

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Keadaan negeri Indonesia tahun 2020 sangat mengkhawatirkan. Perihal itu diakibatkan timbulnya wabah virus Corona, yang bermula dari Kota Wuhan Cina, serta menyebar ke segala penjuru dunia. Awal mulanya pemerintah tidak menjajaki metode yang digunakan oleh sebagian negeri yang lain terpaut data yang diberikan menimpa virus corona covid- 19, ialah dengan melaksanakan respon kilat sosialisasi penangkalan. Penyebabnya, supaya warga Indonesia tidak takut dengan isu yang mengkhawatirkan, tidak hanya buat meminimalisir terdapatnya kabar yang tidak benar dari segelintir orang yang tidak bertanggung jawab. Kesimpulannya wabah covid- 19 ini pula jadi perihal yang mengkhawatirkan untuk warga, sebab banyak masyarakat Indonesia yang terserang akibat penularan virus ini (Nur, 2020). Mengestimasi serta kurangi jumlah pengidap virus corona di Indonesia telah dicoba di segala wilayah. Antara lain dengan membagikan kebijakan tentang isolasi mandiri dirumah dengan menghalangi kegiatan keluar rumah, aktivitas sekolah dirumahkan, bekerja dari rumah( work from home), apalagi aktivitas beribadah juga dirumahkan. Perihal ini telah jadi kebijakan pemerintah bersumber pada pertimbangan- pertimbangan yang telah dianalisa dengan optimal pastinya. Terpaut kegiatan yang dirumahkan telah jadi kebijakan dalam keadaan spesial yang wajib dicoba. Kebijakan dalam pelayanan kesehatan bisa ditatap selaku aspek berarti dalam kebijakan sosial. Sebab kesehatan ialah aspek penentu untuk kesejahteraan sosial. Orang yang sejahtera bukan saja orang yang mempunyai pendapatatan ataupun rumah yang mencukupi, tetapi melainkan

orang yang sehat, baik secara jasmani ataupun rohani. Kebijakan yang timbul akibat wabah virus corona nampak dengan terdapatnya penutupan sebagian akses jalur dalam waktu tertentu, pembatasan jumlah transportasi, pembatasan jam operasional transportasi, yang pastinya kebijakan itu dimaksudkan buat bisa menahan laju kegiatan warga keluar rumah. Nyaris segala aktivitas dirumahkan, serta kebijakan ini diucap dengan lockdown. Lockdown bisa menolong menghindari penyebaran virus corona ke sesuatu daerah, sehingga warga yang terletak di sesuatu daerah tersebut diharapkan bisa bebas dari wabah yang kilat menyebar tersebut. Kebijakan ini cuma bisa dicoba oleh pemerintah, dengan terlebih dulu melaksanakan pengecekan secara ketat tadinya ke sebagian daerah serta memikirkan konsekuensinya secara matang, baik dari segi ekonomi ataupun sosial. (Anissa, 2020)

Isolasi mandiri ialah upaya menghindari penyebaran COVID- 19 dengan berdiam diri di rumah sembari memantau keadaan diri seraya senantiasa melindungi jarak nyaman dari orang dekat ataupun keluarga. Orang yang butuh melaksanakan isolasi mandiri merupakan siapapun yang mempunyai indikasi sakit semacam demam, batuk, ataupun pilek, perih kerongkongan, ataupun indikasi penyakit pernafasan yang lain. Isolasi mandiri dicoba bila ada sebagian mungkin antara lain seorang kontak dengan terduga COVID- 19, seorang tidak kontak langsung dengan terduga COVID- 19 tetapi mempunyai riwayat ekspedisi ke wilayah zona merah, seorang yang mempunyai indikasi semacam temperatur badan di atas 370C serta hadapi kendala pernafasan (Sulaiman, 2020). Hal- hal yang tidak boleh dicoba dikala isolasi mandiri ialah tidak boleh berbagi perlengkapan makan, mandi, serta baju bersama anggota keluarga lain. Bila wajib berbagi kamar mandi ataupun mesin mencuci baju hingga bilas dengan desinfektan sehabis dipakai. Metode melindungi

pertahanan badan sepanjang melaksanakan isolasi mandiri ialah senantiasa terapkan pola hidup sehat antara lain makan santapan bergizi balance, memperbanyak buah serta sayur, rehat yang lumayan, jalani berolahraga ringan serta jauhi merokok ataupun minuman alkohol( Kemenkes, 2020).

Pada 30 Januari 2020, World Health Organization melaporkan wabah SARS-CoV- 2 selaku Kesehatan Warga Darurat dari Kepedulian Internasional. Pandemi ini jadi duka serta beban yang sangat berat untuk warga dunia serta Indonesia. Bersumber pada informasi dari Kemenkes hingga dengan bulan juli 2021 jumlah orang yang terkonfirmasi covid- 19 di Indonesia menggapai 2. 527. 203 orang, yang telah sembuh dari covid- 19 berjumlah 2. 084. 724 orang, serta yang wafat sebanyak 66. 464 orang.( Kemenkes, 2021). Hasil riset melaporkan kalau Indonesia telah hadapi keadaan dimana kekhawatiran warga terhadap covid- 19 lumayan besar, sehingga dibutuhkan kebijakan pemerintah buat melaksanakan Lockdown, selaku upaya memutus mata rantai penyebaran virus COVID- 19 ( Kemenkes, 2021).

Tingkatan terkonfirmasi positif covid 19 terus bertambah di Indonesia. Rumah sakit mulai kewalahan menanggulangi penderita yang masuk secara terus menerus tanpa sela waktu. Warga yang positif covid 19 tanpa indikasi pula susah di pantau sebab itu di perlukan terobosan buat bisa membagikan pelayanan yang komphensif terhadap kebutuhan warga menimpa kebutuhan data yang benar tentang covid 19. Oleh sebab itu, selaku lembaga kesehatan, YAKKUM secara langsung terdampak, tetapi senantiasa memiliki komitmen buat menunjang Pemerintah dalam pemberantas covid- 19 dengan membentuk program layanan Bethesda Yakkum Care Centre( BYCC) pada bertepatan

pada 25 Maret 2021. Di aras, Rumah sakit Yakkum memiliki kebutuhan buat mengupayakan pendekatan promotive serta edukatif supaya proses layanan kesehatn tidak cuma bertumpu di aspek kuratif yang relatif lebih mahal serta cuma menjangkau bebrapa orang. Di arah komunitas, unit ekstramural memiliki kebutuhan membenarkan kelompok rentan berkontribusi serta ikut serta secara proaktif dalam penindakan pandemic sekalian membenarkan akses mereka terhadap layanan yang bermutu serta akuntabel. Di aras layanan pedidikan, Stikes Yakkum memiliki kebutuhan buat terus bisa mengaktualisasikan kedudukan akademisi dalam pemberdayaan masyarajat sekalian dalam perihal riset serta dokumentasi pengetahuan.

Layanan BYCC (Bethesda Yakkum Care Centre) ini berupaya buat mengakomodasi kebutuhan warga tersebut, sehingga khasiat riset ini supaya warga lebih gampang mengakses tentang pengetahuan covid 19 sekalian mempromosikan data tentang covid 19.

Bersumber pada fenomena diatas, di karenakan terus menjadi meningkatnya covid- 19 serta demi menolong rumah sakit buat menanggulangi ataupun memberantas covid- 19 dengan mengantarkan data tentang covid- 19 yang jelas periset tertarik buat mempelajari serta mengevaluasi pelayanan BYCC ini buat meningkatkan mutu 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 layananan BYCC.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan Bethesda Yakkum Care Centre.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pelayanan Bethesda 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 kuisisioner.
Albeth/2020	“Hubungan Tingkat	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian	Tingkat kepatuhan mahasiswa berada pada	Desain penelitian menggunakan cross	Variabel independent berbeda dalam penelitian ini yaitu

Peneliti	Judul	Metodologi	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Pengetahuan Tentang Covid 19 Terhadap Kepatuhan” “Program Lockdown Untuk Mengurangi Penyebaran Covid 19 Di Kalangan Mahasiswa Berasrama Universitas Advent Indonesia Tahun 2020”	deskriptif korelasi dengan desain cross sectional (potong lintang). Populasinya adalah mahasiswa yang tinggal di 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.	kategori tinggi dengan nilai rata-rata 70.6. Nilai rhitung 0,31 lebih besar dari nilai rtabel 0,2423 dan nilai signifikansi (p-value) 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.	sectional. Instrumen yang di gunakan kuisisioner.	Hubungan pengetahuan covid dengan kepatuhan program lockdown, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan 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