

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia tahun 2020 sangat mengkhawatirkan. Hal itu disebabkan munculnya wabah virus Corona, yang bermula dari Kota Wuhan China, dan menyebar ke seluruh penjuru dunia. Awalnya pemerintah tidak mengikuti cara yang digunakan oleh beberapa negara lainnya terkait informasi yang diberikan mengenai virus corona covid-19, yaitu dengan melakukan reaksi cepat sosialisasi pencegahan. Penyebabnya, agar masyarakat Indonesia tidak khawatir dengan isu yang mengkhawatirkan, selain untuk meminimalisir adanya berita yang tidak benar dari segelintir orang yang tidak bertanggung jawab. Akhirnya wabah covid-19 ini juga menjadi hal yang mengkhawatirkan bagi masyarakat, karena banyak warga Indonesia yang terkena dampak penularan virus ini. (Nur, 2020).

Mengantisipasi dan mengurangi jumlah penderita virus corona di Indonesia sudah dilakukan di seluruh daerah. Diantaranya dengan memberikan kebijakan tentang isolasi mandiri dirumah dengan membatasi aktifitas keluar rumah, kegiatan sekolah dirumahan, bekerja dari rumah (*work from home*), bahkan kegiatan beribadah pun dirumahan. Hal ini sudah menjadi kebijakan pemerintah berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang sudah dianalisa dengan maksimal tentunya. Terkait aktifitas yang dirumahan sudah menjadi kebijakan dalam kondisi khusus yang harus dilakukan. Kebijakan ini diharapkan mampu mengatasi masalah yang terjadi di masyarakat. Kebijakan ini ditetapkan oleh beberapa pihak terutama pemerintah yang diorientasikan.

pada pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Makna dari pelaksanaan kebijakan publik merupakan suatu hubungan yang memungkinkan pencapaian tujuan-tujuan atau sasaran sebagai hasil akhir dari kegiatan yang dilakukan pemerintah. Kekurangan atau kesalahan kebijakan publik akan dapat diketahui setelah kebijakan publik tersebut dilaksanakan.

Keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik dapat dilihat dari dampak yang ditimbulkan sebagai hasil evaluasi atas pelaksanaan suatu kebijakan. Kebijakan dalam pelayanan kesehatan dapat dipandang sebagai aspek penting dalam kebijakan sosial. Karena kesehatan merupakan faktor penentu bagi kesejahteraan sosial. Orang yang sejahtera bukan saja orang yang memiliki pendapatan atau rumah yang memadai, namun melainkan orang yang sehat, baik secara jasmani maupun rohani.

Kebijakan yang muncul akibat wabah virus corona terlihat dengan adanya penutupan beberapa akses jalan dalam waktu tertentu, pembatasan jumlah transportasi, pembatasan jam operasional transportasi, yang tentunya kebijakan itu dimaksudkan untuk dapat menahan laju aktifitas masyarakat keluar rumah. Hampir seluruh kegiatan dirumahkan, dan kebijakan ini disebut dengan lockdown. Lockdown dapat membantu mencegah penyebaran virus corona ke suatu wilayah, sehingga masyarakat yang berada di suatu wilayah tersebut diharapkan dapat terhindar dari wabah yang cepat menyebar tersebut. Kebijakan ini hanya dapat dilakukan oleh pemerintah, dengan terlebih dahulu melakukan pemeriksaan secara ketat sebelumnya ke beberapa wilayah dan mempertimbangkan konsekuensinya secara matang, baik dari segi ekonomi maupun sosial. (Anissa,2020) Isolasi mandiri yaitu upaya mencegah penyebaran COVID-19 dengan berdiam diri di rumah sambil memantau kondisi diri seraya tetap menjaga jarak aman dari orang sekitar atau keluarga.

