

MUTU PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID – 19 (CORONAVIRUS DISEASE 2019) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARO TAHUN 2022

Magraniy Perangin-Angin^{1*}, Donal Nababan², Rinawati Sembiring³, Frida Lina⁴ Tarigan, Heru Santoso⁵

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Direktorat Pascasarjana, Universitas Sari Mutiara Indonesia, Medan, Indonesia^{1,2,3,4,5}

*Corresponding Author : magraniyperangin@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan dalam pelayanan kesehatan terkait dengan asumsi yang diterima oleh pasien selama menerima pelayanan dari rumah sakit, oleh karena itu rumah sakit perlu untuk sangat mengenal dan mengukur kebutuhan yang diperlukan oleh pasien selama menerima pelayanan di Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan di masa pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo Tahun 2022. Dalam penelitian ini variabel yang diteliti *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Dengan jumlah Informan pada penelitian ini sebanyak 5 informan. Pengumpulan data dengan wawancara secara mendalam. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mutu pelayanan dilihat dari *reliability* adalah berdasarkan pelayanan kepada pasien dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur namun jumlah petugas belum memadai. *Responsiveness* adalah baik saat masa pandemic Covid-19 ataupun pasca pandemic Covid-19 dan pasien merasa puas hal ini dilihat dari tidak ada keluhan dari pasien selama perawatan. *Assurance* adalah perawat bersikap sabar dan sopan terhadap pasien rawat inap. *Empathy* adalah cepat tanggap dan segera melaporkan ke dokter namun tidak setiap ruangan tersedia kotak saran. *Tangible* adalah kurangnya ketersediaan air bersih. Disarankan kepada management Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan maksimal seperti meningkatkan sarana dan prasarana yaitu ketersediaan air bersih dengan menambah sumur bor tersendiri di ruang rawat inap sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.7 tahun 2019, penambahan staf perawat serta menyediakan kotak saran disetiap ruangan pelayanan.

Kata kunci : mutu pelayanan, pandemi Covid-19, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo

ABSTRACT

The quality of service in health services is related to the assumptions received by patients while receiving services from the hospital, therefore hospitals need to be very familiar with and measure the needs required by patients while receiving services at the hospital. This research aims to analyze the quality of service during the Covid-19 pandemic at the Karo Regency Regional General Hospital in 2022. In this research the variables studied are reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible. This research is qualitative research. The number of informants in this study was 5 informants. Data collection using in-depth interviews. The results of the interview show that the quality of service seen from reliability is based on service to patients carried out according to Standard Operating Procedures but the number of officers is not sufficient. Responsiveness is good during the Covid-19 pandemic or after the Covid-19 pandemic and patients feel satisfied, this can be seen from the lack of complaints from patients during treatment. Assurance means nurses being patient and polite with inpatients. Empathy is being responsive and reporting immediately to the doctor, but not every room has a suggestion box. Tangible is the lack of availability of clean water. It is recommended that the management of the Karo Regency Regional General Hospital be expected to be able to improve the quality of service to the maximum, such as improving facilities and infrastructure, namely the availability of clean water by adding a separate drilled well in the inpatient room in accordance with the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 7 of 2019, adding nursing staff and provide a suggestion box in each service room.

Keywords : quality of service, Covid-19 pandemic, Karo Regency Regional General Hospital

PENDAHULUAN

Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) telah berdampak besar bagi organisasi kesehatan dunia, pertama kali *novel coronavirus* di temukan di Wuhan, China dan sejak itu tipe baru yang diberi nama *corona virus disease 2019* (Covid-19), wabah Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) dideklarasikan oleh *World Health Organization* (WHO) sebagai masalah kegawatdaruratan yang menjadi perhatian internasional. WHO mendeklarasikan level wabah Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) naik menjadi status pandemi, mulai sejak tanggal 11 Maret 2020. Pandemi Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) berdampak besar terhadap kondisi pelayanan rumah sakit tidak hanya di Indonesia saja melainkan terhadap dunia, karena itu rumah sakit perlu melakukan upaya agar dapat melakukan penyesuaian terhadap protokol kesehatan. Protokol kesehatan yang dimaksud misalnya perubahan alur penerimaan saat pasien melakukan kunjungan ke rumah sakit, dilakukan pembatasan pengunjung atau pendamping pasien, dan tersedianya unit pelayanan yang terpisah antara pasien dan non pasien Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*). Prosedur desinfektan ruangan dan alat secara berkala apabila tidak digunakan dan dilakukan rutin pada ruangan dan alat setelah digunakan pada fasilitas pelayanan kesehatan. Penggunaan alat pelindung diri (APD) sesuai dengan level standard WHO kepada tenaga kesehatan dan karyawan (Kemenkes, 2020).

