

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PASIEN DALAM MEMANFAATKAN KEMBALI JASA PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT DI MASA PANDEMI COVID 19: LITERATURE REVIEW

Gugun Gunawan Ahmad^{a,*}, Budiman^a, Setiawati^a, Yayat Suryati^a, Iin Inayah^a, Andria Pragholapati^b

^aSTIKes Jenderal Achmad Yani
Cimahi, Indonesia

^bUniversitas Pendidikan Indonesia
Bandung, Indonesia

Abstrak

Pandemi Covid 19 yang terjadi saat ini telah mempengaruhi kegiatan operasional rumah sakit dan tingkat okupansi. Pandemi Covid 19 mempengaruhi dimensi dalam kualitas pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kepustakaan dengan judul: "Kajian kualitas pelayanan terhadap minat pasien dalam memanfaatkan kembali jasa pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit di masa pandemi Covid 19 (studi literature review)". Penelitian ini menggunakan desain literature review dengan jenis narrative review. Berdasarkan hasil penelusuran artikel hasil penelitian pada website penerbit jurnal seperti Google Scholar, Sinta Jurnal, Science Direct, DOAJ, dan PubMed dengan menggunakan kata kunci: "Kualitas pelayanan", "Minat" "Rawat Jalan" "Rumah Sakit" dan "Covid-19". Dari ke-18 jurnal, hanya 7 jurnal berbentuk penelitian yang masuk review. Berdasarkan hasil kajian literature yang telah peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit selama masa pandemi Covid 19 tetap memperhatikan dimensi kualitas pelayanan dengan tetap menerapkan protokol Covid 19. Dari hasil telaah, tidak ditemukan beberapa permasalahan yang mewakili 5 dimensi kualitas pelayanan terhadap minat, mengingat dari jurnal yang direview lebih menekankan pada aspek pelayanan pasien.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Minat, Rawat Jalan, Rumah Sakit, Covid-19

Abstract

The COVID 19 pandemic currently occurring has affected hospital operations and occupancy rates. The COVID-19 pandemic affects dimensions in the quality of services provided in hospitals. Researchers are interested in conducting literature research with the title: "Assessment of service quality on patient interest in reusing Hospital outpatient services during the COVID 19 pandemic (literature review)". This study uses a literature review design with the type of narrative review. Based on the search results of research articles on journal publisher websites such as Google Scholar, Sinta Jurnal, Science Direct, DOAJ, and PubMed using keywords: "Quality of service", "Interests" "Outpatient" "Hospital" and "Covid-19 ". Of the 18 journals, only 7 research journals were included in the review. Based on the results of the literature review that researchers have done, it can be concluded that the services provided by the hospital during the COVID 19 pandemic still pay attention to the dimensions of service quality by continuing to apply the COVID 19 protocol. towards interest, considering that the reviewed journals emphasize more on aspects of patient care.

Keywords: *Quality of service, Interest, Outpatient, Hospital, Covid-19*

I. PENDAHULUAN

Pada tanggal 30 Januari 2020, WHO mengumumkan wabah sebuah coronavirus jenis baru baru (Novel Corona Virus atau nCoV), atau secara resmi saat ini disebut sebagai COVID-19 yang merupakan kepanjangan dari "coronavirus disease that was discovered in 2019" sebagai Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang Meresahkan Dunia dan telah menyebar hampir ke penjuru

dunia termasuk Indonesia (Djasri, 2020). Dampak wabah Covid-19 terlihat hampir di seluruh sektor kehidupan masyarakat dan juga pada sistem pendidikan, kesehatan, perekonomian, dan lainnya (Syafri, 2020).

Pandemi COVID-19 menjadi tantangan bagi sistem-sistem kesehatan di seluruh dunia. Peningkatan pesat kebutuhan akan perawatan bagi orang dengan COVID-19 semakin diperparah dengan rasa takut, mis-informasi,

dan pembatasan gerak orang dan pasokan yang mengganggu pemberian layanan kesehatan garis depan bagi semua orang. Hal tersebut menyebabkan sebagian orang tidak dapat mengakses layanan yang dibutuhkan saat diperlukan seperti berobat ke rumah sakit (WHO & UNICEF, 2020).

Berbagai masalah mulai bermunculan seiring dengan perkembangan pandemi Covid 19 yang begitu pesat hampir di seluruh dunia. Perkembangan permasalahan tersebut mulai dari ketersediaan sumber daya rumah sakit yang terbatas, keterbatasan rumah sakit dalam memberikan pelayanan, serta bagaimana rumah sakit dalam mempersiapkan mental tenaga kesehatan. Selain itu, pihak rumah sakit dan tenaga kesehatan juga harus menyiasati mengenai ketakutan masyarakat akan penularan Covid 19 yang menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam mendapatkan pertolongan kesehatan yang dialami. Saat ini rumah sakit juga melakukan pembatasan kunjungan pasien rawat inap dan juga rawat jalan untuk mengurangi transmisi infeksi COVID-19 (Adiputra, 2020; Chen et al., 2016; Irawan & Sudarsa, 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Santana et al (2020) menjelaskan bahwa terjadi penurunan signifikan dalam jumlah penggunaan layanan rumah sakit sejak awal pandemi Covid Maret 2020 di Portugal. Diketahui bahwa perkiraan penggunaan layanan darurat Maret 2020 sebesar 567.963 pasien, sedangkan penggunaan layanan darurat yang diamati pada Maret 2020 sebesar 295.451 pasien, sehingga terdapat selisih 272.512 pasien (47,98%). Diketahui bahwa hubungan antara awal pandemi dan penurunan permintaan terlihat jelas.

Pandemi Covid 19 yang terjadi saat ini telah mempengaruhi kegiatan operasional rumah sakit dan tingkat okupansi. Hal tersebut dikarenakan uang muka kerja rumah sakit (sekitar 10-50%) tidak lagi mencukupi pengeluaran biaya operasional rumah sakit. Pandemi Covid 19 yang terjadi sampai ini juga berimbas pada rumah sakit non rujukan Covid 19 yang menyebabkan penurunan kunjungan pasien rawat jalan maupun rawat inap non Covid 19, sehingga pemasukan

rumah sakit menurun 30-50%. Sementara itu, memasuki fase tatanan kenormalan baru, penyusunan strategi yang tepat untuk memulihkan kondisi rumah sakit perlu dilakukan. Salah satunya dengan strategi branding mulai dari identifikasi layanan yang menguntungkan di rumah sakit, layanan apotek, mendorong sarana promosi kreatif dengan media sosial, serta menghubungi pasien yang loyal dan sering berkunjung ke rumah sakit. Hal tersebut bertujuan agar pelayanan yang diberikan kepada pasien terus lebih baik walaupun masih di masa pandemi (Ika, 2020).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSUD Cicalongwetan Kabupaten Bandung Barat, dampak dari pandemi Covid cukup terasa terhadap penurunan jumlah kunjungan pasien pada pelayanan rawat jalan rumah sakit. Tercatat jumlah kunjungan pasien rawat jalan dalam 3 bulan terakhir sebelum terjadi pandemi Covid-19 pada bulan Maret 2020 yaitu sebanyak 4.525 pasien, yaitu pada bulan Desember 2019 sebanyak 1.310 pasien, bulan Januari 2020 sebanyak 1.760 pasien, dan bulan Februari 2020 sebanyak 1.455 pasien. Sedangkan setelah terjadi pandemi Covid-19 mengalami penurunan, yaitu pada bulan Maret 2020 sebanyak 1.198 pasien, pada bulan April 2020 sebanyak 665 pasien, dan bulan Mei 2020 sebanyak 545 pasien. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa sebelum terjadi Pandemi Covid-19 jumlah pasien di unit rawat jalan dalam 3 bulan terakhir sebanyak 4.525 pasien, sedangkan setelah Pandemi Covid mengalami penurunan jumlah kunjungan sekitar 53,2% menjadi 2.408 pasien.

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan di rumah sakit yang mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan karena menjadi pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya (Sinaga, 2018). Pelayanan rawat jalan menjadi perhatian utama rumah sakit dikarenakan kecenderungan masyarakat mencari upaya pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu pula memperoleh pelayanan yang lengkap (one day care). Pelayanan rawat jalan harus mampu memberikan pelayanan yang

berkualitas pada pasien agar dapat mempertahankan pelanggan yang telah ada (Amirudin, 2013).

Pelayanan rawat jalan sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan, dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, dan mampu memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien, sehingga dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien serta dapat meningkatkan minat pelanggan untuk memanfaatkan kembali jasanya (Nursalam, 2014).

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam rumah sakit. Pasien melihat layanan kesehatan yang berkualitas sebagai kebutuhan dalam layanan kesehatan sehingga pemenuhan kebutuhan pasien dapat terpenuhi, bahkan dengan cara yang sopan dan ramah, tepat waktu dalam layanan, responsif, dan mampu memahami keluhan pasien (Pohan, 2015). Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh seberapa besar kesenjangan (gap) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan atas pelayanan yang harus diterima pelanggan (Nursalam, 2014).

