

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*World Health Organization* (WHO) pada tanggal 31 Desember 2019 yang menyebutkan adanya kasus kluster pneumonia dengan etiologi yang tidak jelas di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China. Kasus ini terus berkembang hingga adanya laporan kematian dan terjadi importasi di luar China. Pada tanggal 30 Januari 2020, WHO menetapkan COVID-19 sebagai *Public Health Emergency of International Concern* (PHEIC)/ Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Yang Meresahkan Dunia (KKMMD). Pada tanggal 12 Februari 2020, WHO resmi menetapkan penyakit *novel coronavirus* pada manusia ini dengan sebutan *Coronavirus Disease* (COVID 19). Pada tanggal 2 Maret 2020 Indonesia telah melaporkan 2 kasus konfirmasi COVID-19. Pada tanggal 11 Maret 2020, WHO sudah menetapkan COVID-19 sebagai pandemi (Kemenkes RI, 2021). Kemenkes RI berdasarkan data sebaran kasus nasional COVID-19 per 15 Maret 2022 tercatat 5.914.532 kasus terkonfirmasi, 299.443 kasus aktif, 5.462.344 sembuh dan 152,745 meninggal. Berdasarkan data sebaran kasus per provinsi tanggal 15 Maret 2022 khususnya provinsi Jawa Timur, total kasus di Jawa Timur tercatat 566.662 kasus. Menurut data peta risiko COVID-19 per provinsi, wilayah Jawa Timur khususnya Kota Surabaya per 6 Maret 2022 berada pada risiko sedang.

Rumah Sakit merupakan benteng terakhir dalam perlawanan terhadap COVID-19 selain hal tersebut Rumah Sakit diharapkan mampu mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki dalam menghadapi COVID-19. Sesuai dengan UU RI No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pentingnya pemanfaatan pelayanan kesehatan Rumah Sakit menjadi salah satu bentuk upaya meningkatkan derajat kesehatan. Namun, pada saat pandemi COVID-19 Rumah Sakit menjadi salah satu tempat yang sering dihindari oleh masyarakat, kekhawatiran akan tertular COVID-19 menjadi salah satu penyebab masyarakat enggan untuk melakukan pengobatan ke Rumah Sakit (Fadillah et al., 2021).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSUD Cicalongwetan Kabupaten Bandung Barat, dampak dari pandemi COVID-19 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-19 mengalami penurunan jumlah kunjungan sekitar 53,2% menjadi 2.408 pasien. (Gunawan, et al., 2022)

Nursalam (2014) mengatakan 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, tergantung 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 (Gunawan, et al., 2022).

Mubarak dan Cahyati (2009), pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan baik oleh pemerintah maupun swasta dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh tenaga kesehatan ataupun bentuk kegiatan lain dari pemanfaatan pelayanan kesehatan tersebut (Mardiana, et al., 2021). Pemanfaatan pelayanan Rumah Sakit merupakan perilaku yang timbul dari pasien sendiri akibat respon terhadap pemberi jasa, sehingga terdapat

keinginan untuk melakukan kunjungan di tempat yang dirasa puas oleh pasien (Pasungunaung, 2018)

RSPAL dr. Ramelan adalah Rumah Sakit TNI Tingkat I dan tempat rujukan pasien TNI terbesar di Indonesia bagian Timur. RSPAL dr. Ramelan terakreditasi dengan predikat paripurna selama dua kali berturut-turut. Akreditasi paripurna tersebut diperoleh pada tanggal 2 Mei 2014 berdasarkan KARS-SERT/37/V/2014 dan tanggal 25 Agustus 2017 sesuai dengan sertifikat akreditasi KARS-SERT/792/VIII/2017. Fasilitas yang tersedia di RSPAL dr. Ramelan salah satunya yaitu Instalasi Rawat Jalan yang memberikan pelayanan medik Spesialis serta Sub Spesialis baik kesehatan umum maupun kesehatan gigi dan mulut.

Sebelum pandemi COVID-19 memasuki Indonesia khususnya Jawa Timur kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan pada tahun 2019 mencapai 254.164 kunjungan, akan tetapi saat pandemi COVID-19 terjadi dan mulai memasuki Indonesia khususnya Jawa Timur tren kunjungan berobat jalan di Instalasi Rawat Jalan RSPAL dr. Ramelan Surabaya mengalami penurunan pada tahun 2020 dan mengalami kenaikan kembali pada tahun 2021.