Rumah sakit sendiri merupakan penyedia pelayanan kesehatan yang perannya penting untuk pembangunan kesehatan nasional, peran dari rumah sakit berada pada garis terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Rumah sakit sendiri selain sebagai penyedia pelayanan yang bersifat sosial, juga tidak akan terlepas dari memikirkan profitabilitas dari rumah sakit itu sendiri, guna untuk terus dapat berkembang serta bertumbuh (Tenas et al., 2019). Saat ini diketahui pertumbuhan dari rumah sakit swasta mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, rumah sakit swasta tersebut bertumbuh dan bersaing dalam kualitas atau mutu pelayanan yang di berikan kepada pasien hal ini membuat pasien bersedia untuk mengeluarkan biaya lebih, agar bisa mendapatkan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diinginkan. Salah satu rumah sakit pemerintah yang sedang berkembang di Indonesia, khususnya berada di kabupaten karo yaitu Rumah Sakit Umum Daerah yang berdiri sejak tahun 1921 dan merupakan rumah sakit kelas C. RSUD Kabupaten Karo memiliki beragam pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan rawat jalan (klinik umum, klinik Spesialis), ruang rawat inap (VIP sampai dengan kelas 3), ruang rawat intensif (ICU, HDU), dan unit gawat darurat. RSUD Kabupaten Karo juga melayani pemeriksaan penunjang medis, seperti laboratorium, radiologi, rehabilitasi medis dan lainnya. Saat ini RSUD Kabupaten Karo melayani pasien umum, asuransi pribadi, asuransi perusahaan dan jaminan Asuransi pemerintah (Profil RSUD Kabupaten Karo, 2020).

Fenomena permasalahan yang ditemukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo pada masa pandemic Covid-19 adalah tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit khususnya pelayanan rawat inap yang masih belum sesuai target dalam data 2 tahun terakhir. Pada tahun 2020 dan 2019 diketahui bahwa angka kepuasan pasien hanya sekitar 68% dan 66% yaitu kehandalan, empati dan cepat tanggap dari target kepuasan standar komisi akreditasi rumah sakit, yaitu target kepuasan diangka 95 %.

Berdasarkan survey yang dilakukan pada bulan Maret 2022, yang di dapat dari pihak internal rumah sakit adapun data yang dapat diketahui bahwa pada tahun 2021, hanya rawat jalan yang telah mencapai target 95 %, sedangkan unit rawat inap masih dibawah 95 %. Harapan dari angka kepuasan konsumen, adalah bisa stabil berada di atas 95 %. Dengan angka kepuasan yang berada diatas 95% setiap tahun, dapat menunjukkan kinerja pelayanan dari unit pelayanan tersebut apakah konsisten dari tahun ke tahun atau tidak. Sedangkan apabila angka kepuasan berada dibawah 95 %, angka ini memberikan informasi bagi manajemen rumah sakit, bahwa pelayanan rumah sakit dinilai oleh pasien masih perlu ditingkatkan. Masukan-masukan

yang diberikan oleh pasien yang berobat perlu untuk didengar oleh manajemen, pasien tersebut telah mempunyai pengalaman berobat di rumah sakit. Dengan adanya masukan dari pasien ini, manajemen juga perlu melakukan evaluasi ulang terhadap alur, proses kerja, dan pelaksanaannya dengan ini maka manajemen akan lebih mudah untuk memprioritaskan unit atau bagian mana yang perlu ditingkatkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Mutu Pelayanan terkait *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* pada Masa Pandemi Covid -19 (*Coronavirus Disease 2019*) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo Tahun 2022.

METODE

Penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif agar diketahui secara jelas dan mendalam tentang mutu pelayanan pada masa pandemi Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo Tahun 2022. Di sini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplor fenomena mutu pelayanan pada masa pandemi Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo. Selain itu penelitian ini juga bersifat induktif dan hasilnya lebih menekankan makna. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo. Waktu penelitian pada bulan Desember 2021 sampai Agustus 2022. Pemilihan informan berdasarkan asas kesesuaian (*appropriateness*) dan asas kecukupan (*adequacy*). Pemilihan informan berdasarkan asas kesesuaian adalah informan yang memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan topik penelitian. Pemilihan informan berdasarkan asas kecukupan adalah informan yang dapat menggambarkan seluruh fenomena yang berkaitan dengan topik penelitian.

Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis triangulasi yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber ini digunakan oleh peneliti untuk mengecek data yang diperoleh dari kepala ruangan rawat inap, staf pegawai dan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Karo. Sedangkan triangulasi teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi teknik ini digunakan oleh peneliti setelah mendapatkan hasil wawancara yang kemudian dicek dengan hasil observasi dan dokumentasi. Dari ketiga teknik tersebut tentunya akan menghasilkan sebuah kesimpulan terkait mutu pelayanan pada masa pandemi Covid -19 (*Coronavirus Disease 2019*).

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Informan

No Informan	Nama Informan	Umur (Tahun)	Pendidikan Terakhir	Jabatan
1	Jugi	50	S1 Ners	Kepala Ruangan
2	Cidum	45	S1 Ners	Staf Pegawai Rawat Inap
3	Ekri	36	S1 Ners	Staf Pegawai Rawat Inap
4	Toni	61	SMA	Pasien Rawat Inap
5	Adit	44	S1	Pasien Rawat Inap

Nama informan yang digunakan pada laporan penelitian ini adalah nama samaran (*shadow name*). Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat bahwa informan berpendidikan tinggi yaitu S1 Ners. Ibu Jugi adalah Kepala Ruangan Rawat Inap, berusia 50 tahun, suku karo, tinggal di

Kabanjahe. Pendidikan terakhir S1 Ners. Ibu Cidum adalah staf pegawai ruangan rawat inap, berusia 45 tahun, suku karo, tinggal di Kabanjahe, Pendidikan terakhir S1 Ners. Bapak Ekri adalah staf pegawai ruangan rawat inap, berusia 36 tahun, suku karo, tinggal di Kabanjahe, Pendidikan terakhir S1 Ners. Bapak Toni adalah pasien di ruangan rawat inap, berusia 61 tahun, suku batak, tinggal di Kabanjahe, Pendidikan terakhir SMA. Dan Bapak Adit adalah pasien di ruangan rawat inap, berusia 44 tahun, suku karo, tinggal di Kabanjahe, Pendidikan terakhir S1.

