakibatkan oleh ketidaktahuan manajemen atas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu untuk mengukur kesenjangan tersebut, secara

teoritis model yang dapat digunakan adalah model SERVQUAL yang terdiri dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, yang dikembangkan oleh Para Suraman et al. Dengan menggunakan model ini, RS sebagai penyedia jasa layanan tidak hanya bisa menilai kualitas keseluruhan jasanya seperti dipersepsikan pelanggan namun juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas.

Survei kepuasan pasien dilakukan untuk memperbaiki lingkungan rumah sakit, fasilitas pasien, dan fasilitas dalam konteks konsumerisme. Efektivitas diukur berdasarkan umpan balik pasien untuk meningkatkan keterampilan penyedia layanan kesehatan dan praktek-praktek yang masih menjadi kontroversi. Tujuan survei ini adalah untuk menilai pendapat staf klinis terhadap hasil survei kepuasan pasien rawat inap dan penggunaannya dalam proses *quality improvement*, khususnya umpan balik di bangsal terkait. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima (Ginting, 2019; Supartiningsih, 2017)

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Menurut hasil penelitian ditemukan adanya perbedaan dimensi, yaitu: Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien. Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir dan atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien. Bagi penyandang dana pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi efisiensi pemakaian sumber dana, kewajaran pembiayaan kesehatan dan atau kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyandang dana pelayanan kesehatan. Perbedaan dimensi itulah yang sering menimbulkan kekecewaan pasien, meskipun petugas sudah menerapkan standar operasional prosedur dengan baik. Oleh karena itu aspek kepuasan pelanggan perlu mendapatkan perhatian serius, karena meski bersifat subyektif tetapi menentukan preferensi selanjutnya dalam memilih sarana pelayanan kesehatan (Sihaloho & Belakang, 2014).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ahmad, 2021), dimana terdapat beberapa faktor yang berhubungan dengan tingkat pengetahuan perawat tentang kriteria status COVID-19 yaitu, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan Pelatihan COVID-19, sedangkan faktor yang tidak berhubungan yaitu ruang tempat bekerja, lama bekerja sebagai perawat, dan peran perawat atau SATGAS COVID-19. Untuk itu disarankan agar perawat dan pihak instansi tempat perawat bekerja agar dapat lebih meningkatkan jumlah pelatihan terkait COVID-19 dan lebih mengkampanyekan terkait kriteria status COVID – 19.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Gifary, 2020). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai kualitas layanan pada setiap dimensi hampir mendekati 1 ($Q \leq 1$) sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan pada pihak RSUD Leuwiliang hampir mendekati kata “Baik”. Selain itu, terdapat lima atribut dari keseluruhan atribut di setiap dimensi SERVQUAL yang memiliki indeks kepuasan rendah. Rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan pada penelitian ini yaitu dengan mengatur kembali tata letak

fasilitas Poli ISPA dengan lebih menyesuaikan prosedur *Social Distancing*, memberi pelatihan kepada Dokter dan Perawat untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan informasi terkait COVID-19 juga dalam memberikan pelayanan tepat waktu melalui penerapan kedisiplinan, serta meningkatkan kesigapan Dokter dan Perawat dalam memberikan informasi seputar COVID-19 dan dalam hal menanggapi keluhan pasien melalui serangkaian kedisiplinan dalam medis..

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Supartiningsih, 2017), dimana hasil yang diperoleh Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi Tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen. Penelitian ini menggunakan pendekatan uji hubungan antar variabel dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian adalah pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit Sarila Husada Sragen. Uji hubungan antar variabel dilakukan dengan teknik uji regresi berganda. Penelitian ini menemukan bahwa *tangibel* dan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen.

Menurut asumsi peneliti, ketidakpuasan pasien dalam pelayanan Rumah sakit dapat kita peroleh melalui angket yang dibagikan kepada pasien, dan ketidakpuasan pasien menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Ketidakpuasan pasien dapat diukur dengan adanya rasa puas atau tidak puas pasien selama dirawat inap di Rumah Sakit Martha Friska Medan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Ketidak Puasan Terhadap Pelayanan Kesehatan Studi Kualitatif pada Pasien Penyintas COVID-19 di Ruang Rawat Inap RS Martha Friska Multatuli Medan, Tahun 2022, dapat disimpulkan bahwa: Pasien penyintas COVID-19 masih merasa kurang puas dalam pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Martha Friska Medan, dimana mereka merasa diabaikan karena begitu banyak pasien yang di rawat di RS. Pelayanan yang kurang puas seperti kurangnya tanggapan perawat dalam menangani pasien. Dari pihak manajemen rumah sakit sudah merasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien penyintas COVID-19 selama dirawat di Rumah Sakit Martha Friska Medan. Dan pihak manajemen akan melakukan penambahan pegawai yang menangani pasien penyintas COVID-19.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih penulis ucapkan pada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, semoga penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan

DAFTAR PUSTAKA

- Abudi, R., Mokodompis, Y., & Nurfadiah, A. (2020). *STIGMA TERHADAP ORANG POSITIF COVID-19 Stigma Against Positive People COVID-19*. 2(2).
- Azwar. (1996). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. In *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan* (Azwar).
- Depkes RI 2021. (n.d.). *Pedoman pelayanan Rumah Sakit*.
- DEWANTI WIDYA ASTARI1, AFNI NOVIANTANI1, R. S. (2021). *Artikel Penelitian*

Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi COVID-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. 03, 34–38.