Parasuraman dalam Pasolong (2011) menjelaskan untuk mengetahui suatu kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan tersebut, yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Menurut Nursalam (2014), inti konsep kualitas pelayanan yaitu menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut empati (empathy) dari orang-orang yang

memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (reliability) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Minat atau ketertarikan untuk memanfaatkan kembali layanan kesehatan didefinisikan sebagai keinginan pasien untuk memanfaatkan kembali atau tidak layanan, yang merupakan bagian dari perilaku setelah pembelian setelah membeli suatu produk, konsumen akan mengalami tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Demikian juga dengan lembaga layanan kesehatan seperti rumah sakit, jika layanan yang diberikan tidak berkualitas tinggi, maka kepuasan pasien tidak akan terpenuhi sebaliknya, sebaliknya jika layanan yang diberikan berkualitas tinggi, maka kemungkinan pasien akan terus kembali menggunakan pelayanan tersebut (Hsuan-Li, 2011).

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat pasien untuk memanfaatkan kembali layanan kesehatan adalah: kebijakan perawatan kesehatan, layanan dokter, ketepatan waktu layanan (Priyoto, 2014). Menurut Halimatusa (2015) yang melakukan penelitian untuk mencari tahu mengapa pasien tidak kembali untuk mengambil memanfaatkan layanan ditemukan hasil diantaranya: 3% karena mereka pindah tempat tinggal, 5% karena mereka menemukan tempat lain, 9% karena persuasi dari pesaing, 14% karena tidak puas dengan layanan yang diberikan dan 68% karena sikap kurang baik dari layanan kesehatan.

Minat konsumen memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Penelitian Kim et al., (2017) menunjukkan bahwa efektivitas dan kepuasan pengobatan memengaruhi niat untuk berkunjung kembali. Fasilitas dan lingkungan secara langsung mempengaruhi kepuasan untuk pertemuan layanan medis berbasis interpersonal, sementara efektivitas pengobatan secara positif mempengaruhi kepuasan mengenai kualitas layanan medis. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan dan secara langsung mempengaruhi niat pasien untuk mengunjungi kembali pelayanan kesehatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hamidiyah (2016) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Ada hubungan antara variabel kehandalan ($p=0,000$), daya tanggap ($p=0,000$), jaminan ($p=0,000$), empati ($p=0,000$) dan bukti fisik pelayanan ($p=0,000$) dengan minat kunjungan ulang. Penelitian Djano (2018) menunjukkan bahwa ada pengaruh kebijakan layanan $p=0,005$), layanan dokter ($p=0,002$), dan ketepatan waktu layanan ($p=0,004$) pada minat pasien dalam memanfaatkan kembali layanan.

Penelitian Habibi, Hakim, & Azizi (2019) menjelaskan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan bukti fisik nyata ($p=0,024$), kehandalan ($p=0,041$), daya tanggap ($p=0,016$), jaminan ($p=0,030$) dan empati ($p=0,040$) dengan minat kunjungan ulang pasien di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. Penelitian Sinaga (2018) menunjukkan adanya hubungan antara reliability ($p = 0.040$), assurance ($p = 0.000$), empathy ($p = 0.000$) dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Penelitian Pajow, Mandagi, & Rumayar (2017) menunjukkan adanya hubungan antara ketanggapan ($p=0,025$), jaminan ($p=0,000$), dan empati ($p=0,004$) dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan.

Penelitian Fatima, Malik, & Shabbir (2018) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat pasien. Dimensi kualitas layanan kesehatan, yaitu, lingkungan fisik, lingkungan ramah pelanggan, daya tanggap, komunikasi, privasi dan keselamatan berpengaruh terhadap minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Penelitian Wu (2011) menjelaskan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pasien berfungsi sebagai mediator penting dalam hubungan antara citra rumah sakit dan niat kunjungan ulang. Kualitas layanan ke kepuasan pasien adalah jalan penting untuk pengaruh citra merek rumah sakit pada loyalitas pasien.

