

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Corona virus 2 (SARS-CoV-2) adalah penyakit menular yang disebut corona virus 2019 (*COVID-19*). Pertama kali dilaporkan di Wuhan, China pada Desember 2019, menyebabkan pandemi korona virus 2019-2020. Gejala meliputi demam, batuk, dan kesulitan bernapas. Gejala lain seperti nyeri otot, diare, sakit tenggorokan, mual dan sakit perut. Dalam beberapa masalah lain menyebabkan indikasi ringan, pada kasus lain menyebabkan kegagalan organ multipel dan pneumonia virus (Siahaan, 2020).

Berdasarkan HK.02.01/MENKES/303/2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam rangka Pencegahan Penyebaran *Covid-19* tentang pemanfaatan media *online* untuk reservasi atau pendaftaran guna meminimalkan jumlah pasien yang hadir pada layanan kesehatan dalam upaya pencegahan *Covid-19*. Pelayanan medik didasarkan pada Standar Prosedur Operasional (SPO) demi mencegah penularan *Covid-19*, diantaranya yaitu melaksanakan proses *skrining* dan memberikann ruang khusus untuk pemeriksaan ISPA, mengganti posisi duduk dan memberikan jarak minimal 1 meter.

Kesehatan adalah hak dasar setiap manusia. Kesehatan yang sesejahtera harus dilaksanakan pada setiap lapisan masyarakat tertuang dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Agar mencapai pelayanan kesehatan itu maka harus ditingkatkan akses masyarakat untuk pelayanan yang aman, bermutu dan terjangkau (Umniyati, 2010).

Kepuasan pasien merupakan tanggapan tentang perbedaan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan hasil aktual setelah penggunaan. Mendatangkan pelanggan baru bila pelayanan memuaskan. Dikarenakan keadaan persaingan yang ketat maka setiap Puskesmas berupaya untuk

menempatkan pada posisi terbaik di mata pasien atau klien (Kuntoro & Istiono, 2017).

Puskesmas Gamping 1 Sleman pada saat masa pandemi covid-19 mengalami perubahan di bagian pendaftaran petugas melakukan cek suhu dan mengarahkan untuk mencuci tangan di pintu masuk dan petugas di bagian pendaftaran menggunakan apd level 1. Pasien diarahkan untuk menjaga jarak di kursi tunggu.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan kepada 10 orang pasien rawat jalan saat pandemi covid-19 di bagian pendaftaran pada tanggal 04 Februari 2022 di Puskesmas Gamping 1 Sleman. Terdapat 8 (80%) pasien menyatakan pelayanan puas dalam aspek *Tangibles*, *Emphaty* dan *Responsivennes* karena petugas mampu memberikan informasi yang jelas, 1 pasien (10%) menyatakan pelayanan kurang puas karena petugas melakukan pelayanan dibagian pendaftaran cukup lama saat melayani pasien termasuk dalam aspek *reliable.*, 1 pasien (10%) menyatakan pelayanan tidak puas dilihat dari aspek *Assurance* kinerja petugas melakukan pelayanan tidak sesuai prosedur mereka melayani dengan sapa, salam, senyum dibagian pendaftaran.

Berdasarkan permasalahan mengenai tingkat kepuasan pasien di bagian pendaftaran maka peneliti ingin meneliti “Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Pada Masa Covid-19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman”.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan penjabaran sebelumnya, maka penelitian ini merumuskan permasalahan yakni “Bagaimana kepuasan pasien di bagian pendaftaran pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman?”. ”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pasien di bagian pendaftaran pada masa covid 19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kepuasan pasien di pendaftaran berdasarkan karakteristik pasien.
- b. Mengetahui kepuasan pasien di pendaftaran ditinjau dari aspek variabel *reliability* (keandalan).
- c. Mengetahui kepuasan pasien di pendaftaran ditinjau dari aspek variabel *responsiveness* (cepat tanggap).
- d. Mengetahui kepuasan pasien di pendaftaran ditinjau dari aspek variabel *assurance* (jaminan).
- e. Mengetahui kepuasan pasien di pendaftaran ditinjau dari aspek variabel *emphaty* (empati).
- f. Mengetahui kepuasan pasien di pendaftaran ditinjau dari aspek variabel *tangibles* (bukti fisik).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil Riset di harapkan bisa memberikan tambahan ilmu di bagian pendaftaran di puskesmas tentang kepuasan pasien.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Petugas Puskesmas Gamping 1 Sleman

Temuan riset ini sebagai salah satu masukan untuk dikembangkannya hasil kepuasan pasien di Puskesmas sehingga mampu memudahkan Puskesmas dalam menyampaikan informasi.

- b. Bagi Mahasiswa Prodi Rekam Medis Institusi Pendidikan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Temuan riset ini dapat dijadikan sumber referensi yang dapat diakses di perpustakaan.

- c. Bagi peneliti selanjutnya

Temuan studi ini dapat dimanfaatkan sebagai titik awal untuk studi masa depan tentang kepuasan pasien.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN