

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemerintah memiliki suatu kewajiban guna melakukan atau menyelenggarakan pelayanan terhadap setiap warga negaranya. Pelayanan kepada warganegara bertujuan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar bagi seluruh lapisan masyarakat yang telah tercantumkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan publik yang baik, efektif, dan efisien juga bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat/kredibilitas pemerintahan. Seluruh pelayanan publik diwajibkan agar dapat memenuhi harapan ataupun kebutuhan publik, dan ini yang disebut sebagai pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas harus bisa mengurangi ketimpangan antara ekspektasi yang tinggi dengan realita yang terjadi di lapangan. Dalam konteks kepuasan pelanggan, ekspektasi atau harapan merupakan perkiraan pelanggan yang harus diterima.

Coronavirus adalah suatu virus yang dapat menyebabkan suatu penyakit mulai dari gejala ringan hingga gejala berat. Pada tanggal 12 Maret 2020 world Health Organisation (WHO) menyatakan bahwasanya Covid-19 telah masuk ke dalam kategori pandemi. Melihat penyebaran dan penularan infeksi Covid-19 di Indonesia yang semakin meluas, pemerintah telah menetapkan kedaruratan kesehatan masyarakat tentang pandemi Covid-19 di Indonesia. Sebagai negara kesatuan, pemerintah pusat dan pemerintah daerah

harus bersinergi bersama dalam penanganan pandemi Covid-19 yang berlangsung hingga saat ini.

Pengertian bencana menurut Undang-Undang Nomor 24/2007 Tentang Penanggulangan Bencana, adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau faktor non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis. Kategori bencana dapat dibagi menjadi 3(tiga) yaitu, bencana alam; gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, dan tanah longsor. Kemudian yang kedua adalah bencana non-alam; teknologi, epidemi dan wabah penyakit: flu burung, demam berdarah, SARS, MARS, ebola, corona. Kemudian yang ketiga atau yang terakhir adalah bencana sosial; konflik, perang, terorisme.

Penyelenggaraan penanggulangan bencana adalah serangkaian upaya yang meliputi penetapan kebijakan pembangunan yang beresiko timbulnya bencana, tanggap darurat, dan rehabilitasi (UU No 24, 2007). Puskesmas mempunyai suatu kewenangan dalam upaya penanggulangan bencana non-alam yaitu pandemi Covid-19 diantara lain sebagai berikut;

- a. Puskesmas menjadi ujung tombak, ketersediaan sarana prasarana (alat pelindung diri (APD), masker, disinfektan)
- b. Penerapan protokol kesehatan (prokes)

- c. Penyedia hunian untuk isolasi mandiri (orang tanpa gejala (OTG) & orang dalam pemantauan (ODP) berupa rumah ataupun gedung
- d. Dukungan terhadap masyarakat yang sedang melakukan isolasi mandiri (isolasi mandiri di rumah maupun di tempat yang telah disediakan oleh pemerintah setempat)
- e. Mengurangi resiko diseminasi dengan cara memperluas edukasi dan sosialisasi mengenai Covid-19; pengertian, gejala, penyebab, penyebaran, pengobatan, edukasi dan peningkatan kesadaran. (Kemenkes RI, 2020).

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Pemerintah bertanggung jawab atas pelayanan, penyelenggaraan kesehatan mulai dari tingkat pusat hingga ke tingkat kecamatan. Pada tingkat kecamatan pemerintah telah menyelenggarakan pusat pelayanan kesehatan kepada masyarakat berupa Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas ialah salah satu instansi pemerintah di bidang kesehatan masyarakat yang bersifat terpadu, menyeluruh, merata, dan dapat diakses oleh seluruh warga masyarakat.

Pada masa pandemi Covid-19 Puskesmas dituntut untuk segera melakukan suatu adaptasi baru, melakukan tugas pokoknya yaitu menyelenggarakan suatu pelayanan terhadap masyarakat dalam bidang Kesehatan untuk penanggulangan bencana non-alam yaitu pandemi Covid-

19. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Minimal Bidang Kesehatan. Puskesmas dituntut untuk segera melakukan suatu adaptasi baru yaitu bentuk penyelenggaraan pelayanan dengan memenuhi protokol kesehatan atau proses yang ketat. Hal tersebut yang menjadikan suatu latar belakang kenapa penulis tertarik dengan topik bahasan tersebut, sehingga penulis akan melakukan suatu riset atau penelitian dengan judul efektivitas pelayanan pasien Covid-19 pada masa pandemi Covid-19 studi kasus Puskesmas Kecamatan Girisubo Kabupaten Gunungkidul tahun 2021.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembahasan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimanakah efektivitas pelayanan pasien covid-19 pada Puskesmas Girisubo Kabupaten Gunungkidul?
- b. Faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pelayanan pasien Covid-19 di Puskesmas Girisubo Kabupaten Gunungkidul?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini, yaitu :

- a. Mengetahui efektivitas pelayanan Pasien Covid-19 pada Puskesmas Kecamatan Girisubo Kabupaten Gunungkidul.

- b. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelayanan pasien Covid-19 di Puskesmas Girisubo Kabupaten Gunungkidul.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian tersebut, penulis berharap terdapat berbagai manfaat. Adapun manfaat terbagai menjadi dua, antara lain :

- a. Manfaat Akademis

Penelitian tersebut nantinya dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang terkait dengan efektivitas pelayanan masyarakat pada masa pandemi Covid-19. Diharapkan pula untuk dijadikan sebagai bahan studi perbandingan bagi peneliti-peneliti selanjutnya guna melengkapi kajian-kajian dengan topik pembahasan yang tidak jauh berbeda.

- b. Manfaat Praktis

Dengan adanya suatu penelitian ini, penulis berharap dapat dijadikan sebagai sumbangsih pikiran dan masukan terhadap pemerintah, terkhusus terhadap instansi penyelenggara pelayanan masyarakat dalam bidang kesehatan Puskesmas, terkhusus lagi terhadap Puskesmas Girisubo untuk mengukur suatu keefektifan dalam proses penyelenggaraan pelayanan masyarakat di masa pendemi Covid-19 seperti yang terjadi saat ini yang melanda seluruh Dunia tidak terkecuali Indonesia.

## 1.5 Sistematika Bab

Sistematika dalam penulisan penelitian skripsi ini, disusun sebagai berikut :

### Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan latar belakang yang mendasari penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika bab.

### Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini menguraikan landasan teori yang digunakan dalam penelitian, didukung oleh beberapa penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

### Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan jenis penelitian, metode penelitian yang digunakan, dalam mengumpulkan data dan teknik analisis data.

### Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini menguraikan dan menjelaskan hasil analisis beserta bukti-bukti yang diperoleh dari permasalahan penelitian yang sesuai / relevan dengan teori, konsep, dan metode-metode yang digunakan.

### Bab V Penutup

Pada bab ini menyimpulkan argumentasi beserta saran yang diberikan untuk bahan evaluasi kedepannya.