

INTISARI

Pandemi COVID-19 mempengaruhi pelayanan di bidang kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan di bidang terutama di rumah sakit rujukan menjadi penting untuk menjaga keseimbangan antara pemenuhan kebutuhan penanganan pandemi dan pemenuhan pelayanan kesehatan. Salah satu rumah sakit rujukan seperti RSUD Kota Padangsidimpuan terkena dampak pandemi yang menguji ketahanan sistem pelayanan kesehatan.

Penelitian ini menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yaitu SERVQUAL dimodifikasi dengan tujuan untuk mengetahui dan melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan RSUD Kota Padangsidimpuan dalam situasi pandemi COVID-19 dari segi input, *tangible*, dan *responsiveness* sebagai dimensi yang langsung dirasakan pertama kali saat mengunjungi rumah sakit. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data dari wawancara, observasi dan studi dokumen, penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Kota Padangsidimpuan belum memuaskan pada beberapa pengukuran.

Pada *input* dan dimensi *tangible*, masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Permasalahan *input* berkaitan dengan sumber daya yang dimiliki rumah sakit dalam memberikan pelayanan sementara *tangible* berkaitan dengan fasilitas fisik yang dirasakan oleh masyarakat selama menggunakan layanan. Namun terdapat dimensi *responsiveness* merupakan dimensi yang tetap dipertahankan oleh rumah sakit dari masa sebelum dan saat terjadinya pandemi. Oleh karena itu, penerapan *task-shifting* dan redistribusi tenaga kesehatan diperlukan guna mengatasi kekurangan sumber daya manusia rumah sakit di masa pandemi. Selain itu, Pemerintah Daerah perlu menciptakan jaringan antara produsen, donatur, dan masyarakat untuk penyediaan suplai medis. Terakhir, mengimplementasikan teknologi di masa pandemi untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Kata kunci: COVID-19, pelayanan rumah sakit

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic is affecting services in the health sector. Improving the quality of services in the field, especially in referral hospitals, is important to maintain a balance between the needs of handling the pandemic and fulfilling health services. One of the referral hospitals, such as RSUD Kota Padangsidimpuan, was affected by the pandemic, which tested the resilience of the health care system.

This study uses the theory of Parasuraman, Zeithaml, and Berry, namely SERVQUAL, modified with purpose of knowing and analyzing the service quality of the RSUD in the COVID-19 pandemic situation in terms of input, tangible, and responsiveness as dimensions that were immediately felt for the first time when visit the hospital. The method used is a qualitative research method with data collection from interviews, observations and document studies, this study found that the quality of service at the RSUD Kota Padangsidimpuan was not satisfactory on several measurements.

In the input and tangible dimensions, community feel less satisfied with the services provided. The input problem is related to the resources owned by the hospital in providing services while tangible is related to the physical facilities felt by the community while using the service. However, there is a responsiveness dimension, which is a dimension that hospitals have maintained from before and during the pandemic. Therefore, the implementation of task-shifting and redistribution of health workers is needed to overcome the shortage of hospital human resources during the pandemic. In addition, local governments need to create a network between producers, donors, and the community for the provision of medical supplies. Finally, implementing technology during the pandemic to increase public access to health services.

Keywords: COVID-19, hospital service