

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT DI INDONESIA PADA MASA PANDEMI COVID 19 : SYSTEMATIC REVIEW

Rafika Aini*¹

¹STIKES Dharma Landbouw Padang

¹rafika.aini94@gmail.com

Mirza Aulia²

²STIKES Dharma Landbouw Padang

²mirzaauliaaa@gmail.com

Berly Nisa Srimayarti³

³STIKES Dharma Landbouw Padang

³berlynisasrimayarti@gmail.com

ABSTRACT

Satisfaction with various services depends on how service providers, including healthcare providers in hospitals, deliver the best service to their consumers. Hospitals are expected to provide satisfactory services to their visitors. During the COVID-19 pandemic, healthcare services have undergone changes in certain procedures to align with pandemic policies. These differences in service procedures are believed to affect the level of patient satisfaction. The research aims to determine the level of patient satisfaction with inpatient services in Indonesian hospitals during the COVID-19 pandemic. The study is a systematic review with references gathered from various online databases, including Google Scholar and portal Garuda. The research findings indicate that patient satisfaction levels are generally good; however, adjustments and improvements are needed in the context of the COVID-19 pandemic, such as information delivery, availability of facilities, and empathy. Hospitals need to enhance the quality of services to meet patient needs, as higher service quality leads to higher levels of patient satisfaction.

Keywords: Patient Satisfaction, Hospitalization, Covid 19

ABSTRAK

Kepuasan terhadap berbagai layanan bergantung pada sejauh mana penyedia layanan, termasuk penyedia layanan kesehatan di rumah sakit dalam memberikan pelayanan terbaik bagi konsumennya. Rumah sakit diharapkan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pengunjungnya. Dalam masa pandemi covid 19 ini, pelayanan kesehatan mengalami perubahan dalam beberapa prosedur karena penyesuaian dengan kebijakan pandemi covid 19. Perbedaan dalam prosedur pelayanan ini diduga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap rumah sakit di Indonesia pada masa pandemi covid 19. Penelitian merupakan systematic review dengan Pengumpulan referensi melalui beberapa database online yaitu *Google Schoolar* dan portal Garuda. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien baik namun perlu adanya penyesuaian dan perbaikan dengan kondisi pandemic covid 19, seperti penyampaian informasi, ketersediaan sarana prasarana, dan empati. Rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Rawat Inap, Covid 19

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi perhatian khusus dalam manajemen rumah sakit. Kualitas pelayanan menentukan kepuasan pasien, dilihat dari sejauh mana penyedia layanan memberikan yang terbaik bagi konsumennya (Chang et al., 2013). Kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai melalui perbedaan antara harapan pasien akan pelayanan yang diinginkan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Lembaga penilaian mutu rumah sakit nasional dan internasional telah mengidentifikasi kepuasan pasien sebagai indikator utama. Penjaminan mutu rumah sakit merupakan upaya berkelanjutan untuk menjamin kesinambungan mutu pelayanan pasien (Shabbir et al., 2017). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan disebutkan bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu dari 13 indikator utama dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan Kesehatan di rumah sakit terdiri dari instalasi gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap (Anfal, 2020). pelayanan pasien rawat inap adalah salah satu bentuk proses pengobatan atau rehabilitasi oleh tenaga pelayanan kesehatan profesional pada pasien yang menderita suatu penyakit tertentu, dengan cara di inapkan di ruang rawat inap tertentu sesuai dengan jenis penyakit yang dialaminya. Fasilitas Rawat inap disediakan dan dijalankan secara sistematis oleh tenaga medis dan nonmedis, disediakan oleh pihak penyedia pelayanan kesehatan. Rumah sakit harus siap setiap saat dengan sarana, prasarana, tenaga maupun dana yang dibutuhkan untuk mendukung pelayanan tersebut (Andita et al., 2019).

