

DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TERAPI WICARA, MOTIVASI KEHADIRAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI JAWA TENGAH

Alfiani Vivi Sutanto^{1*}, Lia Ratih Nurhidayah²

^{1,2}Afiliasi Jurusan Terapi Wicara, Poltekkes Kemenkes Surakarta, Indonesia

*Email: alfianivivi85@gmail.com

ABSTRAK

COVID-19 telah menciptakan tantangan yang belum pernah terjadi sebelumnya kepada masyarakat. Selama wabah SARS 2003, hampir 20% dari semua kasus yang terinfeksi melibatkan petugas kesehatan, yang selanjutnya membahayakan sistem layanan kesehatan publik. Situasi ini dapat diulang selama pandemi COVID-19 jika fasilitas kesehatan tidak meningkatkan kewaspadaan mereka dalam hal tindakan perlindungan untuk petugas kesehatan. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dampak pandemi COVID-19 terhadap kualitas pelayanan, motivasi dan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik observasional yang dilakukan di Jawa Tengah, dengan jumlah sampel 200 responden. Hasil penelitian diperoleh dengan menggunakan teknik analisis jalur untuk mengetahui pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen, baik yang memengaruhi secara langsung maupun tidak langsung dan diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan Terapi Wicara meningkat di masa pandemi COVID-19 ($b=2.58$ unit; CI 95%=1.90 hingga 3.27; $p<0.001$), dan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara meningkat di masa Pandemi COVID-19 ($b=1.28$ unit; CI 95%=0.61 hingga 1.95; $p<0.001$). Sedangkan motivasi terapi menurun di masa pandemi COVID-19 ($b=-0.63$; CI 95%=-1.21 hingga -0.05; $p=0.033$). Kesimpulan dalam penelitian ini adalah adanya peningkatan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara, namun motivasi pasien menurun selama masa pandemi Covid-19 yang dipengaruhi secara tidak langsung oleh teori kualitas dan motivasi.

Kata kunci: kualitas pelayanan, motivasi, pandemi covid-19, terapi wicara, tingkat kepuasan

THE IMPACT OF THE COVID-19 PANDEMIC ON THE QUALITY OF SPEECH THERAPY SERVICES, ATTENDANCE MOTIVATION, AND PATIENT SATISFACTION LEVEL IN CENTRAL JAVA

ABSTRACT

COVID-19 has created unprecedented challenges for society. During the SARS epidemic in 2003, almost 20% of all cases of infection involved healthcare workers, further jeopardizing the public health system. This situation could be repeated during the COVID-19 pandemic if healthcare establishments do not increase their vigilance regarding protective measures for healthcare workers. This study was therefore carried out to determine the impact of the COVID-19 pandemic on the quality of services, motivation, and satisfaction levels of speech therapy patients. It is a quantitative observational and analytical study conducted in Central Java, with a sample of 200 respondents. The results of the study were obtained using path analysis techniques to determine the effect of exogenous variables on endogenous variables, both those

directly or indirectly affecting and the results obtained that the quality of speech therapy services increased during the COVID-19 pandemic ($b = 2.58$ units; 95% CI = 1.90 to 3.27; $p < 0.001$), and speech therapy patient satisfaction increased during the COVID-19 pandemic ($b = 1.28$ units; 95% CI = 0.61 to 1.95; $p < 0.001$). In contrast, therapeutic motivation decreased during the COVID-19 pandemic ($b = 0.63$; 95% CI = 1.21 to -0.05; $p = 0.033$). This study concludes that there is an increase in service quality and patient satisfaction in speech therapy. Still, patient motivation decreased during the COVID-19 pandemic, which is indirectly influenced by quality and motivation theory.

Keywords: COVID-19 Pandemic, Motivation, Satisfaction Level, Service Quality Speech Therapy

PENDAHULUAN

Terapi Wicara menurut PERMENKES RI No. 24 Tahun 2013 adalah bentuk pelayanan kesehatan profesional berdasarkan ilmu pengetahuan, teknologi dalam bidang bahasa, wicara, suara, irama kelancaran (komunikasi), dan menelan yang ditujukan kepada individu, keluarga atau kelompok untuk meningkatkan upaya kesehatan yang diakibatkan oleh adanya gangguan atau kelainan anatomis, fisiologis, psikologis dan sosiologis. Setiap tenaga medis termasuk Terapis Wicara perlu memperhatikan bentuk layanan yang diberikan dengan memperhatikan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut di mata konsumen (Kurniawan, 2019). Kualitas layanan yang baik dapat diukur dengan bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Rondiah, 2017).