Penelitian Lee & Kim (2017) menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan, kualitas

pelayanan dengan niat mengunjungi kembali, dimana kepuasan dan niat mengunjungi kembali berkorelasi positif. Layanan medis dokter, kunjungan dan responsivness dalam kualitas pelayanan berkontribusi sekitar 23,8% terhadap niat mengunjungi kembali. Komunikasi dengan pasien sambil memastikan waktu konsultasi yang cukup berdasarkan pada keterampilan medis yang sangat baik dan perawat untuk segera menanggapi kebutuhan pasien melalui pertemuan empati dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien sehingga dapat meningkatkan minat pasien mengunjungi kembali pelayanan kesehatan

Berdasarkan beberapa hasil penelitian tersebut, ditemukan adanya perbedaan dimensi dalam kualitas pelayanan yang diberikan, yaitu yang pertama adalah bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas untuk memenuhi kebutuhan pasien, komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien. Kedua adalah bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir dan atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien. Ketiga adalah bagi penyandang dana pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi efisiensi pemakaian sumber dana, kewajaran pembiayaan kesehatan dan atau kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyandang dana pelayanan kesehatan

Perbedaan dimensi itulah yang sering menimbulkan kekecewaan pasien, meskipun petugas sudah menerapkan standar operasional prosedur dengan baik. Oleh karena itu aspek kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan perlu mendapatkan perhatian penting karena dapat menentukan preferensi selanjutnya bagi konsumen dalam memilih atau berminat dalam memanfaatkan kembali sarana pelayanan kesehatan (Supartiningsih, 2017).

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kepustakaan dengan judul: “Kajian kualitas pelayanan terhadap minat pasien dalam memanfaatkan kembali jasa pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit di masa pandemi Covid 19 (studi literature review)”.

II. LANDASAN TEORI

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) merupakan suatu penyakit menular yang disebabkan oleh Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2). SARS-CoV-2 merupakan coronavirus jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia (Kemenkes RI, 2020b). Tanda dan gejala umum infeksi COVID-19 antara lain gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk dan sesak napas. Masa inkubasi rata-rata 5-6 hari dengan masa inkubasi terpanjang 14 hari. Pada kasus COVID-19 yang berat dapat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal, dan bahkan kematian (Kemenkes RI, 2020a).

Rumah sakit berperan penting dalam menyediakan pelayanan bagi masyarakat selama masa pandemi. Hal tersebut berkaitan dengan meningkatnya jumlah pasien yang sakit atau dirawat yang menyebabkan permintaan layanan yang meningkat pesat. Perencanaan selama wabah penyakit Covid-19 sangat penting dilakukan untuk mempertahankan layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat (Huber & Goldstein, 2020).

Dampak Pandemi COVID-19 telah merambah ke berbagai pelayanan khususnya kesehatan. Peningkatan akan kebutuhan perawatan menyebabkan masyarakat mengalami ketakutan untuk berkunjung ke rumah sakit, sehingga masyarakat tidak dapat mengakses layanan yang dibutuhkan saat akan berobat ke rumah sakit (WHO & UNICEF, 2020). Saat ini rumah sakit juga melakukan pembatasan kunjungan pasien rawat inap da juga rawat jalan untuk mengurangi transmisi infeksi COVID-19 (Adiputra, 2020). Hal ini ditunjukkan dari sebuah studi di Portugal yang menjelaskan bahwa semenjak terjadinya Pandemi Covid menyebabkan penurunan yang signifikan

dalam jumlah penggunaan layanan rumah sakit (Santana et al., 2020). Kejadian Pandemi Covid 19 saat ini walaupun sudah memasuki masa new normal, akan tetapi tetap mempengaruhi kegiatan operasional rumah sakit dan tingkat okupansi yang menyebabkan penurunan kunjungan pasien rawat jalan maupun rawat inap non Covid 19 (Ika, 2020).

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain literature review dengan jenis narrative review. Literature review adalah serangkaian kegiatan berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengolah bahan penulisan yang dapat berasal dari beberapa hasil penelitian (Denney & Tewksbury, 2013; Ramdhani, Ramdhani, & Amin, 2014; Zed, 2014). Tipe narrative review yaitu jenis literature review yang hanya menggambarkan dan menilai artikel yang diterbitkan (Siswanto, 2010).

Adapun kriteria inklusi dari artikel yang digunakan dalam literature review ini, adalah:

- Jurnal nasional (bahasa Indonesia) dan internasional (bahasa Inggris)
- Jurnal nasional yang sudah terindikasi yaitu jurnal Indonesia terakreditasi Sinta dan Internasional ScimagoJr.
- Artikel hasil penelitian yang mempunyai salah satu tema atau kata kunci “Kualitas pelayanan”, “Minat” “Rawat Jalan” “Rumah Sakit” dan “Covid-19”.
- Artikel atau jurnal dengan tahun publikasi dari tahun 2019 sampai dengan 2020
- Artikel atau jurnal dalam bentuk full text.
- Kriteria eksklusi pada penelitian ini diantaranya:
- Jurnal tahun 2019 bukan bertemakan mengenai Covid-19
- Jurnal hasil review.