Akhir tahun 2019 dunia mennghadapi masalah Kesehatan besar yaitu *covid 19* yang menginfeksi hampir seluruh negara di dunia. Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) adalah penyakit menular yang menyerang sistem pernafasan disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan, dimana Covid-19 ini ditetapkan sebagai pandemik (Nursofwa et al., 2020). Sektor pelayanan kesehatan yang paling terdampak oleh situasi pandemi ini, harus siap dengan kondisi fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat menyesuaikan dengan protokol pencegahan Covid-19

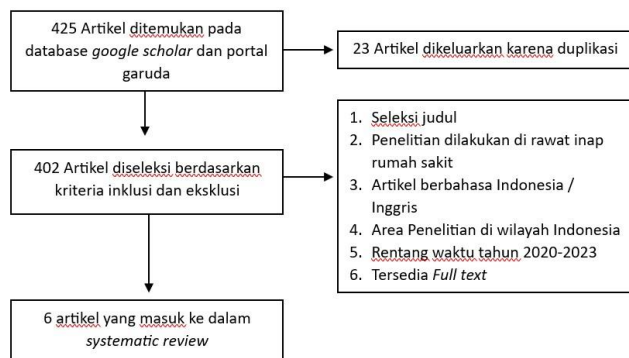
disetiap pelayanan kesehatan sehari-hari, dalam mencegah adanya penularan Covid-19 baik pasien, petugas dan lingkungan rumah sakit, perlu menerapkan protokol kesehatan yang dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan selama era new normal (Patattan, 2021).

Covid 19 pertama kali ditemukan di Indonesia pada Tanggal 2 Maret 2020 dimana jumlah kasus serta jumlah kematian terus bertambah (Astari et al., 2021). Rumah sakit di masa pandemic *covid 19* memainkan peranan penting dalam menyediakan perawatan kepada pasien dan melawan penyebaran virus tersebut. Prioritas yang tidak kalah penting bagi rumah sakit adalah tetap menjaga kepuasan pasien di masa pandemic. Dalam situasi yang menegangkan dan tidak pasti seperti ini, penting bagi rumah sakit untuk menciptakan lingkungan yang memberikan dukungan dan kenyamanan kepada pasien.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah systematic review yang merupakan suatu metode menggabungkan lebih dari satu penelitian dengan topik yang sama untuk ditarik kesimpulan dengan power yang lebih kuat. Sumber data pada penelitian ini didapatkan melalui penelusuran literatur di internet melalui Google Scholar dan Portal Garuda. Kata kunci yang digunakan dalam penelitian ini adalah “Kepuasan Pasien” AND “Rawat Inap” AND “*Covid 19*”.

Artikel penelitian yang teridentifikasi akan diseleksi secara sistematis. Artikel yang masuk ke dalam systematic review harus memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria Inklusi terdiri dari: 1) artikel meneliti tentang tingkat kepuasan pasien pada masa pandemic *covid 19*; 2) Area penelitian pada unit rawat inap di rumah sakit; 3) Penelitian dilakukan di wilayah Indonesia; 4) Rentang waktu penelitian pada masa pandemic *covid 19* yaitu tahun 2020 hingga 2023; 5) Artikel berbahasa indonesia dan inggris. Artikel-artikel dieklusi dengan kriteria berikut: 1) penelitian yang tidak tersedia dalam bentuk full text; 2) penelitian anonym. Proses seleksi studi yang dilakukan, dapat dilihat pada Gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1 : Flowchart Seleksi Studi

3. HASIL

Sebanyak 425 artikel diidentifikasi menggunakan kata kunci pencarian yang telah ditentukan pada dua database yaitu *Google Scholar* dan Portal Garuda. Masing-masing terdiri dari 367 artikel pada *Google Scholar* dan 58 artikel pada Portal Garuda. Setelah mengidentifikasi 425 artikel, sebanyak 23 artikel dikeluarkan karena duplikasi. Sebanyak 402 artikel masuk untuk diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi sehingga diperoleh 6 artikel yang masuk ke dalam *systematic review*.