Kualitas baik yang diberikan oleh suatu layanan kesehatan diharapkan mampu meningkatkan motivasi pasien atau klien untuk menerima layanan kesehatan yang ditawarkan (Wahyuni, 2014). Motivasi merupakan suatu dorongan atau kehendak yang menyebabkan timbulnya semacam kekuatan agar seseorang itu berbuat dan bertindak dengan kata lain bertingkah laku. Motivasi itu akan timbul karena adanya suatu kebutuhan atau keinginan yang harus dipenuhi dan keinginan itu akan mendorong individu untuk melakukan tindakan agar tujuannya tercapai. Di bidang kesehatan, kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Handayani, 2016). Kepuasan merupakan hasil penilaian dari konsumen atau pasien bahwa suatu pelayanan kesehatan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan akan hal tersebut lebih atau kurang. Oleh karena itu, kepuasan merupakan salah satu aspek yang paling menonjol dalam kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien (Rowland, 2004).

Epidemi penyakit novel Corona Virus 2019 (COVID-19) berasal dari Wuhan, sebuah provinsi di Cina, dan menyebar dengan cepat ke seluruh dunia. Pada bulan Maret 2020 Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) secara resmi menyatakan COVID-19 sebagai pandemi. Sindrom pernafasan akut berat corona virus 2 (SARSCoV-2), virus yang bertanggung jawab atas penyakit corona virus 2019 (COVID-19), memiliki kecenderungan untuk menginfeksi mukosa saluran napas bagian atas dan bawah. Meskipun SARS-CoV-2 pada dasarnya adalah penyebaran tetesan, banyak prosedur pada jalan nafas atas beresiko tinggi menghasilkan partikel aerosol. Laporan situasi ke-70 yang dikeluarkan oleh WHO pada 30 Maret 2020 mencatat 693.224 kasus COVID-19 terkonfirmasi dan terdapat 33.106 kematian di seluruh dunia, dan statistik ini mencakup 190 negara, termasuk wilayah di Cina, Asia Tenggara, Timur Tengah, Eropa, Amerika Serikat dan Afrika.

Kasus virus COVID-19 di Indonesia tercatat juga mengalami peningkatan, baik dari jumlah kasus, sembuh, maupun yang meninggal dunia. Hingga Jumat (31/7/2020) pukul 12.00 WIB, kasus positif COVID-19 bertambah sebanyak 2.040. Sehingga jumlahnya saat ini menjadi 108.376 orang. Sedangkan untuk kasus sembuh, juga ada penambahan sebanyak 1.615 orang. Penambahan itu sekaligus menjadikan total pasien yang telah sembuh menjadi 65.907 orang. Namun, pasien yang meninggal dunia karena infeksi COVID-19 ini juga ikut bertambah sebanyak 73 orang. Sehingga jumlah pasien yang meninggal dunia kini jumlahnya menjadi 5.131 orang.

Di tengah pandemi COVID-19, IKATWI (Ikatan Terapis Wicara Indonesia) menyusun sebuah Protokol Kesehatan yang menjelaskan bahwa profesi Terapis Wicara sebagai tenaga kesehatan memiliki kompetensi dalam bidang komunikasi dan menelan, dimana komunikasi ini lebih dominan menggunakan komunikasi secara verbal. Penanganan pada gangguan komunikasi secara verbal dan menelan berpotensi besar terjadinya penularan virus COVID-19 pada terapis atau klien. Cara-cara penularan COVID-19 sangat relevan dengan praktik Terapi Wicara mengingat banyaknya penanganan yang dilakukan oleh Terapis Wicara memerlukan kedekatan dengan pasien, kontak dengan selaput lendir dan kemungkinan kontak dengan cairan tubuh seperti saliva dan droplet pernapasan. Terapis Wicara perlu memahami prosedur dan aktivitas klinis mana yang dikaitkan dengan berbagai cara penularan ini untuk mengetahui tindakan pencegahan pengendalian infeksi mana yang berlaku.

Bentuk tindakan perlindungan seperti penerapan protokol kesehatan yang diberlakukan oleh Terapis Wicara baik di sebuah instansi Rumah Sakit, Klinik, Sekolah maupun Home Visit (Home Care) tidak jarang memberikan hambatan bagi perkembangan bahasa bicara Anak Berkebutuhan Khusus. Penangguhan sesi Terapi Wicara atau pemeliharaan layanan perawatan untuk pasien, dapat memperburuk kasus yang dimiliki bahkan yang memiliki komorbiditas (Dimer, 2020).

Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan umum mengetahui dampak pandemi COVID-19 terhadap kualitas pelayanan, motivasi dan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara di Jawa Tengah, serta sekaligus melihat faktor yang mempengaruhi secara tidak langsung menggunakan teori kualitas dan motivasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan atau pertimbangan dalam membuat ataupun menyusun kebijakan-kebijakan berkenaan dengan protokol kesehatan yang harus diberlakukan di lingkungan praktik (rumah sakit, klinik, sekolah ataupun home visit) selama masa pandemi suatu penyakit baik yang sudah ada seperti pandemi COVID-19 atau yang akan datang.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian analitik observasional. Desain penelitian yang digunakan adalah cross-sectional study. Penelitian ini dilakukan di area Jawa Tengah, meliputi beberapa kabupaten dan kota antara lain: Kota Surakarta, Kota Semarang, Kota Magelang, Kabupaten Banyumas dan Kabupaten Pati. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh orangtua yang memiliki anak berkebutuhan khusus dan mendapatkan pelayanan terapi wicara di pusat layanan kesehatan ataupun home visit di area Jawa Tengah. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 200 orang tua anak berkebutuhan khusus di Jawa Tengah.