- Diinah, D., & Rahman, S. (2020). Gambaran Tingkat Kecemasan Perawat Saat Pandemi COVID-19 Di Negara Berkembang Dan Negara Maju: a Literatur Review. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 37–48. <https://doi.org/10.33859/dksm.v11i1.555>
- Firdaus, K. K., Wondabio, L. S., Arismen, Sulistiadi, W., Chalik, A., Karyono, K., Rohadin, R., Indriyani, D., Oktamianti, P., Pebrina, A., Hasan, S., Putra, A. H. P. K., Hukum, F., Diponegoro, U., Rsud, S., Temanggung, K., Aulia, D., Ayu, S. F., Nasution, N. H., ... Hasanuddin, K. X. I. V. (2020). Panduan teknis pelayanan rumah sakit. *Jurnal ARSI*, 5(2), 1689–1699. <https://arxiv.org/pdf/1707.06526.pdf> <https://www.yrpri.org> <http://weekly.cnbnews.com/news/article.html?no=124000> <https://www.fordfoundation.org/> http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Republica_Dominicana/ccp/20120731051903/prep <http://webpc.cia>
- Gerson, Richard, F. (2004). Mengukur Kepuasan Pelanggan. In 2004 (PPM, p. 89).
- Gifary, m. F. (2020). *Fakultas Teknologi Industri. 3131(16522065)*, 2021.
- Ginting, J. (2019). *Laporan Hasil Survei Kepuasan Pasien Semester II 2019 RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar. 34.*
- Hafizurrachman. (2004). *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. Volume 54. nomor 7. 283 – 288.*
- Hariyati, Y. (2021). Survei Kepuasan Pasien RS Lapangan COVID-19 Kota Bogor, Setiap Bulan Meningkatkan. *Pemerintah Kota Bogor.*
- Jannah, A. R., Jatimi, A., Azizah, M. J., Munir., Z., & Rahman, H. F. (2020). DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf11nk406> *Kecemasan Pasien COVID-19: 11(2)*, 33–37.
- Karyono, K., Rohadin, R., & Indriyani, D. (2020). Penanganan Dan Pencegahan Pandemi Wabah Virus Corona (COVID-19) Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 2(2), 164. <https://doi.org/10.24198/jkrk.v2i2.29127>
- Kemendes. (2020). *Begini Alur Pelayanan COVID-19.*
- Kementerian Kesehatan. (2020). *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease (COVID-19)*. <https://doi.org/10.29239/j.agrikan.9.2.i-iii>
- Kemkes. (2020). *Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Adaptasi Baru.*
- Kotler, P. (2007). Manajemen Pemasaran. In *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kedu).
- Lopez-Picazo, J. J., Vidal-Abarca, I., Beteta, D., López-Ibáñez, M., & García-Vázquez, E. (2021). Impact of the COVID-19 Pandemic on the Hospital: Inpatient's Perceived Quality in Spain. *Journal of Patient Experience*, 8, 1–7. <https://doi.org/10.1177/2374373521998625>
- Mahayana, F. S., Suryawati, C., Agushybana, F., Ilmu, F., Masyarakat, K., & Diponegoro, U. (2020). *Jurnal Kesehatan Jurnal Kesehatan. 8(3)*, 162–170.
- Mahayana, F., Suryawati, C., & Agushybana, F. (2020). *Jurnal Kesehatan. Penanganan Pasien COVID-19 Pada Rumah Sakit Di Indonesia, 8(3)*, 162–170. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v7i2.54>
- Moghadas, S. M., Shoukat, A., Fitzpatrick, M. C., Wells, C. R., Sah, P., Pandey, A., Sachs, J. D., Wang, Z., Meyers, L. A., Singer, B. H., & Galvani, A. P. (2020). Projecting hospital utilization during the COVID-19 outbreaks in the United States. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 117(16), 9122–9126. <https://doi.org/10.1073/pnas.2004064117>
- Muhamad, S. V. (2021). *Di Dunia.*
- Nurani, D., Kaseke, M. M., & Mongan, A. E. (2021). Dampak Pandemi Coronavirus Disease-