Tabel 1. Systematic Review

Nama Peneliti	Judul	Variabel yang diteliti	Variable Outcome	Desain Penelitian	Jumlah Responden	Hasil Penelitian
Andi Liliandriani, Sukmawati, Ayu Andira (2021)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Perawatan Kemuning Berdasarkan Mutu Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar	<i>Tangible Reliability Responsiveness Assurance Empathy</i>	Kepuasan Pasien	<i>Kuantitatif</i>	40	Terdapat pengaruh kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan dimensi <i>Tangible</i> (0,001<0,05), dimensi <i>reliability</i> (0,000<0,05), dimensi <i>responsiveness</i> (0,002<0,05), dimensi <i>assurance</i> (0,000<0,05 dan dimensi <i>empathy</i> (0,001<0,05
Anggraini Susanti, Amran Razak, Nurmiati Muchlis (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19	<i>Tangible Reliability Responsiveness Assurance</i>	Kepuasan Pasien	<i>Kuantitatif</i>	70	Ada pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan <i>reliability</i> (p value = 0,000), <i>responsiveness</i> (p value 0,000) dan <i>assurance</i> (p value = 0,000) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar pada masa pandemi Covid-19

Rosa Maharani, Sentot Suciarto (2021)	Kepuasan Pasien Rawat Inap Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Xyz Batang	<i>Reliability Responsive ness</i>	Kepuasan Pasien	<i>Kuantitatif</i>	63	Kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit XYZ Batang sepanjang masa pandemi Covid- 19 dinilai telah baik.
Yerry Soumoki	Analisis Kepuasan	<i>Reliability, Assurance,</i>	Kepuasan Pasien	<i>Kuantitatif</i>	94	Variabel kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati
, Muhamad Syafa, Andi Yusuf (2021)	Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru	<i>Physical Evidence, Empathy, Responsive ness</i>				dan tanggap menghasilkan nilai $p=0,000$ hal ini berarti ada hubungan antara semua variabel dengan kepuasan pasien
Ariella Pasalli, Arny Arsy Patattan (2021)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal	Mutu Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien	<i>Kuantitatif</i>	81	Hasil penelitian diperoleh nilai $\rho=0,000$. Hal ini menunjukkan nilai $p<a$ artinya ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era <i>new normal</i> .
Hasnidar, Selviana Sarti, Sundari Rahman (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Masa <i>Social Distancing</i> di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu	<i>Tangible Reliability Responsive ness Assurance Empathy</i>	Kepuasan Pasien	<i>Kuantitatif</i>	60	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari wujud nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada masa <i>social distancing</i> di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu

4. PEMBAHASAN

Hasil *systematic review* terhadap 6 artikel didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap rumah sakit di masa pandemic *covid 19*. Hubungan tersebut dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien Hasil penelitian Soumokil (2021) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan (kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan tanggap) dengan kepuasan pasien.. Hal ini menunjukkan pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pasien (Soumokil et al., 2021)

Mutu pelayanan kesehatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien (Etlidawati & Handayani, 2017). Peningkatan kualitas layanan dibidang kesehatan merupakan isu penting bagi pasien, profesional kesehatan dan pembuat kebijakan (Ilyas & Andriani, 2022; Rezaei et al., 2018). Kepuasan pasien dapat digunakan sebagai tolak ukur terhadap pelayanan di Rumah Sakit (Andira et al., 2021). Rumah sakit yang bermutu juga menjadi pilihan bagi pasien untuk mendapat pelayanan kesehatan (Patattan, 2021).

Penelitian menunjukan faktor pemberi layanan (dokter, perawat, bidan) pada saat memberikan pelayanan tidak sepenuhnya menunjukan sikap *care/simpaty* kepada pasien (Soumokil et al., 2021), sejalan dengan penelitian Erna (2022) diketahui masih ditemui petugas memberi pelayanan yang kurang baik yaitu melayani pasien dengan tidak ramah dan cenderung cuek (Erna & Ramadhani, 2022). Hasil penelitian Andira menunjukan hasil kurang baik pada dimensi empati (Andira et al., 2021). Pelayanan kesehatan di masa pandemic *covid 19* memiliki perbedaan prosedur layanan yaitu adanya tambahan protocol yang harus di patuhi.

Selama pandemi COVID-19, pelayanan kesehatan mengikuti panduan pencegahan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Indonesia. Tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh pelaksanaan protokol kesehatan, termasuk aturan menjaga jarak ketika berkunjung ke rumah sakit, kewajiban memakai masker selama berada di fasilitas kesehatan, serta usaha dalam mengidentifikasi dan mengendalikan sumber infeksi. Akibat dari penerapan protokol ini, alur pelayanan kepada pasien

mengalami perubahan, yang bisa menyebabkan ketidaknyamanan pada pasien (Andira et al., 2021).