Penelitian ini menggunakan teknik sampling proportionate stratified random sampling, dengan pembagian sebagai berikut 115 sampel di Kota Surakarta, 43 sampel di Kota Semarang, 16 sampel di Kota Magelang, 13 sampel di Kabupaten Banyumas, dan 13 sampel di Kabupaten Pati. Variabel independent dalam penelitian ini adalah pandemi COVID-19 dan variable dependen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan terapi wicara, motivasi terapi, dan Tingkat kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan menggunakan kuesioner yang dikembangkan berdasarkan teori Servqual dan Teori Motivasi VROOM (Teori Harapan).

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Besarnya pengaruh variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen) dapat dilihat dari nilai koefisien jalur, semakin besar koefisien jalur maka akan semakin besar pula pengaruh yang diberikan dari variabel itu. Berisikan penjelasan tentang paradigma, pendekatan, teknik penelitian yang digunakan sesuai dengan asumsi teori, masalah dan tujuan penelitian. Secara umum, penjelasan berisi tentang informasi kepada pembaca bagaimana penelitian dilakukan, termasuk waktu, lama, dan lokasi penelitian, bahan dan alat yang digunakan, metode untuk memperoleh data/informasi, serta cara pengolahan dan analisis data. Metode harus dijelaskan secara lengkap agar peneliti lain dapat melakukan penelitian ulang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh menggunakan analisis jalur dengan teori *Servqual* dan Teori Motivasi VROOM (Teori Harapan) mengenai dampak pandemi COVID-19 terhadap kualitas pelayanan, motivasi dan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara di Jawa Tengah. Penelitian ini telah dilakukan terhadap 200 subyek yang terdiri dari pasien anak dan dewasa meliputi 25 kabupaten kota di Jawa Tengah. Karakteristik subjek penelitian dapat dilihat pada Tabel 1. Pengambilan data dilakukan pada bulan November hingga Desember 2020.

Tabel 1. Karakteristik Subjek Penelitian

Variabel	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Umur		
2-19 tahun	165	82,5
20-70 tahun	35	17,5
Jenis Kelamin		
Laki-laki	108	54
Perempuan	92	46
Jenjang Pendidikan		
Belum Sekolah	84	42
PAUD (playgroup, TK)	60	30
SD Kelas 1 s/d 3	18	9
SD Kelas 4 s/d 6	3	1,5
SMP	8	4
SMA/STM/SMK	8	4
Diploma	6	3
Sarjana	13	6,5
Pekerjaan		
Belum/Tidak Bekerja	171	85,5
Pegawai Negeri (PNS)	4	2
Pegawai Swasta	5	2,5
Wiraswasta/Pengusaha	11	5,5
Ibu Rumah Tangga	9	4,5
Kabupaten/Kota		
Temanggung	9	4,5
Banyumas	4	2
Pemalang	5	2,5
Purbalingga	6	3
Batang	5	2,5

Demak	4	2
Wonosobo	7	3.5
Surakarta	20	10
Klaten	17	8.5
Sragen	4	2
Boyolali	12	6
Sukoharjo	16	8
Wonogiri	8	4
Karanganyar	10	5
Tegal	8	4
Cilacap	5	2.5
Semarang	20	10
Jepara	4	2
Ungaran	6	3
Kudus	5	2.5
Kebumen	7	3.5
Magelang	9	4.5
Salatiga	2	1
Rembang	7	3.5
Instansi Terapi Wicara		
Rumah Sakit	91	45.5
Klinik	24	12
Sekolah	12	6
Home Visit	73	36,5

Analisis univariat (Tabel 2 dan Tabel 3) menjelaskan mengenai gambaran umum berupa hasil uji statistik deskriptif data kontinu yang variabel penelitian meliputi kualitas pelayanan, motivasi terapi, dan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara sebelum dan saat ada pandemi COVID-19.