Hasil Wawancara dengan Informan

Wawancara dilaksanakan dengan metode *purposive* terhadap 5 orang narasumber kunci yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo. Narasumber yang berhasil diwawancarai secara intensif walaupun dalam kondisi dan waktu yang selalu disesuaikan dengan kegiatan dalam masa pasca pandemik Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*). Wawancara dengan terhadap ibu Jugi dilaksanakan pada tanggal 27 Juli 2022, narasumber ibu Cidum dilaksanakan pada tanggal 22 Juli 2022, narasumber Bapak Ekri dilaksanakan pada tanggal 20 Juli 2022, narasumber bapak Toni dilaksanakan pada tanggal 22 Juli 2022 dan narasumber bapak Adit dilaksanakan pada 27 Juli 2022. Data yang tidak terungkap melalui wawancara dilengkapi dengan data hasil observasi langsung secara partisipatif yang dilakukan rentang waktu pada bulan Juli. Untuk memperkuat substansi data hasil wawancara dan observasi, maka dilakukanlah penelusuran terhadap dokumen dan arsip yang ada. Semua data hasil penelitian ini diuraikan berdasarkan fokus pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Hasil Wawancara Informan Tentang *Realibility* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo Tahun 2022

Bagaimana Pengukuran Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo ?

Peneliti melakukan teknik wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data dari pengukuran mutu pelayanan, Informan 1 mengatakan:

“Mutunya kurang, ngukurnya dari pelayanan juga berkurang selama covid ini. Didalam pelayanannya juga berkurang. Jadi disinikan kadang-kadang si pasien itu ada yang tidak terus terang. Jadi si dokter dan perawat itu agak jauh sedikit dengan pasien itu, jadikan agak berkurang itu bu pelayanannya. Kedekatan pasien dengan perawatnya kurang, dokter juga dengan pasien berkurang. (Informan 1)”

Berikut pernyataan informan 2 :

“Mutu pelayanan kita selama masa pandemic covid 19 seperti kita tetep berjalan seperti biasa, cuman aturan-aturan pandemic aja yang bertambah. Kalo pelayanan kita disini menurut kami selama pandemic covid selaku pelaksana. (Informan 2)”

Pernyataan dari Informan 3 :

“Pengukuran pelayananya ada itu tiap tahun dipampangkan di RS, tapi ada tim dari kabupaten yang menilai untuk mengukur pelayanan (Informan 3)”

Berdasarkan hasil wawancara bahwa dalam mengukur mutu pelayanan adalah dengan melihat jumlah pasien yang dirawat di Rumah Sakit selain itu mutu pelayanan juga berkurang pada masa pandemik Covid 19.

Apakah Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo Sudah Sesuai dengan SPO yang Ditetapkan ?

Dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo sudah sesuai dengan SPO yang ditetapkan hal ini dikatakan oleh informan 1 bahwa:

“Sesuai dengan SOP., (informan 1).”

Sejalan dengan ini, informan 2 mengatakan bahwa:

“Kita tetap melakukannya sesuai standar prosedur operasionalnya...”(Informan 2)

Pernyataan ini didukung oleh pernyataan informan 3, yaitu :

“SOP sudah ada bu, cuman klo pelayanan kita bisa melayani dengan SOP atau gimana ada komite yang menilai. Ada komite yang mengontrol, entah salah suntik bu...di ruangan dilaporkan ke komite. Nanti dievaluasi lagi misalnya salah suntik, salah penulisan atau gimana ada timnya untuk mengevaluasi itu. ...”(Informan 3)”

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

Bagaimana Cara Pihak Rumah Sakit Agar Pelayanan yang Diberikan Selalu Sesuai dengan SPO yang Ditetapkan ?

Agar pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan SPO yang ditetapkan informan 1 mengatakan bahwa:

“tetap dilakukan, ada kiat khusus contohnya itu semua pasien itu dan keluarganya harus memakai masker dihimbau, terus harus mencuci tangan juga kita sediakan itu bu, harus menjaga jarak.” (Informan 1)

Berikut pernyataan informan 2 :

“Klo SOP kita tidak ada yang berubah cuman aturan-aturan pandemic aja yang ditambahkan. Pada saat pandemic kita pakai APD, sarung tangan,masker. Kita semuanya sesuai SOP. (Informan 2)”

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa cara pihak Rumah Sakit agar pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan SPO yang ditetapkan adalah pelayanan dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur.

Bagaimana Jumlah Petugas di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo, Apakah Sudah Memadai ?

Menurut jawaban informan 1, jumlah petugas di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo yaitu:

“Kalau disini dari perawat itu kan merawat pasien itu dari 5 pasien dengan 1 perawat. Jumlah tempat tidur ada 22, jumlah perawat ada 9 orang. Petugasnya kurang. Tempat tidur penuh, harusnya 5 perawat setiap shift..”(Informan 1)

Berikut pernyataan dari informan 2 :

“Sepanjang pelayanan kita selama ini jumlah pasien kita dengan jumlah tenaga kesehatan karena pasien kita fluktuatif tidak sama merata setiap hari jumlahnya, dengan tenaga perawat yang ada masih sesuai dengan jumlah pasien kita.(Informan 2) “.

