

**GAMBARAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP TENAGA
KESEHATAN PELAYANAN COVID-19 DI KABUPATEN SUMBAWA**
Rusmayadi¹, Lina Eta Safitri², Raudatul Umroh³, Julia Mujahadah Pratiwi⁴

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan STIKES Griya Husada Sumbawa

¹Email: rusyadistikesghs@gmail.com

²Email: safitrieltalina69@gmail.com

³Email: raudatulumroh05@gmail.com

⁴Email: julia.mujahadahstikesghs@gmail.com

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit di Indonesia selama pandemi Covid-19 belum mencapai standar pelayanan minimal. Kesiapan dan kesiapsiagaan rumah sakit dalam menghadapi pandemi Covid-19 dibutuhkan untuk mencapai pelayanan yang bermutu sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran kepuasan masyarakat terhadap tenaga kesehatan pelayanan covid 19 di Kabupaten Sumbawa tahun 2021. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Teknik pengambilan data menggunakan wawancara mendalam. Informan pada penelitian ini adalah pasien Covid-19. Hasil penelitian menunjukkan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dari segi prosedur pelayanan, keramahan, kenyamanan dan disiplin petugas kesehatan.

Kata Kunci : Covid-19, Tenaga Kesehatan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

The level of patient satisfaction with hospital services in Indonesia during the Covid-19 pandemic has not yet reached the minimum service standard. Hospital readiness and preparedness in the face of the Covid-19 pandemic are needed to achieve quality services so as to increase patient satisfaction. The purpose of this study was to find out the description of community satisfaction with health workers for Covid 19 services in Sumbawa Regency in 2021. The type of research used was qualitative. Data collection techniques using in-depth interviews. The informants in this study were Covid-19 patients. The results showed that the community was satisfied with the services provided by health workers in terms of service procedures, friendliness, comfort and discipline of health workers.

Keywords: Covid-19, Health Workers, Community Satisfaction

A. PENDAHULUAN

(Times New Roman, 12pt, Bold, Justify)

Pada tahun 2020 Covid-19 merupakan masalah kesehatan dunia yang dimana pada bulan Mei 2020 kasus Covid-19 terkonfirmasi 3.272.202 kasus dan 230.104 angka kematian yang menimpa 215 negara (WHO, 2020). Sejak saat itu angka kesakitan dan kematian terus bertambah dan dapat berdampak pada tatanan pelayanan kesehatan.

Kondisi meningkatnya kasus positif Covid-19 terdapatnya pekerjaan ekstra pada tenaga kesehatan. Hal ini dilakukan agar pasien Covid-19 sebagai prioritas utama segera tertangani, namun kebutuhan kesehatan lain juga tidak diabaikan terutama yang memang diperlukan segera (Sisdiyantoro, Krisan & Eni, 2021).

Para tenaga kesehatan belum mempunyai pengalaman menangani Covid-19. Tenaga kesehatan diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi,

mulai dari implementasi panduan pelaksanaan Covid-19, perubahan interaksi pasien-perawat, penggunaan Alat Pelindung Diri (APD), kecemasan tertular covid-19 ataupun menularkannya kepada keluarga (Astari, dkk 2021).

Kepuasan pasien berkorelasi dengan mutu pelayanan di rumah sakit. Dengan memahami tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat mempelajari dan melakukan peningkatan mutu pelayanan. Penentuan kepuasan pasien diukur menggunakan instrumen baku berdasarkan indikator kinerja rumah sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2005 (Nursalam, 2014).

B. METODE PENELITIAN

(Times New Roman, 12pt, Bold, Justify)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data ialah melalui teknik wawancara terstruktur. Sampel dalam penelitian ini

ialah masyarakat kabupaten
Sumbawa yang
pernah terkonfirmasi positif Covid-
19.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

(Times New Roman, 12pt, Bold,
Justify)

Hasil penelitian menyatakan bahwa prosedur pelayanan covid-19 dipelayanan kesehatan yang berada di Kabupaten Sumbawa dinyatakan dengan kategori bagus.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan pasien Ny. E
.....Awalnya saya diisolasi di rumah selama 2 minggu, karena saya punya diabetes jadi saya lemas dan tidak selera makan, jadi saya dibawa sama suami saya karena kita tidak tahu penanganannya di rumah, dibawa kesana terus saya dicek dikasih oksegen saat itu. Terus bilangny perawat itu saya ingat "ibu sudah lama stroke?" saya gatau kalau saya stroke. terus saya bilang gak karena saya jalan kesini walaupun di papah-papah kan saya ingat jadi daya ingat saya ada. Terus saya di swab hari itu di IGD, dan hasilnya 24 jam akan keluar, karena saya diabetes jadi harus penanganan serius. Hari itu langsung masuk ruang isolasi malam itu.....