Pada pencarian literature menggunakan kata kunci atau kosakata terkontrol. Sebelum melakukan pencarian, peneliti menggunakan metode PICOS (Population/Problem,

Intervention, Comparison, Outcome, Study design) untuk membantu mencari kata kunci.

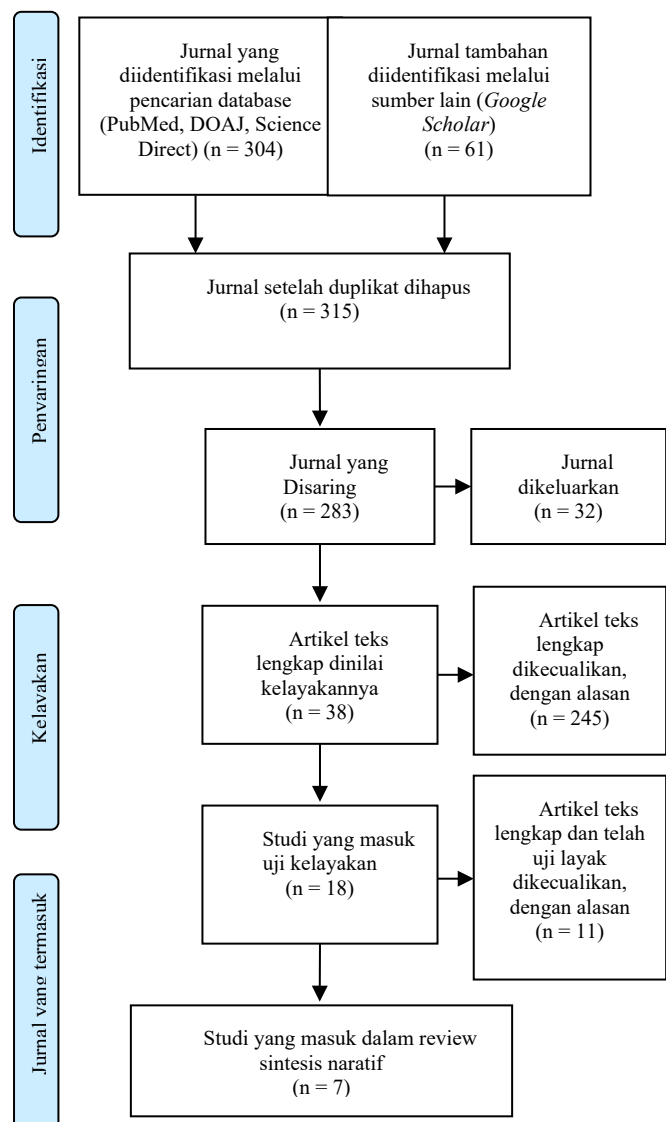
- Population : Pasien (lansia, dewasa, remaja dan anak) yang menggunakan pelayanan rumah sakit.
- Intervention : Kualitas pelayanan
- Comparison : Pelayanan pada pasien dan minat memanfaatkan kembali jasa pelayanan
- Outcome : Kualitas pelayanan yang baik/ memuaskan/ sesuai harapan pelanggan, dimana pasien dapat terlayani di rumah sakit dan berminat kembali untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan
- Study design : Penelitian kualitatif, studi kasus, kuantitatif dengan desain cross sectional, kausal, dan eksperimen

Peneliti mengambil data dengan cara penelusuran artikel hasil penelitian pada website penerbit jurnal seperti Google Scholar, Sinta Jurnal, Science Direct, DOAJ, dan PubMed dengan menggunakan kata kunci: “Kualitas pelayanan”, “Minat” “Rawat Jalan” “Rumah Sakit” dan “Covid-19”. Kemudian peneliti menyaring kembali berdasarkan tahun terbit jurnal yaitu dengan kurun waktu publikasi 5 tahun (2015-2020). Selanjutnya peneliti memfilter kembali dengan melihat apakah penelitian tersebut berbentuk jurnal atau tidak, fulltext atau tidak serta dapat diakses secara bebas atau terbuka atau tidak. Pada artikel atau jurnal yang memenuhi ketentuan tersebut kemudian disaring dengan cara melihat abstrak apakah sudah mewakili mengenai tema dan masalah penelitian yang diteliti berkaitan dengan kualitas pelayanan dan minat pada pelayanan rawat jalan rumah sakit.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelusuran artikel hasil penelitian pada website penerbit jurnal seperti Google Scholar, Sinta Jurnal, Science Direct, DOAJ, dan PubMed dengan menggunakan kata kunci: “Kualitas pelayanan”, “Minat” “Rawat Jalan” “Rumah Sakit” dan “Covid-19”. Peneliti tidak menemukan jurnal yang memenuhi tema