Namun informan 3 mengatakan hal lain, yaitu :

“Kalo memadai saya kurang tau bu.,”(Informan 3)

Berdasarkan hasil wawancara bahwa jumlah petugas di Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Karo adalah belum memadai.

Hasil Wawancara Informan Tentang Responsiveness di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo Tahun 2022

Bagaimana Tindakan Petugas Saat Berhadapan dengan Pelanggan/Pasien?

Tindakan petugas saat berhadapan dengan pelanggan/pasien dikatakan oleh informan 1, yaitu:

“kita selama pandemic ini kita harus pake APD, kalo kita udah pake APD kan gak mungkin lagi kita jaga jarak, harus kita kompak dengan pasien itu, kita menyuntik, menensi.

perlakuan masih sama sebelum pandemic dan sesudah pandemic ke pasien, pake APD yang lengkap, masker. Cuci tangan itu terus dilakukan, ” (Informan 1).

Menurut Informan 2, saat berhadapan dengan pasien maka berikut pernyataannya :

“Kita masih tetap seperti penanganan sebelumnya juga bu, gak ada perubahan didalam hal penanganan antara kita ke pasien gitu. Sesuai standar itu yang kita lakukan. Pada masa pandemic ini tetap kita lakukan hal yang sama karena masa pandemic itu kan mereka sudah dilakukan pemeriksaan dan mereka sudah jelas bukan pasien covid tetap kita lakukan SOP sebagaimana mestinya (Informan 2).”

Informan 3 menyatakan :

“Sejauh ini bu kalo dibilang puas atau tidak puas memang tidak ada langsung kami dapat dari pelayanan itu tidak ada bu, kami rasa kalo pasien nya tidak banyak complain kami rasa puas (Informan 3).”

Berikut pernyataan dari Informan 4 yang menyatakan :

“perawatnya baik-baik (Informan 4).”

Hal senada juga dikatakan oleh Informan 5, yaitu :

“baik mereka.(Informan 5).

Berdasarkan hasil wawancara bahwa tindakan petugas saat berhadapan dengan pelanggan/pasien adalah baik saat masa pandemic Covid 19.

Bagaimana Respon Pelanggan Saat Dilayani Oleh Petugas Kesehatan ?

Menurut pernyataan dari Informan 1 tentang respon pelanggan saat mendapat pelayanan dari petugas adalah :

“ senang” (Informan 1).

Menurut Informan 3 :

“ Sejauh ini bu kalo dibilang puas atau tidak puas memang tidak ada langsung kami dapat dari pelayanan itu tidak ada bu, kami rasa kalo pasien nya tidak banyak complain kami rasa puas.(Informan 3)”

Berdasarkan hasil wawancara bahwa respon pasien saat dilayani oleh petugas kesehatan adalah pasien merasa puas hal ini tampak dari tidak ada keluhan dari pasien.

Hasil Wawancara Informan tentang Assurance di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo Tahun 2022

Bagaimana Sistem Keamanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo Ini ?

Sistem keamanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo menurut Informan 1 adalah :

“ kalo keamanan disini baik-baik saja. Kalo ya itu barang-barang sendiri dijaga sendiri itu kan tidak ada jaminan dari rumah sakit. Kalo barang pribadi itu harus dijaga sendiri. Setiap pasien yang datang kita himbau itu bu, kita kasih tau (informan 1).

Namun berbeda menurut Informan 5 yang mengatakan :

“Jangan capek-capek kam, nanti kalo capek kam bisa bahaya katanya “(Informan 5).

Hal berbeda juga dikatakan oleh Informan 2 :

“kerja sesuai dengan SOP, bu “ (Informan 2).

Berbeda pendapat dengan pernyataan Informan 3 yang menyatakan bahwa :

“Ada disediakan dari tim akreditasi entah perawat bagian-bagian mana yang diakreditasi dibuatnya SOP nya bu. Itu aja yang kami baca- baca udah bisa juga ya saya bilang tadi bu, tergantung orangnya bu (Informan 3).

Berdasarkan hasil wawancara bahwa sistem keamanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo adalah masih kurang aman.

Bagaimana Sikap yang Harus Dilakukan Petugas Kesehatan Agar Pasien Tidak Kecewa terhadap Pelayanan Petugas ?

Sikap yang harus dilakukan petugas kesehatan agar pasien tidak kecewa terhadap pelayanan petugas menurut Informan 1 :

“kalo kami merasa sabar juga bu, karena klo disini kalo kita gak sabar....sini kan kelas 3, kalo kita gak sabar....(tertawa kecil) karena manusianya banyak (Informan 1).”

Menurut Informan 2 :

“ya harus ramah-ramah lah bu sama pasien ini (Informan 2)”

Hal senada juga di ungkapkan oleh Informan 3, yaitu :

“Ya pintar-pintar Kamilah bu, ramah sopan dah gitu keluhannya langsung kami tanggapi. (informan 3).

Sementara Informan 4 dan 5 menyatakan bahwa “ gak ada masalah apa-apa, bu” (Informan 4 dan 5).

Berdasarkan hasil wawancara bahwa sikap yang harus dilakukan petugas Kesehatan agar pasien tidak kecewa terhadap pelayanan petugas di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo adalah perawat bersikap sabar, dan sopan.

Hasil Wawancara Informan Tentang *Empaty* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo Tahun 2022

Bagaimana Sikap Petugas Ketika Mendapatkan Keluhan Dari Pasien ?