Tabel 2 Analisis Univariat (Data Kontinu)

No.	Variabel	N	Mean	SD	Min	Maks
1.	Kualitas sebelum pandemi	200	18.43	2.54	12	23
2.	Motivasi sebelum pandemi	200	14.02	1.20	7	15
3.	Kepuasan sebelum pandemi	200	12.01	1.88	5	15
4.	Kualitas saat pandemi	200	22.02	2.31	12	25
5.	Motivasi saat pandemi	200	13.15	2.22	7	15
6.	Kepuasan saat pandemi	200	12.58	1.68	6	15

Tabel 3. Analisis Univariat (Data Dikotomi)

Karakteristik Penelitian	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Kualitas sebelum pandemi		
Baik	106	53
Buruk	94	47
Motivasi sebelum pandemi		
Tinggi	77	38.5
Rendah	123	61.5
Kepuasan sebelum pandemi		
Tinggi	101	50.5

Rendah	99	49.5
Kualitas saat pandemi		
Baik	96	48
Buruk	104	52
Motivasi saat pandemi		
Tinggi	115	57.5
Rendah	85	42.5
Kepuasan saat pandemi		
Tinggi	104	52
Rendah	96	48
Unit Pelayanan		
Instansi	127	63.5
Non Instansi	73	36.5
Zona Pandemi		
Merah	61	30.5
Orange	139	69.5

Analisis bivariat digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu dampak pandemi COVID-19 terhadap kualitas pelayanan, motivasi dan tingkat kepuasan pasien pada masa sebelum dan saat pandemi COVID-19. Uji statistik yang digunakan dalam analisis ini adalah uji *chi square*.

Tabel 4. Analisis Bivariat Kualitas Pelayanan

Variabel	Saat Pandemi						OR	P
	Buruk		Baik		Total			
	N	%	N	%	N	%		
Sebelum Pandemi								
Buruk	77	81.91	17	18.09	94	100	13.25	<0.001
Baik	27	25.47	79	74.53	106	100		

Tabel 5. Analisis Bivariat Motivasi Terapi

Variabel	Saat Pandemi						OR	P
	Rendah		Tinggi		Total			
	N	%	N	%	N	%		
Sebelum Pandemi								
Buruk	45	36.59	78	63.71	123	100	0.53	0.033
Baik	40	51.95	37	48.05	77	100		

Tabel 6. Analisis Bivariat Tingkat Kepuasan Pasien

Variabel	Saat Pandemi						OR	P
	Rendah		Tinggi		Total			
	N	%	N	%	N	%		
Sebelum Pandemi								
Buruk	64	64.65	35	35.35	99	100	3.94	< 0.001
Baik	32	31.68	69	68.23	101	100		

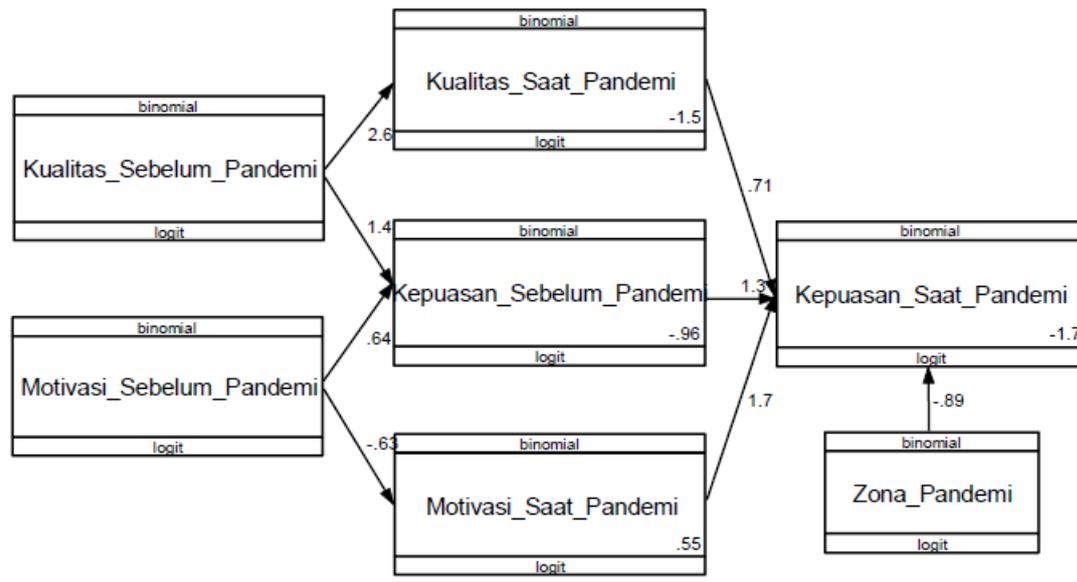
Tabel 7. Analisis Bivariat Hubungan Unit Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Sebelum Pandemi

Variabel	Kualitas Pelayanan Sebelum Pandemi						OR	P
	Buruk		Baik		Total			
	N	%	N	%	N	%		
Unit Pelayanan								
Instansi	68	53.54	59	46.46	127	100	0.48	< 0.014
Non Instansi	26	35.26	47	64.38	73	100		

Tabel 8. Analisis Bivariat Hubungan Unit Pelayanan dan Motivasi Terapi Sebelum Pandemi