tersebut, sehingga peneliti merubah konsep kata kunci menjadi “Kualitas pelayanan”, “Rumah Sakit” dan “Covid-19”. Dari hasil penelusuran pada 6 database didapatkan sebanyak 365 jurnal yang berkaitan dengan salah satu tema. Dari 365 jurnal hanya 282 jurnal yang memenuhi kriteria full text, selanjutnya peneliti melakukan penyaringan kembali dan didapatkan hanya 18 jurnal yang mendekati tema dan sesuai dengan kriteria yaitu mengenai pelayanan pada pasien di rumah sakit selama masa pandemi Covid. Dari ke-18 jurnal, hanya 7 jurnal berbentuk penelitian yang masuk review.



Standar etik yang penulis gunakan untuk melakukan literature review dalam penelitian ini merujuk pada Wager & Wiffen (2011). Pelayanan di rumah sakit selama masa pandemi Covid-19 menjadi suatu kajian penting dalam Pelayanan di rumah sakit selama masa pandemi Covid-19 menjadi

suatu kajian penting dalam sebuah manajemen rumah sakit. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam rumah sakit. Pasien melihat layanan kesehatan yang berkualitas sebagai kebutuhan dalam layanan kesehatan sehingga pemenuhan kebutuhan pasien dapat terpenuhi, bahkan dengan cara yang sopan dan ramah, tepat waktu dalam layanan, responsif, dan mampu memahami keluhan pasien (Pohan, 2015).

Parasuraman dalam Pasolong (2011) menjelaskan untuk mengetahui suatu kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan tersebut, yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Menurut Nursalam (2014), inti konsep kualitas pelayanan yaitu menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut empati (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (reliability) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Daya tanggap (responsiveness) merupakan bentuk pelayanan yang mengutamakan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail dan membujuk agar penerima pelayanan kesehatan memberikan respons yang positif terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Daya tanggap yang diberikan petugas meliputi petugas yang bersedia menawarkan bantuan ketika pasien mengalami masalah tanpa diminta, petugas segera dengan cepat menangani pasien, kesigapan dan ketepatan petugas dalam menangani kebutuhan dan keluhan yang dirasakan oleh pasien.

Jaminan (Assurance), merupakan bentuk pelayanan yang memberikan kepastian akan jaminan mutu atas pelayanan yang diberikan. Sehingga orang yang menerima pelayanan tersebut merasa puas dan yakin terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas dalam

memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam pelayanan kesehatan adalah kejelasan dalam memberikan informasi tentang penyakit dan obatnya kepada pasien.

Bukti Fisik (Tangible) merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat dilihat oleh pemberi dan penerima pelayanan kesehatan, sehingga dapat dilihat manfaat dan pengguna dari mutu pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan berupa bukti nyata petugas merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang dapat memberikan penilaian terhadap persepsi pasien dan membentuk image positif terhadap mutu pelayanan.

Empati adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dalam pelayanan kesehatan, sehingga penerima pelayanan akan merasakan puas dengan mutu pelayanan yang memiliki rasa empati. Empati juga dapat diartikan sebagai kemampuan petugas membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien.

Keandalan (Reliability) merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan penerima pelayanan seperti memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar, sehingga memberikan dampak positif terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan kesehatan adalah penilaian pasien terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien apakah sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.

Kualitas dan mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literature yang telah peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit selama masa pandemi Covid 19 tetap memperhatikan dimensi kualitas pelayanan dengan tetap menerapkan protokol Covid 19. Dari hasil telaah, tidak ditemukan

beberapa permasalahan yang mewakili 5 dimensi kualitas pelayanan terhadap minat, mengingat dari jurnal yang direview lebih menekankan pada aspek pelayanan pasien.