Sikap petugas ketika mendapatkan keluhan dari pasien menurut Informan 1, yaitu :

“harus cepat tanggap, sesuai SOP (Informan 1)”

Menurut Informan 2, sikap petugas adalah :

“kalo ada pasien yang ngeluh kita lapor ke dokter bu(Informan 2)”

Hal ini didukung pernyataan Informan 3, yaitu :

“Kalo ada gitu pasien ngeluh di ruangan entah dimana gitu bu di buat dokter DPJP obatnya disitu kami laporkan terus ke IGD bu, konsul DPJP dan lapor ke dokter jaga (Informan 3)”

Menurut Informan 4 :

“kurang tau kalo ini bu, kami klo ada apa-apa lapor sama perawatnya aja (Informan 4).”

Informan 5 menyatakan bahwa :

“kalo apa, datang memang dokternya...tapi kadang besoknya baru datang (Informan 5).”

Berdasarkan hasil wawancara bahwa sikap petugas ketika mendapatkan keluhan dari pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo adalah cepat tanggap dan segera melaporkan ke dokter.

Bagaimana Cara Petugas Dalam Menanggapi Keluhan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo Ini ?

Menurut Informan 1, cara petugas dalam menanggapi keluhan pasien adalah : *“harus cepat tanggap, sesuai SOP”*.

Pernyataan dari Informan 4 : *“kurang tau kalo ini bu, kami klo ada apa-apa lapor sama perawatnya aja.(Informan 4).”*

Berikut pernyataan dari Informan 5 : *“kalo apa, datang memang dokternya...tapi kadang besoknya baru datang (Informan 5).”*

Berdasarkan hasil wawancara bahwa cara petugas dalam menanggapi keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo adalah cepat tanggap dan segera melaporkan ke dokter.

Apakah Sudah Tersedia Kotak Kepuasan Bagi Pasien ?

Menurut Informan 1 tentang ketersediaan kotak kepuasan pasien adalah :

“ada disudut itu kan ya..., belum pernah dibuka, kepuasan pasien itu setiap pulang. Selama covid ini, itu gak ada diisi lagi. (Informan 1)”.

Informan 2, menyatakan :

“kotak saran....gak ada bu disini. (informan 2).”

Menurut Informan 3 :

“Ada bu di depan, di ruangan- ruangan kita tidak ada bu. Tapi di depan ada bu dekat ruang pertemuan parkir direktur Cuma disitu sama yang di IGD satu lagi bu. (Informan 3).”

Berdasarkan hasil wawancara bahwa ketersediaan kotak saran di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo adalah tidak setiap ruangan tersedia kotak saran.

Hasil Wawancara Informan Tentang Tangible di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo Tahun 2022

Bagaimana Sarana dan Prasarana di Rumah Sakit Ini ?

Sarana dan prasarana di Rumah Sakit Umum Kabanjahe menurut Informan 1, yaitu :

“ air yang sering. Masalah disini air aja bu. Klo kamar mandinya baik-baik aja, cuman air aja tadi bu yang kurang lancar sedikit-sedikit (Informan 1).”

Menurut Informan 2 :

“Kalo sarana dan prasarana kita sepanjang kebutuhan pasien kita sebenarnya sudah memadai bu. Cuman apabila lebih ditingkatkan lagi otomatis pelayanan kita meningkat pula (Informan 2).”

Informan 3 menyatakan bahwa :

“Kalo sarana dan prasarana sejauh ini yang kami butuhkan kalo ada peralatan langsung dapat, kalo belum ada sabar dulu, pasti datang itu bu (Informan 3).”

Informan 4 menyatakan tentang sarana dan prasarana di Rumah Sakit :

“bagus. Cuma airnya yang kurang (Informan 4)”

Informan 5 menyatakan bahwa :

“air dikamar mandi itu kadang ada kadang enggak ada repot kami mau cuci baju itu. (Informan 5).”

Berdasarkan hasil wawancara bahwa sarana dan prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo adalah ketersediaan air bersih yang masih kurang.

PEMBAHASAN

Analisis *Reliability* (Kehandalan)

Menurut Tjiptono (2016), *kehandalan (reliability)* merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. *Reability* dalam keperawatan yaitu kemampuan perawat memberikan pelayanan kepada pasien dengan tepat. Dalam pelayanan keperawatan adalah penilaian pasien terhadap kemampuan tenaga kesehatan khususnya perawat. Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo diketahui bahwa *reliability* adalah melihat jumlah pasien yang dirawat, selain itu mutu pelayanan juga berkurang pada masa pandemic Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*), pelayanan dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur namun jumlah petugas belum memadai. Jumlah perawat di Ruang Rawat Inap Bangsal ini belum memenuhi Standar Pelayanan Rumah Sakit. Jumlah perawat hanya 9 orang dan dibagi dalam 3 shift jaga yaitu 3 orang bertugas pada shift pagi (pukul 08.00-14.00 wib), 3 orang bertugas pada shift sore (pukul 14.00 – 20.00 wib) dan 3 orang bertugas pada shift malam (pukul 20.00 – 08.00 wib). Sedangkan jumlah tempat tidur sebanyak 25 unit. Ratio perbandingan perawat dengan jumlah tempat tidur yaitu 1 : 4. Dimana setiap 1 perawat menangani 4 buah tempat tidur atau 4 orang pasien.