Hal ini juga didukung oleh jawaban dari responden Ny. M yang menyatakan:

.....Nda si sulit prosesnya, saya BPJS kemarin, Cuma saya

nda tahu menceritakan soalnya bukan saya yang urus, tapi kemarin anak saya tapi dengarcerita mudah sih dari igd ke ruang isolasi.....

Hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat disiplin tenaga kesehatan pelayanan covid-19 dipelayanan kesehatan yang berada di Kabupaten Sumbawa dalam pemberian obat adalah baik. Hal ini didukung dengan hasil wawancara pada Ny. E.

.....iya, dia yang minumkan obat, saya idak boleh minum sendiri dan harus dilihat diminum atau gak karena takut saya buang. Cumin itu aja saya di ruang isolasi penyakit seperti itukan jadi saya panggil-panggil, saya tuh heboh paling heboh disitu, saat saya terkena covid lagi zaman-zamannya banyak yang meninggal. Disamping-samping saya itu meninggal, sehingga saya teriak-teriak, takut sendiri jadi saya minta tolong 1 saja saya ingin bertemu dengan suami saya sebelum saya meninggal saya

*bilang begitu. Mereka bilang
gabolet.....*

Hasil penelitian menyatakan bahwa
keadilan yang
didapatkandipelayanan kesehatan
ovid-19 yang berada di Kabupaten
Sumbawa adalah baik. Hal
ini didukung dengan hasil wawancara
apada Ny. E.

*.....saya gak tau, tapi suami
saya pernah mengadu ke atas
(bagian pelayanan) karena saya
tidak dilayani dengan baik,
karena yang pertama suami saya
disuruh beli air karena saya ada
penyakit diabetes jadi saya harus
banyak minum air, kedua Karena
saya di swab terus-terus tapi gak
keluar hasilnya dan saya
kesakitan, selama di rs saya tidak
pernah diubah atau di bolak-balik
posisinya sehingga badan
bengkak dan merah pada
akhirnya mereka (bagian
pelayanan) datang bahwa saya
akan meminta pulang. Akhirnya
saya diizinkan pulang.....*

Hal
ini sesuai dengan pernyataan respon
den pada Ny. M yaitu

*.....nda si, tapi nda tahu, tapi
pelayanan baik sering
dibantu.....*

Hasil penelitian menyatakan bahwa
kesopanan dan keramahan
petugas tenaga kesehatan terhadap
pelayanan covid-19 yang berada di
Kabupaten Sumbawa.

*.....sopan, cantik-cantik.
Malahan mereka menggoda
saya, saya bilang kamu seperti
blackpink kan biar mereka tetap
rawat saya. Sayakan takut sendiri
mba, tapi mereka bilang setiap
mau pergi “ibu saya tinggal
ya”.....*

Hal
ini berbeda dengan hasil wawancara
yang
dilakukan pada Ny. M menyatakan
ahwa

*.....gak si apa, gak begitu
kalau kita panggil baru datang,
tapi selalu sopan kalau negur dan
senyum. Cuma ada satu perawat
di RS atas yang gak suka, suka*

*lain mukanya lihat kita, itu yang
nda saya suka, tapi yang lainnya
baik sih ramah, sopan.....*

Hasil penelitian menyatakan bahwa
kenyamanan yang
didapatkanselamadalamperawatan
di
RumahSakitsaatterkonfirmasiPosi
tif Covid-19
adalahpasienmerasanyaman. Hal
inididukungdenganhasilwawancar
apadaNy. E.