Variabel	Motivasi Terapi Sebelum Pandemi						OR	P
	Rendah		Tinggi		Total			
	N	%	N	%	N	%		
Unit Pelayanan								
Instansi	64	64.65	35	35.35	99	100	1.46	0.216
Non Instansi	32	31.68	69	68.23	101	100		

Spesifikasi model akan menggambarkan hubungan variable-variabel yang akan diteliti. Penelitian ini terdapat 8 variabel yang terukur (*observed variable*) yaitu kualitas pelayanan sebelum pandemi, motivasi terapi sebelum pandemi, tingkat kepuasan sebelum pandemi, kualitas pelayanan saat pandemi, motivasi saat pandemi, tingkat kepuasan saat pandemi, unit pelayanan dan zona pandemi.



Model analisis jalur yang dibuat peneliti berdasarkan teori telah dilakukan pengecekan dan tes kesesuaiannya dengan model hubungan variabel yang terbaik dan dibuat berdasarkan data pada sampel yang telah dikumpulkan oleh peneliti serta menggunakan *software STATA Intercooled* versi 13.

Tabel 9. Hasil Analisis Jalur

Variabel Dependen	Variabel Independen	Koefisien Jalur	CI 95%		P
			Batas Bawah	Batas Atas	
Kepuasan Saat Pandemi	Kualitas Saat Pandemi	0.71	0.48	0.38	0.036
	Zona Pandemi	0.89	-1.62	-0.16	0.017
	Motivasi Saat Pandemi	1.67	0.98	2.36	<0.001
	Kepuasan Sebelum Pandemi	1.28	0.61	1.95	<0.001
Kualitas Saat Pandemi	Kualitas Sebelum Pandemi	2.58	1.90	3.27	<0.001
Kepuasan Sebelum Pandemi	Kualitas Sebelum pandemi	1.39	0.79	1.99	<0.001
	Motivasi Sebelum Pandemi	0.64	0.03	1.26	0.040
Motivasi Saat Pandemi	Motivasi Sebelum Pandemi	-0.63	-1.21	-0.05	0.033
n observation		= 200			
Log Likelihood		= -470.72			

Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan Terapi Wicara sebelum dan saat pandemi COVID-19 secara statistik signifikan. Pandemi COVID-19 lebih tinggi meningkatkan kualitas pelayanan Terapi Wicara. Pandemi COVID-19 memiliki kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Terapi Wicara sebesar 2.58 kali dibandingkan dengan kualitas pelayanan Terapi Wicara sebelum pandemi COVID-19 (b=2.58 unit; CI 95%=1.90 hingga 3.27; p<0.001). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada kualitas yang ditingkatkan selama masa pandemi dengan tujuan memberikan perlindungan baik bagi pemberi maupun penerima jasa. Sharma (2020) menyatakan bahwa COVID-19 adalah pandemi parah yang mengganggu fungsi normal setiap lapisan masyarakat. Setiap individu hidup dengan ketakutannya sendiri, tetapi pada saat yang sama konsumen juga menuntut kualitas dan cara penyampaian layanan yang sama seperti yang mereka dapatkan pada awalnya. Dengan demikian, menjadi sangat penting bagi penyedia layanan untuk memenuhi norma kualitas seperti sebelumnya dan membuat perubahan penting sehingga konsumen tidak merasa tidak puas atau perusahaan harus menderita. Fasilitas yang ditambahkan selama masa pandemi COVID-19 diantaranya adalah indikator tanda dan arah, ketersediaan obat, social distancing, ketersediaan alkohol dan sanitizer (Deriba et al. 2020). Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan pandemi COVID-19 dengan kualitas pelayanan. Pandemi COVID-19 dimungkinkan meningkatkan kualitas pelayanan dibandingkan dengan kualitas pelayanan sebelum adanya pandemi.

Terdapat hubungan antara motivasi terapi sebelum dan saat pandemi COVID-19 secara statistik signifikan. Pandemi COVID-19 lebih rendah menurunkan motivasi terapi. Pandemi COVID-19 memiliki kemungkinan untuk menurunkan motivasi terapi sebesar 0.63 kali dibandingkan dengan motivasi terapi sebelum pandemi COVID-19 (b=-0.63 unit; CI 95%= -1.21 hingga -0.05; p=0.033). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh pandemi COVID-19 secara signifikan terhadap motivasi subjek peneliti (Rahardjo dan Pertiwi, 2020). Motivasi mendorong orang untuk mengambil tindakan guna memenuhi kebutuhan yang tidak terpenuhi. Ini menandakan semangat yang menonjol untuk berusaha mencapai tujuan atau penghargaan untuk mengurangi ketegangan

yang disebabkan oleh kebutuhan (Marquis & Huston, 2009). Namun pandemi COVID-19 memberikan pengaruh terhadap motivasi subjek penelitian, sehingga subyek penelitian memiliki motivasi yang rendah atau menurun. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Cahyani, et al. (2020) yang menyatakan bahwa motivasi subyek penelitian menurun selama masa pandemi COVID-19. Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan pandemi COVID-19 dengan motivasi. Pandemi COVID-19 kemungkinan menurunkan motivasi pasien dibandingkan dengan situasi dan kondisi sebelum adanya pandemi.

Terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara sebelum pandemi COVID-19 secara statistik signifikan. Kualitas pelayanan Terapi Wicara yang baik memiliki kemungkinan (logodds) meningkatkan tingkat kepuasan pasien sebelum pandemi COVID-19 sebesar 1.39 unit lebih tinggi dari kualitas pelayanan yang buruk. ($b=1.39$ unit; CI 95% = 0.79 hingga 1.99; $p<0.001$). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan. Mokhlis (2012) mengungkapkan bahwa tangibles, reliability dan responsiveness merupakan dimensi kualitas layanan yang penting untuk menentukan kepuasan. Yosep, et al. (2016) menambahkan bahwa tangible, keandalan, responsiveness, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, masing-masing tangible, responsiveness, assurance dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal termasuk pendapatan, pendidikan, frekuensi kunjungan dan kualitas layanan (Widayati, 2017). Penelitian lain juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang tinggi yang diberikan oleh penyedia jasa layanan akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien dan citra rumah sakit yang positif dan menarik merupakan faktor penting untuk menjamin kepuasan pasien (Asnawi, et al. 2019). Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara sebelum pandemi COVID-19. Kualitas pelayanan yang baik kemungkinan meningkatkan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang buruk.

Terdapat hubungan motivasi terapi dengan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara secara statistik signifikan. Motivasi terapi memiliki kemungkinan (logodds) meningkatkan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara di masa pandemi COVID-19 sebesar 0.64 unit lebih tinggi dari tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara sebelum pandemi COVID-19 ($b=0.64$ unit; CI 95% = 0.03 hingga 1.29; $p=0.040$). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kepuasan dengan motivasi (Nugroho, 2012). Motivasi merupakan suatu tenaga atau faktor yang terdapat dalam diri seseorang yang menimbulkan, menggerakkan dan mengorganisasikan tingkah lakunya. Motivasi pada dasarnya adalah kondisi mental yang mendorong dilakukannya suatu tindakan dan memberikan kekuatan yang mengarahkan kepada pencapaian tujuan. Motivasi inilah yang mendorong seseorang untuk beraktifitas dalam pencapaian tujuan (Rakinaung, et al. 2018). Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kualitas motivasi dengan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara sebelum pandemi COVID-19. Motivasi yang tinggi kemungkinan meningkatkan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara dibandingkan dengan motivasi yang rendah.

Terdapat hubungan zona pandemi dengan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara saat pandemi COVID-19. Pelayanan Terapi Wicara yang ada di zona merah memiliki kemungkinan (logodds) menurunkan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara sebesar 0.89 unit lebih rendah dari unit pelayanan Terapi Wicara di zona orange ($b=-0.89$ unit; CI 95% = -1.62 hingga 0.16; $p=0.017$). Dalam hal ini zona pandemi berkaitan erat dengan kondisi atau situasi keamanan kerja maupun penerima layanan, hal ini menyatakan bahwa ada hubungan antara keamanan dan kepuasan pasien (Rasmun et al., 2019). Menurut Shen dan Bar-Yam (2020) ada empat kategori wilayah terkait penyebaran Covid-19, yaitu wilayah risiko tinggi yang ditandai dengan zona merah, risiko sedang ditandai dengan zona

oranye. Risiko rendah dengan zona kuning, dan zona hijau yang menjelaskan kabupaten/kota tidak atau belum terdampak. Selain menandai status bahaya dari sebuah wilayah yang terpapar Covid-19, zona warna juga digunakan untuk menandai protokol kesehatan yang harus diterapkan dan dipatuhi. Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan zona pandemi dengan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara di tengah pandemi COVID-19. Zona pandemi dalam artian situasi keamanan suatu daerah atau instansi memiliki kemungkinan menurunkan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara secara signifikan dibandingkan dengan kondisi sebelum ada pandemi COVID-19.

Terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara saat pandemi COVID-19 secara statistik signifikan. Kualitas pelayanan Terapi Wicara yang baik memiliki kemungkinan (logodds) meningkatkan tingkat kepuasan pasien saat pandemi COVID-19 sebesar 0.71 unit lebih tinggi dari kualitas pelayanan yang buruk. ($b=0.71$ unit; CI 95% = 0.05 hingga 1.38; $p=0.036$). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyedia jasa yang terus menjaga kualitas layanan selama masa pandemi COVID-19 memberikan kepuasan tersendiri bagi para pengguna jasa (Firdaus et al. 2020). Semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diterima maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Pasien yang mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang baik mempunyai kepuasan lebih tinggi yaitu sebesar 0.71 unit dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan pelayanan dengan kualitas kurang baik. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Andriani (2017) dan Eninurkhatun et al. (2017) yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik mempengaruhi tingkat kepuasan yang tinggi pula. Penelitian yang dilakukan oleh Tan et al. (2019) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan mempengaruhi tingkat kepuasan dalam aspek-aspeknya yaitu aspek teknis, system pelayanan maupun interpersonal. Hasil penelitian Juwita et al. (2017) menyatakan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dalam semua dimensinya. Dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy mempengaruhi kepuasan pasien. Dimensi kualitas tersebut pada akhirnya akan membentuk persepsi pasien mengenai pelayanan yang diterima dan kemudian dibandingkan dengan kebutuhan serta harapannya. Kualitas pelayanan merupakan nilai kepatutan yang sebenarnya (proper value) terhadap unit pelayanan, semakin baik persepsi pasien Terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Rosalia dan Purnawati, 2018).

Terdapat hubungan motivasi terapi dengan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara saat pandemi COVID-19 secara statistik signifikan. Motivasi terapi yang tinggi memiliki kemungkinan (logodds) meningkatkan tingkat kepuasan pasien saat pandemi COVID-19 sebesar 1.67 unit lebih tinggi dari motivasi terapi yang rendah. ($b=1.67$ unit; CI 95% = 0.98 hingga 2.36; $p<0.001$). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kepuasan dengan motivasi (Nugroho, 2012). Motivasi merupakan suatu tenaga atau faktor yang terdapat dalam diri seseorang yang menimbulkan, menggerakkan dan mengorganisasikan tingkah lakunya. Motivasi pada dasarnya adalah kondisi mental yang mendorong dilakukannya suatu tindakan dan memberikan kekuatan yang mengarahkan kepada pencapaian tujuan. Motivasi inilah yang mendorong seseorang untuk beraktifitas dalam pencapaian tujuan (Rakinaung, et al. 2018). Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kualitas motivasi dengan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara saat pandemi COVID-19. Motivasi yang tinggi kemungkinan meningkatkan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara dibandingkan dengan motivasi yang rendah.

Terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara sebelum dan saat pandemi COVID-19 secara statistik signifikan. Pandemi COVID-19 lebih tinggi meningkatkan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara. Pandemi COVID-19 memiliki kemungkinan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara sebesar 1.28 kali dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara sebelum pandemi COVID-19 ($b=1.28$ unit; CI 95% = 0.61 hingga 1.95;

$p < 0.001$). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa subjek penelitian memiliki tingkat kepuasan yang tinggi setelah menerima layanan kesehatan di masa pandemi COVID-19 (Thamer, et al.2020). Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yang baik yang ditawarkan kepada pengguna jasa layanan kesehatan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan di masa pandemi COVID-19, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan pendapat Widayati (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal termasuk pendapatan, pendidikan, frekuensi kunjungan dan kualitas layanan. Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan tingkat kepuasan pasien sebelum dan saat pandemi COVID-19. Pandemi COVID-19 kemungkinan meningkatkan tingkat kepuasan pasien dibandingkan pada masa sebelum pandemi COVID-19.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan Terapi Wicara meningkat di masa pandemi COVID-19 ($b = 2.58$ unit; CI 95% = 1.90 hingga 3.27; $p < 0.001$), dan tingkat kepuasan pasien Terapi Wicara meningkat di masa Pandemi COVID-19 ($b = 1.28$ unit; CI 95% = 0.61 hingga 1.95; $p < 0.001$). Sedangkan motivasi terapi menurun di masa pandemi COVID-19 ($b = -0.63$; CI 95% = -1.21 hingga -0.05; $p = 0.033$). Peningkatan kepuasan pasien Terapi Wicara dipengaruhi secara tidak langsung oleh faktor kualitas dan motivasi. Dengan demikian hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penyedia layanan kesehatan khususnya Terapis Wicara dalam pemberian terapi selama masa pandemi suatu penyakit, sehingga Terapis Wicara dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang akan berdampak pada tingginya motivasi pasien untuk menerima layanan terapi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam penelitian ini baik dalam memberikan dukungan secara moril maupun materi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani. (2017). *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruangan poli umum Puskesmas Bukittinggi*. ResearchGate. Diakses dari <https://www.researchgate.net/publication/313546758>
- Asnawi, N., et al. (2019). *Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tidar. Diakses dari <https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/semnasfe2021/article/viewFile/4419/2177>
- Cahyani, A. D., Listiana, I. D., & Larasati, S. P. D. (2020). *Motivasi belajar daring di kalangan mahasiswa pada masa pandemi COVID-19 (Studi kasus pada mahasiswa yang berkuliah di Kota Bandung)*. Repositori Universitas Telkom. Diakses dari <https://repositori.telkomuniversity.ac.id>
- Deriba, B. S., Geleta, T. A., Beyane, R. S., Mohammed, A., & Ahmed, M. M. (2020). *Healthcare professionals' experience and awareness regarding COVID-19 pandemic in Ethiopia: A cross-sectional study*. *The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene*, 103(4), 1526–1537. <https://doi.org/10.4269/ajtmh.20-0602>
- Dimer, et al. (2020). *The COVID-19 Pandemic And The Implementation Of Telehealth In Speech-Language And Hearing Therapy For Patients At Home: An Experience Report*. *CoDAS* 2020;32(3):e20200144 DOI: 10.1590/2317-1782/20192020144
- Eninurkhayatun, E., dkk. (2017). *Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017*. E-Journal Universitas Diponegoro. Diakses dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/18314>