Menurut Permenkes Nomor 03 Tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit, yaitu Rumah Sakit khusus kelas C sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf c merupakan Rumah Sakit khusus yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 25 (dua puluh lima) buah. Perhitungan kebutuhan tenaga keperawatan atau *staffing* merupakan fungsi manajemen yang merupakan dasar pelaksanaan kegiatan keperawatan (Julia et al. 2014). Perhitungan tenaga perawat sangatlah berhubungan dengan beban kerja perawat. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mengkaji beban kerja tenaga perawat, yakni rasio pasien dibanding perawat, rasio tempat tidur dibanding, serta perlunya memperhitungkan tugas non-keperawatan yang dilakukan oleh perawat seperti transport pasien (Kang et al. 2016). Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, begitu pentingnya pelayanan di rumah sakit, bahkan Huber (cit. Nurdjanah, 1999) melaporkan bahwa 70 % tenaga kesehatan di rumah sakit adalah perawat. Menurut penelitian Gillies (1994) memperkirakan bahwa sekitar 75 % tenaga keperawatan di rumah sakit adalah perawat, dan 60–70 % dari total anggaran digunakan untuk menggaji perawat. Oleh karena itu perencanaan tenaga perawat terutama dalam menentukan jumlah kebutuhan tenaga perawat perlu dikelola dengan sebaik-baiknya agar diperoleh ketenagaan keperawatan yang efektif dan efisien.

Keandalan dalam penelitian adalah kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan

sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Seperti Kemudahan proses administrasi, Ketepatan diagnose atas penyakit pasien, Ketepatan jadwal pemeriksaan dokter dan perawat, Kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien. Menurut Semiaji Santoso tahun 2012, kehandalan merupakan salah satu sikap kualitas yang memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kehandalan ialah penilaian responden terhadap kehandalan dari petugas untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan benar, seperti kemampuan dokter dalam mendiagnosa penyakit, petugas setiap hari melakukan pemeriksaan pada pasien, pemberian obat atau suntik sesuai dengan jadwal yang ditentukan (Tokalese, 2015).

Menurut Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menyebutkan untuk kepuasan pelanggan di Gawat Darurat yaitu lebih dari 70%, dan di Rawat Jalan dan Rawat Inap lebih dari 90%. Pernyataan yang diungkapkan oleh Robert dan Prevost yang dikutip oleh Samsi Jacobalis menyatakan bahwa faktor kepuasan bagi pasien tidak hanya berkaitan dengan dimensi kepuasan tetapi juga berkaitan dengan kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien.

Analisis Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness (Ketanggapan) adalah kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Dimensi ini dimasukkan kedalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu. Pelayanan kesehatan yang responsif ditentukan oleh sikap staf yang didepan karena berhubungan langsung dengan para pengguna jasa dan keluarganya. *Responsiveness* dalam memberikan pelayanan kesehatan berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo tentang responsiveness adalah baik saat masa pandemi Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) dan pasien merasa puas hal ini dilihat dari tidak ada keluhan dari pasien selama mendapat perawatan. *Responsiveness* dalam penelitian ini berkaitan dengan sikap pegawai yang cekatan, informasi/komunikasi kesehatan, kesabaran dan kesiapan pegawai dalam menangani keluhan. *Responsiveness* perawat terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo sudah baik dan harus tetap dipertahankan. Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pasien, maka petugas selalu stand by di tempat. Dan dalam melakukan tindakan pengobatan dokter selalu menanyakan keluhan pasien terlebih dahulu sebelum pasiennya bertanya mengenai keluhannya.

Menurut Azwar (1996), mutu menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yaitu dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah ke jasa layanan lain, sehingga tidak ada sedikitpun keraguan mengenai arti penting dari pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan akhir dari penyedia di seluruh dunia (Sucherandar dalam Yunus Nek, et.al.2009).

Penelitian yang dilakukan oleh Robert dan Prevost yang dikutip oleh Azwar, telah berhasil membuktikan bahwa bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keramahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang dideritanya. Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi

ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keramahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang dideritanya. Semakin tinggi daya tanggap maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Analisis Assurance

Assurance (kepastian) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin. Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dipercaya oleh pelanggan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*) kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Seperti kemampuan dokter dan perawat dalam meyakinkan pasien, keamanan dan keselamatan pasien ketika menjalani perawatan, keramahan dan kesopanan perawat terhadap pasien, kemampuan perawat dalam menjawab keluhan pasien dan pengetahuan dan kemampuan dokter dan perawat dalam menangani pasien.

Assurance yaitu terjamin kualitas dan keamanan pelayanan sehingga masyarakat terbebas dari resiko atau keragu-raguan. Rasa aman terhadap pelayanan publik dapat diperoleh jika terdapat jaminan keselamatan untuk penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan. Proses pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan terstruktur akan memberikan kesan positif kepada masyarakat pengguna layanan. kompetensi petugas dinilai sudah mumpuni namun keamanan lingkungan masih diragukan karena sistem keamanan mengenai jam besuk pasien tidak berjalan semestinya. Keterjaminan dalam mutu pelayanan termasuk dalam personal interaction, dimana hubungan perawat dengan pasien akan menjadi penentu bagaimana persepsi pasien terhadap penilaian bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/perawat sangatlah ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa perawat tersebut mampu memberikan pelayanan yang andal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Penilaian pelayanan keperawatan dalam aspek assurance pada penelitian ini meliputi perawat terdidik dan mampu melayani pasien, menjaga kerahasiaan pasien selama berada di ruang rawat inap dan meningkatkan kepercayaan pasien serta membantu dalam proses kesembuhan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo tentang *assurance* adalah perawat bersikap sabar dan sopan. *Assurance* dalam penelitian ini adalah mencakup kemampuan ilmiah maupun ketrampilan dari petugas penyelenggara, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai penyelenggara pelayanan serta bebas dari bahaya tindakan dari penyelenggara maupun dari pasien. Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara bahwa perawat dan dokter berhati-hati dalam memberikan tindakan terhadap pelanggan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan, dan untuk mengurangi hal tersebut Rumah Sakit melakukan supervisi yang dilakukan setiap hari, dan apabila terdapat petugas yang kurang berhati-hati atau menyalahi aturan meskipun tidak fatal maka petugas tersebut di beri nilai min dan mendapat teguran oleh supervisi tersebut. Dan juga untuk dokter dan juga perawat sudah mempunyai ijin praktek.