Berikut ini merupakan data sekunder jumlah kunjungan pasien Instalasi Rawat Jalan di RSPAL dr. Ramelan dalam tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2019 sebelum pandemi COVID-19 dan tahun 2020 – 2021 saat pandemi COVID-19 terjadi.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Instalasi Rawat Jalan Tahun 2019 – 2021

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Kunjungan</b>	<b>% Perubahan</b>
2019	254.164	0%

2020	125.449	- 51%
2021	157.557	26%

Sumber : Data Kunjungan Berobat Jalan RSPAL dr. Ramelan Tahun 2019-2021

Pada tabel 1.1 diketahui bahwa tren kunjungan pasien rawat jalan RSPAL dr. Ramelan yaitu pada tahun 2019 sebelum pandemi COVID-19 ke tahun 2020 saat terjadi pandemi COVID-19 mengalami penurunan sebesar 51% kemudian mengalami kenaikan sebesar 26% pada tahun 2021. Sedangkan untuk data jumlah rata – rata kunjungan pasien Instalasi Rawat Jalan per hari di RSPAL dr. Ramelan dalam tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2019 sebelum pandemi COVID-19 dan tahun 2020 – 2021 saat pandemi COVID-19 yaitu sebagai berikut

Tabel 1.2 Data Jumlah Rata - Rata Kunjungan Pasien Instalasi Rawat Jalan Per Hari Pada Tahun 2019 - 2021

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Rata – Rata Kunjungan</b>	<b>% Perubahan</b>
2019	1186,23	0%
2020	600,75	- 49%
2021	753,86	25%

Sumber : Data Kunjungan Berobat Jalan RSPAL dr. Ramelan Per Hari Pada Tahun 2019- 2021

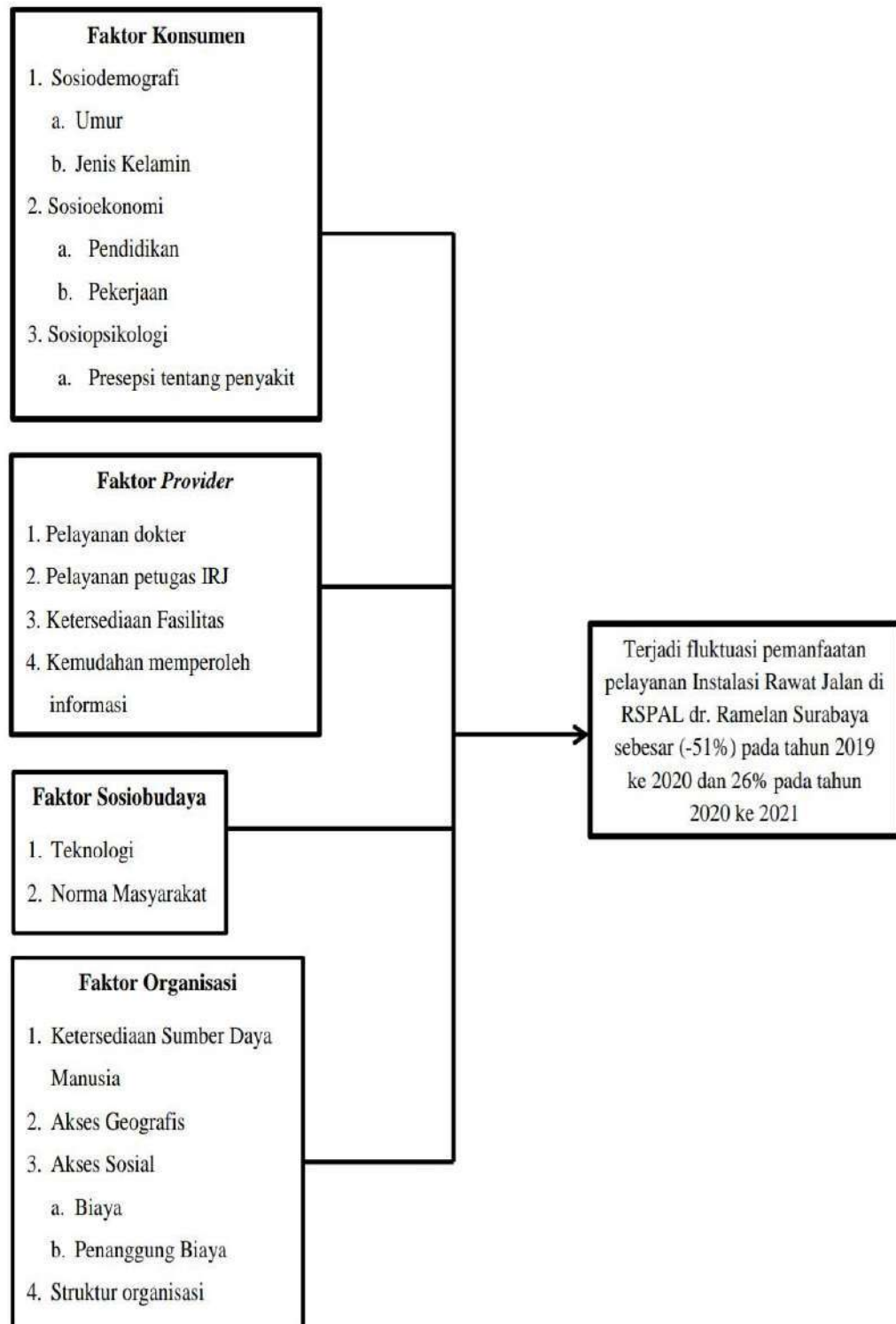
Pada tabel 1.2 diketahui bahwa tren rata – rata kunjungan pasien rawat jalan per hari di RSPAL dr. Ramelan sebelum COVID-19 yaitu pada tahun 2019 ke tahun 2020 mengalami penurunan hingga 49% kemudian mengalami kenaikan sebesar 25% pada tahun 2021.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan di RSPAL dr. Ramelan Surabaya selama tiga tahun