Berdasarkan hasil jurnal yang direview menjelaskan bahwa dampak Covid 19 terhadap rumah sakit lebih terasa pada penurunan jumlah pasien, penuhnya kapasitas tempat tidur, dan kurangnya pelayanan yang diberikan kepada pasien mengingat tidak semua pasien dapat terlayani sepenuhnya karena terbatas pada protokol Covid yang mengharuskan jumlah kunjungan pasien yang dikurangi agar menjaga social distancing. Berdasarkan hasil review, dapat disimpulkan bahwa pada 5 dimensi kualitas pelayanan lebih terasa pada aspek bukti fisik dimana jumlah tempat tidur ada yang mengalami penurunan khususnya di rawat inap, dan mengalami peningkatan pada pelayanan khusus Covid-19. Pada aspek jaminan tetap mempertahankan sistem protokol Covid, dimana pada beberapa orang beresiko seperti lansia dan ibu hamil tidak bisa memeriksakan diri langsung ke rumah sakit. Pada aspek responsive dan keandalan, pihak rumah sakit tetap mempertahankan bagaimana pemberian pelayanan dan meningkatkan pemberian pelayanan menggunakan telenurcing.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, P. A. T. (2020). Dampak Pandemi COVID-19 pada Pelayanan Pasien Kanker di Rumah Sakit Tersier di Indonesia: Serial Kasus. *JBN (Jurnal Bedah Nasional)*, 4(1), 29. <https://doi.org/10.24843/jbn.2020.v04.is01.p07>
- Amirudin, E. A. (2013). Pengaruh Perilaku Pasien Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Kota Baubau Sulawesi Tenggara. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Ariga, R. A. (2020). Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan (C. T. Siregar, Ed.). Sleman: CV. Budi Utama.
- Azwar, A. (2010). Pengantar Administrasi Kesehatan (3rd ed.). Ciputat Tangerang: Binarupa Aksara.
- Budiman. (2011). Penelitian Kesehatan. Buku Pertama. Bandung: Refika Aditama.
- Chen, W., Zheng, R., Baade, P. D., Zhang, S., Zeng, H., Bray, F., ... He, J. (2016). Cancer statistics in China, 2015. *CA: A Cancer Journal for Clinicians*, 66(2), 115–132. <https://doi.org/10.3322/caac.21338>
- Denney, A. S., & Tewksbury, R. (2013). How to Write a Literature Review Paper? *Transport Reviews*, 24(2), 218–234.
- Djano, N. A. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Wara Utara Kecamatan Bara Kota Palopo. *Jurnal Kesehatan Mega Buana*, 4(1).
- Djasri, H. (2020). Corona Virus dan Manajemen Mutu Pelayanan Klinis di Rumah Sakit. *The Journal of Hospital Accreditation*, 2(1), 1–2. <https://doi.org/10.35727/jha.v2i1.62>
- Doremalen, N. van, Bushmaker, T., Morris, D. H., Holbrook, M. G., Gamble, A., & Williamson, B. N. (2020). Aerosol and Surface Stability of SARS-CoV-2 as Compared with SARS-CoV-1. *The New England Journal of Medicine (Nejm)*, 382, 1564–1567. <https://doi.org/10.1056/NEJMc2004973>
- Du, Z., Xu, X., Wu, Y., Wang, L., Cowling, B. J., & Meyers, L. A. (2020). Serial Interval of COVID-19 among Publicly Reported Confirmed Cases. *Emerging Infectious Diseases*, 26(6), 1341–1343. <https://doi.org/10.3201/eid2606.200357>
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(6), 1195–1214.

- <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- Habibi, A., Hakim, F., & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Rsia Pku Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT: Universitas Muhamadiyah Tangerang*, 4(2), 1–11.
- Halimatusa, D. (2015). Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Ciputat Timur. UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Hamidiyah, A. (2016). Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang. *Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, VII(3), 121–130.
- Hsuan-Li, M. (2011). The Influence of Perceived Service Quality on Brand Image, Word of Mouth, and Repurchase Intention: A Case Study of Min-Sheng General Hospital in Taoyuan, Taiwan. *AU-GSB e-Journal*, 4(1), 91–105. Retrieved from <http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/AU-GSB/article/view/433>
- Huber, K., & Goldstein, P. (2020). Covid-19: implications for prehospital, emergency and hospital care in patients with acute coronary syndromes. *European Heart Journal. Acute Cardiovascular Care*. <https://doi.org/10.1177/2048872620923639>
- Hurlock, E. B. (2012). Psikologi Perkembangan, Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan (Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Ika. (2020). Pandemi Covid-19 Pengaruhi Keuangan Rumah Sakit.
- Irawan, H., & Sudarsa, I. W. (2020). Penanganan Pasien Kanker dan Risiko Infeksi selama Wabah COVID-19. *JBN (Jurnal Bedah Nasional)*, 4(1), 15. <https://doi.org/10.24843/jbn.2020.v04.is01.p04>
- Irwan. (2017). Buku Etika dan Perilaku Kesehatan. Gorontalo: CV. Absolute Media.
- Juliansyah, N. (2011). Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, & Karya Ilmiah. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik. , Pub. L. No. 9 (2014).
- Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. , JDIH BPK RI § (2018).
- Kemenkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKE/413/2020 Tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 (Covid-19). , (2020).
- Kemenkes RI. (2020b). Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (Covid-19) (Revisi). Jakarta: Kemenkes RI.
- Kim, C. E., Shin, J.-S., Lee, J., Lee, Y. J., Kim, M., Choi, A., ... Ha, I.-H. (2017). Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals. *BMC Complementary and Alternative Medicine*, 17(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12906-017-1691-6>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2011). *Manajemen Pemasaran* (13th ed., Vol. 1). Banda Aceh: Erlangga.
- Kotler, P. T., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing (Global Edition)* (17th ed.). Pearson Education, Inc., Prentice Hall.
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology: a Step by Step Guide for Beginners* (3rd ed.). New Delhi: SAGE Publications India Pvt Ltd.