Aspek yang tidak kalah penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien adalah sarana dan prasarana. Rumah sakit selama pandemic *covid 19* melakukan modifikasi tata letak dan utilisasi ruangan yang digunakan bagi pasien saat berkunjung ke rumah sakit (Sarasnita et al., 2021) Penelitian menunjukan rumah sakit yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen (Erna & Ramadhani, 2022).

Tingkat kepuasan pasien selama masa pandemic *covid 19* dinilai telah baik namun masih memiliki banyak tantangan dan upaya perbaikan seperti petugas kesehatan diharapkan lebih baik dalam memberikan informasi kepada pasien/ keluarga pasien (Andira et al., 2021). Pemberian informasi sangat diperlukan karena komunikasi bermanfaat untuk memperbaiki kurangnya pengetahuan dan sikap masyarakat yang salah terhadap kesehatan dan penyakit. Komunikasi dikatakan efektif jika tenaga kesehatan mampu memberikan informasi secara jelas kepada pasien (Susanti et al., 2021). Pemberian informasi yang jelas di masa pandemic sangat penting, karena pelayanan yang diberikan mengalami perubahan dan penyesuaian dengan kondisi yang ada seperti banyaknya protocol kesehatan yang harus dipatuhi (Arfan et al., 2021).

DAFTAR PUSTAKA

- Andira, A., Liliandrian, A., & Sukmawati, S. (2021). Tingkat kepuasan pasien rawat inap perawatan kemuning berdasarkan mutu pelayanan pada masa pandemi covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar. *Journal Pegguruang*, 3(2), 795–800.
- Andita, V., Hermawat, W., & Hartati, N. S. (2019). Pengaruh Jumlah Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Igd Dan Rawat Inap Terhadap Tingkat Pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Cideres Kabupaten Majalengka. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 14(2), 370–378.
- Anfal, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19.

- Arfan, S., Mayarni, M., & Nasution, M. S. (2021). Responsivity of Public Services in Indonesia during the Covid-19 Pandemic. *Budapest International Research and Critics Institute Journal (BIRCI-Journal)*, 4(1), 552–562.
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di era pandemi Covid19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *The Journal of Hospital Accreditation*, 3(01), 34–38.
- Chang, C.-S., Chen, S.-Y., & Lan, Y.-T. (2013). Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Services Research*, 13(1), 1–11.
- Erna, E., & Ramadhani, I. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT CIREMAI KOTA CIREBON. *Academia Praja: Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, Dan Administrasi Publik*, 5(1), 56–72.
- Etlidawati, H. D. Y., & Handayani, D. Y. (2017). Hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional. *Medisains*, 15(3), 142–147.
- Ilyas, J., & Andriani, H. (2022). Metode Servqual Sebagai Skala Multi-Item Untuk Mengukur Kualitas Layanan Di Rumah Sakit: Systematic Review. *Jurnal Kesehatan Al-Irsyad*, 15(2), 28–40.
- Nursofwa, R. F., Sukur, M. H., & Kurniadi, B. K. (2020). Penanganan Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Hukum Kesehatan. *Inicio Legis*, 1(1).
- Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19.
- Rezaei, S., Hajizadeh, M., Zandian, H., Fathi, A., & Nouri, B. (2018). Service quality in Iranian hospitals: A systematic review and metaanalysis. *Medical Journal of the Islamic Republic of Iran*, 32, 59.
- Sarasnita, N., Raharjo, U. D., & Rosyad, Y. S. (2021). Dampak pandemi covid-19 terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit di Indonesia. *Jurnal Kesehatan*, 1(1), 307–315.
- Shabbir, A., Malik, S. A., & Janjua, S. Y. (2017). Equating the expected and perceived service quality. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(8), 1295–1317. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2016-0051>
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551.
- Susanti, A., Razak, A., & Muchlis, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar Pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Health Journal*, 1(02), 118–125.