*.....Alhamdulillahsi, kamarnya
bagus dan nyaman. Tapi hanya
itu si barang-barang saya banyak
yang hilang dan dengar dari
orang-orang lain banyak yang
hilang barangnya.....*

Hal
iniberbandingterbalikdenganperny
ataanpadahasilwawancaradengan
Ny.M

*.....bilang enak gak si enak,
bilang ndak, aidah gak ada enak-
enaknya, nama juga sakit pengen
cepat-cepat pulang setengah
mati.....*

Hasilpenelitiandapatdisimpulkanb
ahwakeamananpadaRumahSakitte
rsebutkurang. Hal
inididukungdenganhasilwawancar
apadaNy. E danNy.M

*.....e betul anak e, banyak
mungkin ada 5atau6 sarung,
datang gak ada sisa satu-satu
bawa pulang, baru dari lemari,
hari itu dipakai besoknya gak ada
satu-satu. Tadinya di cuci tapi
nda ada balik lagi.....*

Dapatdisimpulkandarihasilpeneliti
anmenyatakanbahwapetugaskeseh
atanselalumembantumemenuhike
butuhanpasienCovid-19
dipelayanankesehatanyang berada
di Kabupaten Sumbawa. Hal
inisesuaidenganhasilwawancarade
nganpasienNy. E

*.....ya, saya juga diterapi
disana, karena ada penyakit
stroke sehingga diterapi juga.
Pokoknya saya bilang saya mau
diterapi.....*

*.....dibantu si kadang-kadang,
makan kadang dibantu, kadang
sendiri. Saya gak ke kamar mandi
karena pakai pampers, orang
disana juga si yang pakaikan
karena kan gak bisa masuk
keluarga, kadang yang cowok*

kadang yang cewek yang ganti.....

Berdasarkan hasil penelitian ini, mengatakan bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan, seperti dalam hal kenyamanan, keadilan, kesopanan, dan keramahan petugas. Sedangkan, masyarakat tidak puas terhadap keamanan selama proses pemberian pelayanan pada masa pandemic Covid-19. Hal ini menjadi upaya untuk melakukan peningkatan dalam menciptakan keamaan untuk semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan terutama pada pasien yang menjalani pelayanan rawat inap.

Pada masa pandemi ini, pelayanan kesehatan yang aman serta bermutu menjadi tujuan masyarakat. Pelayanan kesehatan harus dilakukan secara maksimal sehingga 5 dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu Reliability (Keandalan), Responsiveness (Ketanggapan

dan kepedulian), Emphaty (Empati), Tangibles (Bukti fisik) dan Assurance (Jaminan) dapat terealisasikan agar terciptanya kepuasan pada pemakai jasa pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Kadi et al (2021) yang menyatakan bahwa perpepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan merasa puas terhadap kenyamanan, keadilan, ketanggapan, kesopanan petugas kesehatan. Fasilitas yang diberikan oleh Rumah Sakit juga menjadi pendukung dalam peningkatan kualitas.

D. SIMPULAN

(Times New Roman, 12pt, Bold, Justify)

Hasil penelitian menunjukkan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dari segi prosedur pelayanan, keramahan, kenyamanan dan disiplin petugas kesehatan

E. DAFTAR PUSTAKA

(Times New Roman, 12pt, Bold, Justify)

- Astari
Kadi, N., Engkeng, S., Kolibu, F.,
2021. Gambaran Persepsi
Masyarakat Terhadap
Pelayanan Kesehatan RSUP
Ratatotok-Buyat Di
Kabupaten Minahasa
Tenggara Pada Masa
Pendemi Covid-19
- Nursalam. (2014). Manajemen
Keperawatan Aplikasi
dalam Praktik Keperawatan
Profesional (4 ed.). Jakarta:
Salemba Medika.
- Sisdiyantoro,
KrisandanEniMinarni.(2021
).
*KualitasPelayananKesehata
nTerhadapKepuasanPasien
MasaPandemi Covid-19
BerdasarkanProtokolKeseh
atan.*Volume 8 No. 2.Hal
91-104.
- World Health Organization
(WHO). (2020). Materi
Komunikasi Risiko COVID-
19 untuk Fasilitas Pelayanan
Kesehatan. In. Western
Pacific Region.