- Firdaus, H., Anugrahanto, N. C., & Sari, D. P. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339. Diakses dari https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/26397/2/T1_212018105_Bab%20l.pdf
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Profesi*, Volume 14, Nomor 1. Wonogiri: Akper Giri Satria Husada.
- Jenitha Rosalia, K., & Ketut Purnawati, N. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RSUD SURYA HUSADHA DI DENPASAR*. 7(5), 2442–2469. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i05.p05>
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 49–56. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Kurniawan, H. D. (2019). Analisis Multilevel Pengaruh Kontekstual Akreditasi Puskesmas Dan Karakteristik Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Kabupaten Ngawi. UNS: Pascasarjana IKM
- Marquis, B. L., & Huston, C. J. (2009). *Leadership roles and management functions in nursing: Theory and application* (7th ed.). Lippincott Williams & Wilkins.
- Mokhlis, S. (2012). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Padang. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 14(2), 175–184. <https://doi.org/10.9744/jmk.14.2.175-184>
- Nugroho, A. D. (2012). Hubungan antara kepuasan kerja dengan motivasi kerja karyawan PT. Busana Mulya Tekstil. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 14(2), 175–184. <https://doi.org/10.9744/jmk.14.2.175-184>
- PERMENKES RI NO. 24 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan dan Praktik Terapis Wicara. Website: <http://www.djpp.kemkumham.go.id/>
- Rahardjo, A., & Pertiwi, S. (2020). Motivasi belajar dan prestasi siswa dalam pembelajaran daring selama pandemi COVID-19. *Jurnal Penelitian Pendidikan & Pembelajaran*, 17(2), 56–64. <https://doi.org/10.23887/jppp.v17i2.2810>
- Rakinau, S., Siahaan, S., & Siahaan, S. (2018). Motivasi, pengajaran dan pembelajaran. *Journal on Education*, 1(1), 1–10. Diakses dari <https://jonedu.org/index.php/joe/article/download/1732/1414/>
- Rasmun, S., Rina, M. L., & Hana, L. (2019). *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 67-74. Diakses dari <https://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/1/NASKAH%20PUBLIKASI%20MARY.pdf>
- Rondiah S. (2017). *Pengaruh Impelementasi Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Persepektif Etika Kerja Islam*. Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Rowland F, Syed-Ikhsan SOS (2004). Knowledge management in a public organization: a study on the relationship between organizational elements and knowledge transfer performance. *Journal of Knowledge Management*, 8 (2): 95-111.
- Sharma, M. (2020). Understanding the effectiveness of government interventions against the resurgence of COVID-19 in Europe. *Nature Communications*, 11(1), 1–10. <https://doi.org/10.1038/s41467-020-20284-0>
- Shen, Y., & Bar-Yam, Y. (2020). *Color zone pandemic response version*. New England Complex Systems Institute. Diakses dari <https://www.necsi.edu/color-zone-pandemic-response-version>
- Tan, C. H., Ramayah, T., & Popa, S. (2019). *The impact of service quality on patient satisfaction in Malaysian healthcare sector*. *International Journal of Business and Society*, 20(1), 1-18. Diakses dari <https://repository.bakrie.ac.id/6220/5/04%20DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>

- Thamer, M., Smith, M. A., & McGlynn, E. A. (2020). Patient satisfaction with health care during the COVID-19 pandemic. *JAMA Internal Medicine*, 180(4), 577–578. <https://doi.org/10.1001/jamainternmed.2020.0193>
- Wahyuni, F. A. (2014). *Hubungan Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Dengan Motivasi Kesembuhan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibnu Sina Yw-Umi Makassar*. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Widayati, T., Tamtomo, D., & Adriani, R. B. (2017). Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 67-74.
- Yosep, I., Sutini, T., & Mulyati, S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang. *Jurnal Keperawatan Padjadjaran*, 4(1), 45–53. <https://doi.org/10.24198/jkp.v4i1.123>



Jurnal Teras Kesehatan uses **CC-BY-SA** or **The Creative Commons Attribution–Share Alike license**