

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

World Health Organization (WHO) Menyatakan bahwa Corona virus sebagai Pandemi karena virus ini sangat meresahkan dunia karena jumlah kasus yang selalu meningkat dan virus ini merupakan kumpulan virus yang menyerang pada tubuh manusia sehingga bisa mengakibatkan terjadinya infeksi saluran pernapasan. Orang yang mudah tertular penyakit virus COVID-19 adalah lansia, orang yang mempunyai riwayat penyakit asma, daya imun tubuh yang kurang dan orang yang terkena COVID-19 akan ada yang mengalami gejala ringan, gejala berat ataupun sedang jika mengalami gejala berat maka harus membutuhkan penanganan khusus sedangkan jika mengalami gejala ringan dan sedang cukup melakukan isolasi mandiri selama 2 minggu.

Virus ini sangat menular melalui percikan air liur, batuk bersin dan barang yang sudah terkontaminasi oleh seorang yang terinfeksi COVID-19 (Nuraulia et al., 2021). Penyakit ini awalnya berada di China pada akhir tahun 2019 bulan Desember dan masuk ke Indonesia pada pertengahan bulan Maret 2020 awalnya menyerang 2 orang makin hari pasien semakin meningkat yang terinfeksi COVID-19 sampai sekarang oleh karena itu di Indonesia selama pandemic resmi diadakannya pembatas sosial berskala besar (PSBB) dengan dikeluarkannya kebijakan PSBB banyak berdampak pada kehidupan sehari-hari masyarakat, termasuk juga dengan kesulitan masyarakat untuk mendapatkan askes kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen. Setiap orang akan menilai mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar atau kriteria yang berbeda-beda. Penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dapat mempengaruhi kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan (Widya Astari, Noviantani dan Simanjuntak, 2021).

Salah satu teori pengukuran mutu layanan adalah dengan menggunakan *Servqual theory*. Terdapat lima faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu: tampilan (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empaty (*empathy*). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien (Utami, 2020).

Tabel 1.1 Penelitian mengenai Mutu Pelayanan Rekam Medis Selama Pandemi

No	Nama Penulis	Judul Jurnal	Persentase Mutu Pelayanan
1.	(Andira, Liliandrian dan Sukmawati, 2021)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Perawatan Kemuning Berdasarkan Mutu Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali	64%
2.	(Covid <i>et al.</i> , 2021)	Sinergi Halodoc dalam Mutu Pelayanan Rumah Sakit di Masa Pandemi Covid-19	52%
3	(Andira, Liliandrian dan Sukmawati, 2021).	Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo	63%

Dari Tabel 1.1 terdapat informasi bahwa mutu layanan di beberapa rumah

sakit belum sesuai standart minimum pelayanan (SPM) yaitu 100%. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian *literature Review* dengan judul Teori dan Metode Penelitian dalam Mutu Pelayanan Rumah Sakit Selama Pandemi Covid-19.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana teori dan metode penelitian dalam penelitian mutu pelayanan rumah sakit selama pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengidentifikasi teori dan metode penelitian yang dipakai dalam penelitian pelayanan rumah sakit selama pandemi Covid-19.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi teori yang digunakan untuk mengukur mutu pelayanan rumah sakit selama pandemi.
2. Mengidentifikasi metode penelitian yang digunakan dalam penelitian mutu pelayanan rumah sakit selama pandemi.
3. Mengidentifikasi hasil penelitian mengenai mutu pelayanan rumah sakit selama pandemi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat penelitian Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Memberikan tambahan dan referensi tentang mutu pelayanan Rumah Sakit selama pandemi bagi mahasiswa D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

1.4.2 Manfaat Penelitian Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini merupakan tentang mutu pelayanan rumah sakit dalam memperluas pengetahuan tentang rekam medis dan informasi kesehatan.