Orang yang perlu melakukan isolasi mandiri adalah siapapun yang memiliki gejala sakit seperti demam, batuk, atau pilek, nyeri tenggorokan, atau gejala penyakit pernafasan lainnya. Isolasi mandiri dilakukan jika terdapat beberapa kemungkinan diantaranya seseorang kontak dengan terduga COVID-19, seseorang tidak kontak langsung dengan terduga COVID-19 namun memiliki riwayat perjalanan ke daerah zona merah, seseorang yang memiliki gejala seperti suhu tubuh di atas 37°C dan mengalami gangguan pernafasan (Sulaiman, 2020). Hal-hal yang tidak boleh dilakukan saat isolasi mandiri yaitu tidak boleh berbagi alat makan, mandi, dan pakaian bersama anggota keluarga lain. Jika harus berbagi kamar mandi atau mesin cuci pakaian maka bersihkan dengan desinfektan setelah dipakai. Cara menjaga pertahanan tubuh selama melakukan isolasi mandiri yaitu tetap terapkan pola hidup sehat antara lain makan makanan bergizi seimbang, perbanyak buah dan sayur, istirahat yang cukup, lakukan olahraga ringan dan hindari merokok atau minuman alkohol (Kemenkes, 2020).

Pada 30 Januari 2020, WHO menyatakan wabah SARS-CoV-2 sebagai Kesehatan Masyarakat Darurat dari Kepedulian Internasional. Pandemi ini menjadi duka dan beban yang sangat berat bagi masyarakat dunia dan Indonesia. Berdasarkan data dari Kemenkes sampai dengan bulan juli 2021 jumlah orang yang terkonfirmasi covid-19 di Indonesia mencapai 2.527.203 orang, yang sudah sembuh dari covid-19 berjumlah 2.084.724 orang, dan yang meninggal sebanyak 66.464 orang (Kemenkes, 2021). Hasil penelitian menyatakan bahwa Indonesia sudah mengalami kondisi dimana kekhawatiran masyarakat terhadap covid-19 cukup besar, sehingga diperlukan kebijakan pemerintah untuk melakukan Lockdown, sebagai upaya memutus mata rantai penyebaran virus COVID-19 (Kemenkes, 2021).

Tingkat terkonfirmasi positif covid 19 terus meningkat di Indonesia. Rumah sakit mulai kewalahan menangani pasien yang masuk secara terus menerus tanpa jeda. Masyarakat yang positif covid 19 tanpa gejala juga sulit di pantau karena itu di perlukan terobosan untuk dapat memberikan pelayanan yang komprehensif terhadap kebutuhan masyarakat mengenai kebutuhan informasi yang benar tentang covid 19. Oleh karena itu, sebagai lembaga kesehatan, YAKKUM secara langsung terdampak, namun tetap punya komitmen untuk mendukung Pemerintah dalam pemberantasan covid-19 dengan membentuk program layanan Bethesda Yakkum Care Centre (BYCC) pada tanggal 25 Maret 2021. Di aras, RS Yakkum mempunyai kebutuhan untuk mengupayakan pendekatan promotive dan edukatif agar proses layanan kesehatan tidak hanya bertumpu di aspek kuratif yang relatif lebih mahal dan hanya menjangkau beberapa orang. Di arah komunitas, unit ektramural mempunyai kebutuhan memastikan kelompok rentan berkontribusi dan terlibat secara proaktif dalam penanganan pandemic sekaligus memastikan akses mereka terhadap layanan yang berkualitas dan akuntabel. Di aras layanan pendidikan, STIKES Yakkum mempunyai kebutuhan untuk terus dapat mengaktualisasikan peran akademisi dalam pemberdayaan masyarakat sekaligus dalam hal penelitian dan dokumentasi pengetahuan.

Layanan BYCC (Bethesda Yakkum Care Centre) ini mencoba untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat tersebut, sehingga manfaat penelitian ini agar masyarakat lebih mudah mengakses tentang pengetahuan covid 19 sekaligus mempromosikan informasi tentang covid 19.

Berdasarkan fenomena diatas, di karenakan semakin meningkatnya covid-19 dan demi membantu rumah sakit untuk mengatasi atau memberantas covid-19 dengan menyampaikan informasi tentang covid-19 yang jelas peneliti tertarik

untuk meneliti dan mengevaluasi pelayanan BYCC ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Bethesda Yakkum Care Centre Tentang Kebutuhan Informasi Covid-19 Di Yogyakarta tahun 2021”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak di capai dari penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pelayanan Bethesda Care Centre Terhadap Kebutuhan Informasi Tentang Covid-19 Di Yogyakarta tahun 2021 ini adalah:

1. Untuk mengetahui jenis kelamin, umur, tempat tinggal, responden, pendidikan responden, status pekerjaan responden pengguna layanan BYCC.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan Bethesda Yakkum Care Centre.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pelayanan Bethesda Yakkum Care Centre Terhadap Kebutuhan Informasi Tentang Covid-19 Di Yogyakarta tahun 2021, yaitu :

1. Bagi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta :

Tambahan literatur di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta menambah wacana kepustakaan baru mengenai Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Hotline mengenai informasi covid-19.