Menurut penelitian Yulianti tahun 2015 di Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung menunjukkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien. Serta didukung oleh penelitian Arifin tahun 2016 bahwa terdapat hubungan antara kepuasan dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien. Menurut Parasuraman, jaminan (*assurance*) adalah jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf, bebas dari bahaya atau resiko keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi

pelanggannya. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi jaminan (assurance), ini membuktikan bahwa semakin besar jaminan seperti kesembuhan pasien, jaminan kenyamanan saat berada di ruang rawat inap, kemampuan dokter dalam menangani pasien berarti semakin besar kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit (Maniagasi, 2019). Pernyataan Azwar yang mengutip dari ketentuan Din ISO 8402 yang menyatakan bahwa kualitas merupakan totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang jasa yang didalamnya terkandung juga pengertian mengenai pemenuhan kebutuhan dan rasa aman bagi penggunaannya.

Analisis *Empathy* (Empati)

Empati yaitu sikap dan perilaku yang selalu memperhatikan dan peduli terhadap kepentingan pelanggan secara individual. Empati yang dimiliki seorang perawat merupakan kemampuan dan upaya perawat untuk memasuki kehidupan seorang pasien, untuk melihat dan merasakan perasaan pasien serta memahami makna perasaan tersebut bagi kehidupan pasien sehingga terjalin hubungan yang terapeutik antara perawat dengan pasien. Empati mutu pelayanan keperawatan yaitu perhatian yang merupakan ketersediaan rumah sakit untuk peduli, memberikan perhatian pribadi dan kenyamanan kepada pasien sehingga pasien bisa merasakan kenyamanan selama menerima perawatan di rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo tentang empati adalah cepat tanggap dan segera melaporkan ke dokter dan tidak setiap ruangan tersedia kotak saran. Empati dalam hal ini memahami masalah yang dirasakan oleh pasien.

Empati dalam penelitian adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana suatu rumah sakit diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien. Seperti perhatian dokter dan perawat secara individual kepada pasien, kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien, kepedulian perawat untuk melayani tanpa memandang status dan perhatian dokter dengan mengenal pasien dengan baik dan mengingat masalah pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara yaitu dalam menangani kesakitan yang dialami pasien, petugas melakukan *accement* terlebih dahulu mengenai tindakan apa yang seharusnya dilakukan terhadap pasien. Selain itu pasien yang mengutarakan keluhannya, keluhan yang dirasakan oleh pasien ditampung, diterima dengan terbuka lalu di telaah terlebih dahulu karena biasanya keluhan sebagian besar karena ada nya mis komunikasi antara petugas dan pasien misalnya dalam hal jadwal praktek dokter yang tidak sesuai dengan jadwal. Jika kesalahan bersumber dari petugas maka akan dilakukan perbaikan pelayanan, namun jika kesalahan bersumber dari pasien maka dari petugas melakukan penjelasan kepada keluarga pasien mengenai masalah sebenarnya yang salah persepsi. Dalam penyampaian keluhan pasien menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas kesehatan/perawat karena tidak tersedia kotak saran di depan ruang rawat inap.

Menurut Lupiyoadi (2001), pelanggan akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas, dan konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan. Dengan ini maka jika petugas memahami apa yang dirasakan pelanggan dan mampu menanggapi apa yang pelanggan butuhkan serta melebihi harapannya maka akan menimbulkan kepuasan dan berakibat kepada loyalitas dalam penggunaan jasa pelayanan kesehatan. Dan juga untuk kotak saran seharusnya di tempatkan di rawat inap juga bukan hanya untuk di ruang depan dekat ruang direktur Rumah Sakit. *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin tinggi tingkat perhatian maka semakin tinggi kepuasan pasien. Pasien akan lebih senang akan senang bila bertemu dengan petugas yang melayani dengan senyuman dan sapaan ramah yang diberikan. Sikap perhatian, sabar dan bersahabat inilah yang sanggup menularkan

semangat bagi pasien saat ingin sembuh. Komunikasi dan empati yang baik dari petugas rumah sakit akan mampu merespon pasien dengan lebih komprehensif.