- Lee, S., & Kim, E. K. (2017). The Effects of Korean Medical Service Quality and Satisfaction on Revisit Intention of the United Arab Emirates Government Sponsored Patients. *Asian Nursing Research*, 11(2), 142–149. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2017.05.008>
- Moenir, H. A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia (1st ed.)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Muninjaya, A. A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (4th ed.)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pajow, R. V. M., Mandagi, C. K. F., & Rumayar, A. A. (2017). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas Sonder. *Kesmas*, 1–10. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23022>
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peters, M. D. J., Godfrey, C. M., Khalil, H., McInerney, P., Parker, D., & Soares, C. B. (2015). Guidance for conducting systematic scoping reviews. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*, 13(3), 141–146. <https://doi.org/10.1097/XEB.00000000000000050>
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Priyoto. (2014). *Teori Sikap dan Perilaku Dalam Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Purwanto. (2013). *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A., & Amin, A. S. (2014). *Writing a Literature Review Research Paper: A step-by-step approach*. *Writing a Literature Review Research Paper: A step by step approach. International Journal of Basics and Applied Sciences:Insan Akademika Publications*, 3(01, July), 47–56.
- Santana, R., Sousa, J. S., Soares, P., Lopes, S., Boto, P., & Rocha, J. V. (2020). The Demand for Hospital Emergency Services: Trends during the First Month of COVID-19 Response. *Portuguese Journal of Public Health*, 38(1), 30–36. <https://doi.org/10.1159/000507764>
- Sinaga, S. E. N. (2018). Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RS Misi Lebak. *Jurnal Keperawatan Komprehensif*, 4(1), 41–46.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. (3rd ed.)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto. (2010). *Systematic Review Sebagai Metode Penelitian Untuk Mensintesis Hasil-Hasil Penelitian (Sebuah Pengantar)*. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 13(4 Okt), 326–333. <https://doi.org/10.22435/bpsk.v13i4>
- Slameto. (2015). *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya (6th ed.)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017, 6(1), 9–14. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>. Kualitas
- Syafrida, S. (2020). Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(6). <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i6.15325>
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- UU No. 36. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. , Pub. L. No. 36 (2009).
- Wager, E., & Wiffen, P. J. (2011). Ethical issues in preparing and publishing systematic reviews. *Chinese Journal of Evidence-Based Medicine*, 11(7), 721–725. <https://doi.org/10.1111/j.1756-5391.2011.01122.x>
- Wahyuningsih, N. (2010). Analisis Lost Patient Di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya (Universitas Indoneia). Retrieved from [http://lib.fkm.ui.ac.id/file?file=digital/71000-S5735-nurdini wahyuningsih.pdf](http://lib.fkm.ui.ac.id/file?file=digital/71000-S5735-nurdini%20wahyuningsih.pdf)
- Wee, B. Van, & Banister, D. (2016). How to Write a Literature Review Paper? *Transport Reviews*, 36(2), 278–288. <https://doi.org/10.1080/01441647.2015.1065456>
- WHO & UNICEF. (2020). Pelayanan Kesehatan Berbasis Komunitas, Termasuk Penjangkauan dan Kampanye, dalam Konteks Pandemi COVID-19. Retrieved from https://www.who.int/docs/default-source/searo/indonesia/covid19/who-2019-ncov-comm-health-care-2020-1-eng-indonesian-final.pdf?sfvrsn=42bf97f9_2
- Wu, C. (2011). The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty. *African Journal of Business Management*, 5(12), 4873–4882. <https://doi.org/10.5897/AJBM10.1347>
- Zed, M. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan* (3rd ed.). Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.