2. Bagi Layanan Hotline BYCC

Menambah pengguna layanan yang sudah di promosikan untuk mengetahui tentang informasi covid-19.

3. Bagi Masyarakat:

Menambah pengetahuan serta wawasan masyarakat untuk mengetahui informasi tentang covid-19 melalui layanan hotline BYCC.

4. Bagi Peneliti:

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi, menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti.

STIKES BETHESDA YAKKUM

E. Tabel Keaslian Penelitian

Tabel. 1
Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul	Metodologi	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Nur & Anissa / 2020	Kebijakan Pemberlakuan Lockdown Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus Covid-19 tahun 2020	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan literatur dan empiris. Sampel penelitian ini adalah masyarakat di lapangan. Data yang didapat melalui analisis undang-undang dan fenomena sosial yang terjadi di masyarakat. Selain dengan melakukan pengujian fakta di lapangan sebagai dasar terhadap teori hukum dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah sebagai pedoman yang berlaku atau <i>das sollen</i> .	Hasil penelitian menyatakan bahwa kegiatan lockdown dalam suatu wilayah yang terdampak wabah virus corona perlu dilakukan sebagai upaya meminimalisir penyebaran wabah virus tersebut. Walau pun tentunya menimbulkan dampak negatif yang beresiko pada tatanan perekonomian negara.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan literatur dan empiris. Data yang didapat melalui analisis undang-undang dan fenomena sosial yang terjadi di masyarakat. Instrumen penelitian yaitu wawancara langsung di lapangan.	Variabel penelitiannya tentang kebijakan pemberlakuan lockdown sebagai antisipasi, sedangkan penelitian ini variabelnya tentang kebijakan pemerintah mengenai isolasi mandiri dirumah bagi yang terkena covid-19. Instrumen yang digunakan dalam penelitiannya menggunakan wawancara sedangkan dalam penelitian ini menggunakan kuisioner.
Albeth/2020	Hubungan Tingkat Pengetahuan Tentang Covid 19 Terhadap Kepatuhan	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelasi dengan desain cross sectional (potong lintang). Populasinya adalah mahasiswa yang tinggal di	Tingkat kepatuhan mahasiswa berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 70.6. Nilai r hitung 0,31 lebih besar dari nilai r_{tabel} 0,2423	Desain penelitian menggunakan cross sectional. Instrumen yang digunakan kuisioner.	Variabel independent berbeda dalam penelitian ini yaitu Hubungan pengetahuan covid dengan kepatuhan program lockdown, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan

Peneliti	Judul	Metodologi	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Program Lockdown Untuk Mengurangi Penyebaran Covid 19 Di Kalangan Mahasiswa Berasrama Universitas Advent Indonesia Tahun 2020	asrama baik-laki-laki maupun perempuan dengan jumlah sampel 66 orang mahasiswa yang tinggal di asrama, Instrumen yang di gunakan yaitu mengisi kuesioner secara online melalui google form. Analisa data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dengan analisa deskriptif.	dan nilai signifikansi (pvalue) adalah 0,805 lebih besar dari nilai alpha 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kedua variable adalah positif dalam kategori hubungan yang lemah atau tidak signifikan		yaitu tingkat kepuasan lembaga terhadap pengetahuan masyarakat tentang covid19 . Metode yang dilakukan adalah deskriptif korelatif sedangkan pada penelitian ini adalah metode kualitatif.
Omy / 2017	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap Tahun 2017	Penelitian merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan responden penelitian 135 pasien rawat inap yang diperoleh dengan teknik menggunakan purposive sampling	Hasil dari penelitian menunjukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pada dimensi tangible adalah 39.3%, reliability 57.8%, responsiveness 54.8%, assurance 56.3%, empathy 64.4%.	Variabel dependen dalam penelitian ini sama yaitu Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan. Teknik menggunakan purposive sampling. Instrumen yang digunakan yaitu kuisisioner.	Penelitian menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

STIKES BETHESDA YAKKUM