terakhir (2019 – 2021) mengalami fluktuasi sebesar (-51%) pada tahun 2019 ke 2020 dan sebesar 26% pada tahun 2020 ke 2021.

Fluktuasi kunjungan pasien Instalasi Rawat Jalan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Menurut Alan G. Dever (1984) pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor konsumen, faktor *provider*, faktor sosiobudaya dan faktor organisasi. Berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukan penelitian terkait faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan di RSPAL dr. Ramelan Surabaya pada masa pademi COVID-19.

## 1.2 Kajian Masalah



Gambar 1.1 Kajian Masalah  
Teori Alan G.E Dever (1984)

### 1.3 Batasan Masalah

Mengingat adanya keterbatasan waktu dan supaya penelitian ini lebih terarah, maka peneliti memberi batasan masalah. Penelitian ini lebih berfokus pada faktor konsumen yang terdiri dari sosiodemografi (umur), sosioekonomi (pendidikan dan pekerjaan), kemudian faktor *provider* yang mencakup pelayanan dokter Instalasi Rawat Jalan, pelayanan petugas Instalasi Rawat Jalan, ketersediaan fasilitas Instalasi Rawat Jalan dan kemudahan memperoleh informasi mengenai pelayanan Rawat Jalan saat pandemi COVID-19 di RSPAL dr. Ramelan Surabaya.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada penelitian ini, penulis merumuskan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana hubungan faktor sosiodemografi (umur) terhadap pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19 di RSPAL dr. Ramelan Surabaya ?
2. Bagaimana hubungan faktor sosioekonomi (pendidikan dan pekerjaan) terhadap pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19 di RSPAL dr. Ramelan Surabaya ?
3. Bagaimana hubungan faktor pelayanan dokter terhadap pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19 di RSPAL dr. Ramelan Surabaya ?



4. Bagaimana hubungan faktor pelayanan petugas Instalasi Rawat Jalan terhadap pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19 di RSPAL dr. Ramelan Surabaya ?
5. Bagaimana hubungan faktor ketersediaan fasilitas Instalasi Rawat Jalan terhadap pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19 di RSPAL dr. Ramelan Surabaya ?
6. Bagaimana hubungan faktor kemudahan dalam memperoleh informasi terhadap pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19 di RSPAL dr. Ramelan Surabaya ?
7. Faktor apa yang memiliki hubungan paling kuat terhadap pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19 di RSPAL dr. Ramelan Surabaya ?

## **1.5 Tujuan**

### 1.5.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19 di RSPAL dr. Ramelan Surabaya.

### 1.5.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis hubungan faktor sosiodemografi (umur) terhadap pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19 di RSPAL dr. Ramelan Surabaya

2. Menganalisis hubungan faktor sosioekonomi (pendidikan dan pekerjaan) terhadap pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19 di RSPAL dr. Ramelan Surabaya
3. Menganalisis hubungan faktor pelayanan dokter terhadap pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19 di RSPAL dr. Ramelan Surabaya
4. Menganalisis hubungan faktor pelayanan petugas Instalasi Rawat Jalan terhadap pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19 di RSPAL dr. Ramelan Surabaya
5. Menganalisis hubungan faktor ketersediaan fasilitas Instalasi Rawat Jalan terhadap pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19 di RSPAL dr. Ramelan Surabaya
6. Menganalisis hubungan faktor kemudahan dalam memperoleh informasi terhadap pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19 di RSPAL dr. Ramelan Surabaya
7. Menganalisis faktor yang memiliki hubungan paling kuat terhadap pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19 di RSPAL dr. Ramelan Surabaya

## **1.6 Manfaat**

### **1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti**

1. Dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian khususnya pemanfaatan pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19

2. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai faktor - faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19

#### 1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan khususnya bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan, menentukan arah kebijakan dan peningkatan pemanfaatan pelayanan terutama di Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19

#### 1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam melakukan pengembangan ilmu terutama mengenai faktor- faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan pada masa pandemi COVID-19