- 19 terhadap Mutu Pelayanan Kemoterapi di Ruang Delima RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-CliniC*, 9(2), 412. <https://doi.org/10.35790/ecl.v9i2.33490>
- Nurhalimah, S. (2020). COVID-19 dan Hak Masyarakat atas Kesehatan. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(6), 543–554. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i6.15324>
- Nurul Aula, S. K. (2020). Peran Tokoh Agama Dalam Memutus Rantai Pandemi COVID-19 Di Media Online Indonesia. *Living Islam: Journal of Islamic Discourses*, 3(1), 125. <https://doi.org/10.14421/lijid.v3i1.2224>
- Pasongli, G. S., & Malinti, E. (2021). Gambaran Tingkat Kecemasan Keluarga Tenaga Kesehatan Akibat Pandemi COVID-19. *Community of Publishing In Nursing*, 9(2), 127–134.
- Patients, I. C., Bandung, H., Widjaja, J. T., Kwee, L., Giantara, A. K., Subagiyo, H. A., Edwin, C., Putri, R. L., Ilmu, K. S. M., Dalam, P., Kedokteran, F., Kristen, U., Prof, J., Suria, D., Mph, S., & Bandung, N. (2021). *Karakteristik Pasien COVID-19 Rawat Inap di RS Immanuel Bandung , Indonesia Indonesia*. 3(2), 164–175.
- Pemerintah, U., & Covid-, P. (2020). *OUTLINE : November*.
- Pemprov Sumut. (2021a). *Perkembangan Kasus COVID-19 Tanggal 22 September 2021 di Provinsi Sumatera Utara*. 22–24.
- Pemprov Sumut. (2021b). RS Martha Friska Kembali Dioperasionalkan Jadi Rujukan Pasien COVID-19 di Sumut. *INewsSumut.Id*, 1–6.
- Puspita, N. R. (2020). *Persepsi Pasien dalam Implementasi Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Kota Bekasi Tahun 2020*. 99–109.
- Qing, G. chao, Zhang, H., Bai, Y., & Luo, Y. (2020). Traditional Chinese and Western Medicines Jointly Beat COVID-19 Pandemic. *Chinese Journal of Integrative Medicine*, 26(6), 403–404. <https://doi.org/10.1007/s11655-020-3095-6>
- Ramadhan, H. N., Ardianto, A. B., Yuliasuti, E., Tujo, T., Husni, A., & Retnaningsih, R. (2021). Family Satisfaction of COVID-19 Patients with the Information Delivery Process and Hospital Services. *Media Keperawatan Indonesia*, 4(3), 175. <https://doi.org/10.26714/mki.4.3.2021.175-181>
- RI No. 43 20Permenkes19. (2019). RI No. 43 20Permenkes19. *ペインクリニック学会治療指針 2*, 2, 1–13.
- Rita Setianingrum¹, Rr.Tutik Sri Hariyati², H. P., Novieastari⁴, E., & Desnita Fitri. (2021). *Universitas Indonesia 1,2,3,4*. 3, 565–577.
- Satgas COVID-19 Kota Medan. (2021). *Ada 105 Rumah Sakit Rujukan Pasien COVID-19 di Medan*. 1–6.
- Sihaloho, A. A., & Belakang, L. (2014). *Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penerapan upaya keselamatan pasien*.
- Sobirin, A. (2014). Konsep Dasar Kinerja dan Manajemen Kinerja. *Manajemen Kinerja*, 1–67. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.469.5088&rep=rep1&type=pdf#page=81>
- Soejadi. (1996). Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum. In Soejadi (Ed.), 1996.
- Sugiharti, E. (2020). *Hasil Survey Kepuasan Pasien COVID-19 Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Banten Periode Bulan Maret Sampai Dengan Bulan Juli Tahun 2020*. 14.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/Jmmr.2016*, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Tim Kerja Kementerian Dalam Negeri. (2013). Pedoman Umum Menghadapi Pandemi COVID-19 Bagi Pemerintah Daerah : Pencegahan, Pengendalian, Diagnosis dan

- Manajemen. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Umniyati, H. (2010). Kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009. *Journal Kedokteran Yarsi*, 18(1), 9–20. <https://media.neliti.com/media/publications/105017-ID-kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-tenag.pdf>
- WHO. (2020a). *termasuk penjangkauan dan kampanye , dalam konteks pandemi COVID-19 Panduan interim.*
- WHO. (2020b). Transmisi SARS-CoV-2: implikasi terhadap kewaspadaan pencegahan infeksi. *Pernyataan Keilmuan*, 1–10.
- WHO. (2021). COVID-19: Occupational health and safety for health workers. *COVID-19: Occupational Health and Safety for Health Workers, February*, 1–16.
- Widya Astari, D., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021a). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi COVID-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38.
- Widya Astari, D., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021b). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi COVID-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38. <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>
- Wulandari, R., Safitri, A., & Mintasih, S. (n.d.). *Tingkat Kecemasan dengan Lama Rawat Inap COVID-19*. 01(02), 22–31.
- Yang, C. J., Chen, T. C., & Chen, Y. H. (2020). The preventive strategies of community hospital in the battle of fighting pandemic COVID-19 in Taiwan. *Journal of Microbiology, Immunology and Infection*, 53(3), 381–383. <https://doi.org/10.1016/j.jmii.2020.03.019>
- Yanti. (2021). Jurnal Keperawatan & Kebidanan Jurnal Keperawatan & Kebidanan. *Jurnal Keperawatan*, 13(1), 213–226.
- Yue, X.-G., Shao, X.-F., Li, R., Crabbe, M., Mi, L., Hu, S., Baker, J., & Liang, G. (2020). Risk Management Analysis for Novel Coronavirus in Wuhan, China. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(2), 22. <https://doi.org/10.3390/jrfm13020022>