Analisis *Tangible* (Bukti Langsung)

Tangible (bukti langsung) yaitu masyarakat terkesan dengan tampilan fisik dan tampilan pelayanan yang langsung bisa dirasakan. *Tangible* dalam penelitian adalah kemampuan Rumah Sakit dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan fasilitas sarana dan prasarana fisik rumah sakit yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Hal ini meliputi fasilitas fisik. Seperti Kebersihan, Kerapian dan Kenyamanan ruang perawatan, kelengkapan alat kesehatan, kelengkapan fasilitas di setiap ruangan, penampilan fisik gedung rumah sakit, layout atau letak rumah sakit serta penampilan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian tentang *tangible* di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo adalah sarana dan prasarana yaitu kurangnya ketersediaan air bersih. Sumber air bersih di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo berasal dari 4 buah sumur bor. Untuk mengaliri Rumah Sakit, air bersih ini memiliki jadwal yaitu pada jam 08.00 wib dan jam 17.00 wib. Kurangnya ketersediaan air bersih ini membuat pasien merasa tidak nyaman. Sementara kebutuhan air bersih setiap orang sesuai dengan Permen PU nomor 14 Tahun 2010 adalah 60 liter per orang per hari. Sedangkan secara kuantitas, Rumah Sakit harus menyediakan air bersih minimum 5 liter pertempat tidur perhari. Dengan mempertimbangkan kebutuhan lainnya penyediaan volume air bersih bisa sampai dengan 7,5 liter pertempat tidur perhari.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.7 tahun 2019 berikut adalah persyaratan untuk kesehatan air bersih : Secara kuantitas, rumah sakit harus menyediakan air bersih minimum 5 liter pertempat tidur perhari. Dengan mempertimbangkan kebutuhan lainnya penyediaan volume air bersih bisa sampai dengan 7,5 liter pertempat tidur perhari. Volume air untuk keperluan higiene dan sanitasi. Rumah sakit kelas C dan D harus menyediakan untuk keperluan higiene sanitasi minimum 200 liter/tempat tidur/hari dan maksimum 300 liter/tempat tidur/hari. Keperluan air sesuai kelas rumah sakit dan peruntukannya tersebut harus dapat dipenuhi setiap hari dan besaran volume air untuk higiene sanitasi tersebut sudah memperhitungkan kebutuhan air untuk pencucian linen, dapur gizi, kebersihan/penyiraman dan lainnya. Fasilitas pelayanan seperti ini membuat masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo dan seharusnya ada upaya peningkatan *tangible* yang harus segera dilakukan. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, salah satu prinsip pelayanan publik yang harus dipenuhi adalah adanya kenyamanan lingkungan dan kelengkapan fasilitas pendukung yang memadai. Lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi dan bersih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo tentang Mutu Pelayanan pada Masa Pandemi Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*), dapat diambil beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut dipaparkan sebagai berikut:

Reliability adalah dengan melihat jumlah pasien yang dirawat, selain itu mutu pelayanan juga berkurang pada masa pandemi Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*), pelayanan kepada pasien dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur namun jumlah petugas belum memadai. *Responsiveness* adalah baik saat masa pandemic Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) dan pasien merasa puas hal ini dilihat dari tidak ada keluhan dari pasien selama perawatan di

Rumah Sakit. *Assurance* adalah perawat bersikap sabar dan sopan terhadap pasien rawat inap. Empati adalah cepat tanggap dan segera melaporkan ke dokter dan tidak setiap ruangan tersedia kotak saran. *Tangible* adalah ketersediaan sarana dan prasarana yaitu kurangnya ketersediaan air bersih.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini dan informant serta kepada semua pihak yang sudah memberi bantuan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W. D. 2020. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang. <https://core.ac.uk/download/files/379/11722783.pdf>. Diakses tanggal 19 Maret 2020
- Azwar, A. 2019. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta: Binarupa Aksara
- A. Gde Muninjaya. 2020. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Depkes RI, 2005. *Indikator Kinerja Rumah Sakit*, Direktorat Jendral Pelayanan Medik. Jakarta.
- Irfan, 2018, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta: Sinar Grafika
- KARS, 2021. *Roadmap anacreditation menuju akreditasi bertaraf internasional*, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan, 2020. *Situasi Terkini Perkembangan Corona virus Disease (Covid 19)* 31 Mei 2020, Diambil kembali dari covid19.kemkes.go.id: <https://covid19.kemkes.go.id> situasi infeksi emerging info corona virus
- Manullang, M 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Melinda. 2020. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan brown salon di Tunjungan Plaza Surabaya*. Bachelor thesis, Petra Christian University.
- Moeloeng, Lexi, J, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja, Rosdakarya
- Nursalam. 2020. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan professional. (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Medika
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2017. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta Jakarta.
- Putri, G. S. 2020. Update Corona 4 Mei: 3,58 Juta Orang Terinfeksi, 1.159.422 Sembuh. Diambil kembali dari [www.kompas.com](https://www.kompas.com/sains/read/2020/05/04/100200023/update-corona-4-mei-358-juta-orang-terinfeksi-1159422-sembu): <https://www.kompas.com/sains/read/2020/05/04/100200023/update-corona-4-mei-358-juta-orang-terinfeksi-1159422-sembu>
- Profil Kesehatan RSUD Kabupaten Karo, 2020
- Setiadi. 2020. *Konsep dan Penulisan Dokumentasi Proses Keperawatan Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tim Kerja kemenkes, 2013. *Pedoman Kesiapsiagaan Menghadapi Infeksi Novel Coronavirus (2019-Ncov)*. Kementerian Kesehatan RI Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Direktorat Surveilans dan Karantina Kesehatan Sub Direktorat Penyakit Infeksi Emerging : Jakarta
- Wekadigunawan, C,S,P. 2020. *Drugs Aren't Cool They Make You Act Like a Fool!*. Jakarta: Grasindo
- Yohana, A. 2020. *Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis di RSI Sunan Kudus*. Tidak Dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro.