

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan jasa, produk, manusia serta proses lingkungan untuk memenuhi harapan. Kualitas terstandar secara khusus dan dapat diukur baik dari kemampuan, kinerja, keandalan, serta karakteristiknya. Kualitas yang baik tercipta dari manusia dan proses yang baik pula (Triwibowo 2013). Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang dirancang dengan baik serta terkendali guna memenuhi harapan para pengguna jasa. Kualitas pelayanan keperawatan dikatakan berkualitas jika hal-hal yang disampaikan pelanggan melebihi harapan mereka (Muninjaya 2015). Kualitas pelayanan sangat penting karena berhubungan langsung dengan pelayanan keperawatan yang akan menjadi penentu baik atau tidaknya pelayanan yang ada, serta berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Asmuji 2016). Kualitas Pelayanan keperawatan merupakan sikap profesional perawat dalam memberikan kenyamanan dan rasa terlindungi melalui lima dimensi mutu terhadap pasien yang sedang menjalani proses penyembuhan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien yang menggunakan jasa perawat. Kualitas pelayanan ini harus tersedia, dapat diterima, menyeluruh, berkelanjutan dan dapat didokumentasikan (Triwibowo 2013). Kualitas pelayanan keperawatan memiliki peran penting pada masa pandemi covid-19.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit pemerintah dan swasta di kota Palembang sebesar 36,4% (Bustan 2012). Kualitas pelayanan kesehatan antara lain adalah sarana-prasarana penunjang medis, jadwal praktek dokter spesialis tidak pasti dan jumlah SDM Perawat yang kurang ideal (Nurfajriyah and Mursyidah 2017). Kualitas pelayanan Puskesmas Gayamsari dikatakan memuaskan karena sebagian besar tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan berada di atas rata-rata nilai

minimal tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan (Utaminigrum, Mustam et al. 2015). Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah motivasi, imbalan, dan supervisi (Mitrasari 2017). Kualitas kinerja perawat dapat dipengaruhi oleh motivasi, supervisi, dan penghargaan terhadap kinerja perawat (Mandagi, Umbroh et al. 2015).

Kualitas pelayanan kesehatan dalam bidang keperawatan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat di masa pandemi saat ini. Pandemi merupakan wabah penyakit global, dimana penyakit tersebut telah menyerang banyak negara secara global. *World Health Organization* telah menetapkan Covid-19 telah ditetapkan oleh sebagai pandemi karena banyaknya negara yang terpapar virus corona (Semaun, Saleh et al. 2020). Pandemi Covid-19 merupakan penyakit yang disebabkan oleh virus corona yaitu keluarga besar virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia. Pada manusia virus ini dapat menyebabkan infeksi pernafasan mulai dari flu biasa hingga penyakit seperti Sindrom Pernafasan Timur Tengah (MERS) dan Sindrom Pernafasan Akut Parah (SARS)(WHO 2020).

Covid-19 pertama kali muncul di Wuhan, China pada Desember 2019. Per tanggal 7 Juli 2020 jumlah kasus covid-19 menyebar pada 216 negara, salah satunya adalah Indonesia. Secara global, pada 14:34, 7 Juli 2020, ada 11.500.302 kasus Covid-19 yang dikonfirmasi, termasuk 535.759 kematian (WHO 2020). Pandemi covid-19 menjadi perhatian semua masyarakat, tidak terkecuali masyarakat desa Brabo. Kasus covid Kecamatan Tanggungharjo Kabupaten Grobogan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas setempat. Puskesmas wilayah setempat masyarakat desa Brabo yaitu puskesmas Tanggungharjo. Jumlah pasien terkonfirmasi covid-19 di tanggungharjo yaitu 3 warga. Masa pandemic covid-19 puskesmas tetap memberikan pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan keperawatan. Pelayanan yang dilakukan pada pandemi covid-19, yaitu screening kesehatan. Screening kesehatan dilakukan untuk mencegah penularan covid-19. Pelayanan lain yang dilakukan yaitu poli umum, poli lansia, poli kesehatan ibu

dan anak (KIA), poli manajemen terpadu balita sakit (MTBS), poli gizi, poli upaya kesehatan masyarakat (UKM), dan laboratotium.

Pandemi Covid-19 sangat berdampak terhadap seluruh lapisan masyarakat tidak terkecuali masyarakat desa Brabo. Jumlah penduduk warga yaitu 5.438 dengan jumlah kartu keluarga (KK) 1.542. Studi pendahuluan yang dilakukan pada 10 warga di desa Brabo warga yang telah menggunakan pelayanan kesehatan di puskesmas setempat, 4 warga mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh perawat tepat waktu, penampilan rapi, selalu memberikan anjuran untuk memakai masker, cuci tangan, serta dirumah aja, apabila tidak ada hal mendesak yang harus segera dilaksanakan untuk mencegah penularan covid-19; 3 warga mengatakan bahwa selama pandemi covid-19 pelayanan keperawatan di puskesmas menjadi lama yang biasanya di periksa 2 orang sekarang satu per satu, ditambah adanya program *social distancing* sehingga banyak pasien tidak mendapatkan tempat duduk; 2 warga mengatakan bahwa tidak ada toleransi kepada pasien yang tidak memakai masker, sehingga tidak mendapatkan pelayanan keperawatan; 1 warga mengatakan bahwa semenjak ada Covid-19 saat periksa tidak di cek tensi dan gula darah oleh perawat padahal sebelum adanya corona selalu diperiksa.

B. Rumusan Masalah

Kualitas pelayanan kesehatan dalam bidang keperawatan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat, khususnya di masa pandemi covid-19 saat ini. Pandemi merupakan wabah penyakit yang berdampak pada seluruh lapisan masyarakat salah satunya yaitu desa Brabo. Kualitas pelayanan keperawatan dapat dilakukan di fasilitas kesehatan, salah satunya yaitu di puskesmas. Kualitas yang baik akan meningkat kepuasan pasien maka perlu pelayanan keperawatan yang baik dan efisien. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti “Bagaimana gambaran kualitas pelayanan keperawatan puskesmas di masa pandemi covid-19? “

C. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kualitas pelayanan keperawatan pada masa pandemi Covid-19 di desa Brabo

b. Tujuan Khusus

1. Mendapatkan Gambaran karakteristik responden pada kualitas Pelayanan Keperawatan pada pandemi covid-19
2. Mendapatkan gambaran kualitas pelayanan keperawatan puskesmas pada pandemi covid-19 di desa Brabo
3. Mendapatkan gambaran kualitas pelayanan keperawatan puskesmas pada masa pandemi dalam variabel bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi :

a. Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen agar kualitas pelayanan kesehatan meningkat.

b. Institusi Keperawatan

Memberikan masukan dan kontribusi yang bermanfaat dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di Universitas Muhamaddiyah Semarang dan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

c. Peneliti

Mendapatkan informasi dan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam keperawatan

E. Bidang Ilmu

Penelitian ini berkaitan dengan ilmu keperawatan, khususnya ilmu Manajemen Keperawatan.

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1
Keaslian Penelitian

No	Nama Judul	Metode	Hasil
1	Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19	Deskriptif kualitatif dengan tipe penelitian literatur	Terdapat dua dimensi perubahan birokrasi, yaitu perubahan dimensi lembaga birokrasi dan dimensi sistem kerja
2	Analisis faktor – faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat dalam menerapkan asuhan keperawatan di Rumah Sakit Umum Bethesdam Gmim Tomohon	Observasional dengan rancangan penelitian kasus kontrol	Terdapat hubungan bermakna antara motivasi, penghargaan dan supervisi
3	Analisis Tingkat Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Untuk Menggunakan Kembali Layanan Transportasi Online Di Era Pandemi Covid-19	Explanatory Research	Kepercayaan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan kembali layanan transportasi online

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya sebagai berikut:

1. Tema

Penelitian pertama membahas birokrasi baru untuk new normal serta tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era covid-19. Penelitian kedua menganalisis faktor – faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan perawat dalam menerapkan asuhan keperawatan, penelitian ketiga analisis tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan kembali layanan transportasi online di era pandemi covid-19 ini sedang penelitian ini menggambarkan kualitas pelayanan keperawatan puskesmas pada masa pandemi Covid-19.

2. Subyek

Subyek pada penelitian pertama adalah aparatur sipil negara, penelitian kedua ;perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gmim Tomohon, penelitian ketiga; masyarakat yang menggunakan layanan ride-hailing di kabupaten di Sulawesi Selatan sedang penelitian ini menggunakan subyek masyarakat desa Brabo.

