

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persepsi secara etimologi berasal dari bahasa latin: *perceptio* atau *percipio*, artinya perbuatan menyusun, mengenali, kemudian menafsirkan informasi yang diterima oleh indera sensoris sehingga memberikan gambaran pemahaman lingkungan yang meliputi semua sinyal dalam sistem saraf, yang merupakan hasil dari stimulasi fisik atau kimia dari organ pengindra. Persepsi merupakan proses seseorang dalam mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Persepsi tidak terlihat ada karena terjadi di luar kesadaran, tetapi persepsi bergantung pada fungsi kompleks sistem saraf (Utami, 2018).

Faktor penting dalam pemanfaatan pelayanan yaitu kualitas dari layanan tersebut. Penilaian akan kualitas suatu pelayanan yang baik timbul apabila harapan pasien akan pelayanan yang diterima telah terpenuhi. Konsep penelitian yang masih populer saat ini mengenai penilaian kualitas pelayanan terdiri dari 5 ukuran yang dibagi menjadi dimensi untuk menyatakan mutu pelayanan (*Service Quality*) atau disingkat SERVQUAL, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) (Utami, 2018).

Pelayanan kepada masyarakat merupakan pelayanan yang diberikan kepada public, community atau masyarakat seperti penggunaan fasilitas umum, berupa layanan jasa maupun non jasa. Layanan ini dilakukan/diberikan oleh organisasi atau

instansi pemerintahan non pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Purnamasari, 2015).

Pelayanan publik merupakan refleksi dari fungsi dan tugas pemerintah sebagai pelayan publik (masyarakat). Pelayanan kesehatan merupakan salah satu dari pelayanan publik yang sangat penting dan harus diterapkan secara prima. Sifat organisasi pelayanan kesehatan terdiri dari akses yang lengkap dan menyeluruh, kerjasama lintas sektoral, menitikberatkan pada penyuluhan, pencegahan penyakit dan pengobatan, keterlibatan masyarakat, serta desentralisasi dan koordinasi dari seluruh sistem kesehatan (Napirah, 2015).

Pelayanan kesehatan merupakan tanggung jawab pemerintah yang harus diberikan secara adil dan merata karena kesehatan merupakan kebutuhan utama dari setiap manusia. Pada akhir 2019, dunia dihebohkan dengan penyakit baru yang meresahkan banyak orang yaitu Covid-19. Penyakit ini pertama kali muncul di Wuhan, Tiongkok (Yuliana, 2020).

COVID-19 menyebar dengan cepat ke seluruh dunia. WHO melaporkan pada tanggal 13 Maret 2020 kasus COVID-19 terdapat di 122 negara, dengan jumlah total 132.758 kasus terkonfirmasi dan 4.955 kematian (WHO, 2020). Karena banyaknya negara yang terjangkit, pada tanggal 12 Maret 2020 WHO meningkatkan status COVID-19 menjadi pandemi. Di Indonesia, COVID-19 pertama kali dilaporkan pada tanggal 2 Maret 2020 sebanyak 2 kasus, dan terus meningkat sampai pada tanggal 14 Maret 2020 jumlah kasus sebanyak 96 orang dengan 5 kematian (Kemenkes, 2020).

Di Kota Tanjung Balai sampai pada tanggal 11 Mei 2021 sebanyak 262 orang kasus Covid-19. Melihat angka-angka diatas yang terus menerus meningkat, kekhawatiran kian melanda masyarakat, mulai dari aspek penyebaran informasi yang kurang memadai hingga terhambatnya akses warga atas layanan fasilitas kesehatan.

Survei terbaru Organisasi Kesehatan Dunia menunjukkan layanan kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkan pemeriksaan dan pengobatan selain kasus Covid menjadi terganggu akibat virus corona (WHO, 2020).

Fasilitas pelayanan kesehatan, pada masa COVID-19 ini menjadi sesuatu yang mengerikan bagi masyarakat, dimana masyarakat yang sedikit takut untuk datang ke pelayanan kesehatan karena kekhawatiran di diagnose positif COVID19, apakah pelayanan kesehatan selama COVID-19 meningkat atau menurun. Untuk itu perlu dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan terhadap persepsi masyarakat di Rumah Sakit Umum Tanjung Balai pada Masa Pandemi Covid-19.

.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka didapat rumusan masalah bagaimanakah kualitas pelayanan kesehatan terhadap persepsi masyarakat di Rumah Sakit Umum Tanjung Balai pada Masa Pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum untuk penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap persepsi masyarakat di Rumah Sakit Umum Tanjung Balai pada Masa Pandemi Covid-19.

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah mengetahui :

1. Menganalisis karakteristik masyarakat berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
2. Menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Tanjung Balai pada Masa Pandemi Covid-19.
3. Menganalisis hubungan *reliability* terhadap persepsi masyarakat di Rumah Sakit Umum Tanjung Balai pada Masa Pandemi Covid-19.
4. Menganalisis hubungan *responsiveness* terhadap persepsi masyarakat di Rumah Sakit Umum Tanjung Balai pada Masa Pandemi Covid-19.
5. Menganalisis hubungan *assurance* terhadap persepsi masyarakat di Rumah Sakit Umum Tanjung Balai pada Masa Pandemi Covid-19.
6. Menganalisis hubungan *empathy* terhadap persepsi masyarakat di Rumah Sakit Umum Tanjung Balai pada Masa Pandemi Covid-19.
7. Menganalisis hubungan *tangible* terhadap persepsi masyarakat di Rumah Sakit Umum Tanjung Balai pada Masa Pandemi Covid-19.
8. Menganalisis faktor yang paling berpengaruh terhadap persepsi masyarakat di Rumah Sakit Umum Tanjung Balai pada Masa Pandemi Covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan berguna bagi pendidikan, tempat penelitian dan peneliti sendiri.

1.4.1 Bagi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman informasi, wawasan dan ilmu pengetahuan menganalisis kualitas pelayanan

kesehatan terhadap persepsi masyarakat di Rumah Sakit Umum Tanjung Balai pada Masa Pandemi Covid-19.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit Umum Tanjung Balai

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan, dan bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di masa pandemi Covid-19

1.4.3 Bagi Peneliti

1. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Kesehatan Masyarakat (MK)
2. Peneliti dapat menerapkan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan tentang menganalisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap persepsi masyarakat di Rumah Sakit Umum Tanjung Balai pada Masa Pandemi Covid-19.
3. Peneliti dapat menerapkan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan tentang menganalisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap persepsi masyarakat di Rumah Sakit Umum Tanjung Balai pada Masa Pandemi Covid-19.