

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di dalam kehidupan, pelayanan merupakan sesuatu yang dianggap esensial dan tidak bisa dipisahkan dari masyarakat. salah satu hal yang dibutuhkan dan tidak dapat dilepaskan dari masyarakat adalah pelayanan. Di tengah tantangan dan peluang yang ada saat ini, pemerintah mendapat tuntutan agar mampu melayani masyarakat lebih baik lagi dengan meningkatkan kapasitas dalam penyediaan barang dan jasa, juga dengan mempertimbangkan kebutuhan serta kepuasan masyarakat yang dilayani. Adanya perkembangan zaman di masa sekarang, masyarakat akan semakin sadar akan pentingnya pelayanan dan akan menjadi lebih kritis terhadap pelayanan publik yang ada ataupun yang mereka dapatkan dari pemerintah selaku penyedia layanan.

Pelayanan yang negara berikan dapat disebut sebagai pelayanan publik. Pada hakikatnya pelayanan publik menyentuh seluruh aspek penting kehidupan. Pemerintah berkewajiban menyediakan berbagai layanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan menaikkan taraf kesejahteraan masyarakat. Sesuai dengan cita-cita bangsa yang dituangkan di Pembukaan UUD 1945, pemerintah berkewajiban untuk senantiasa berupaya meningkatkan kesejahteraan rakyat dan menjadikan kehidupan bangsa menjadi cerdas. Hal tersebut memberikan negara sebuah tanggung jawab yang besar yang wajib dicapai untuk menciptakan sistem dan program yang efektif dalam memberikan pelayanan publik yang unggul, mencakup upaya pemenuhan berbagai kebutuhan dasar masyarakat, perlindungan

hak-hak sipil dari warga negara itu sendiri, serta kemudahan akses terhadap layanan administratif.

Pemerintah menyediakan berbagai bentuk pelayanan publik, salah satunya ialah pelayanan kesehatan yang menjadi kebutuhan dan juga hak mendasar masyarakat.. Pasal 28H ayat (1) UUD 1945 menjabarkan bahwa kesehatan adalah hak yang harus dijamin bagi setiap warga negara. Untuk mewujudkan hal ini, diperlukan usaha penuh dari setiap golongan masyarakat untuk melakukan peningkatan kesadaran dan akses terhadap layanan kesehatan. Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Kesehatan Nomor 47 Tahun 2016, pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan fasilitas dalam pelayanan kesehatan yang memadai dan melakukan layanan kesehatan yang berkualitas dengan tujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Upaya dalam kesehatan yang dilakukan negara berupa pelayanan dalam kesehatan masyarakat, dimana puskesmas menjadi pusat pengembangan masyarakat dan juga menyediakan layanan masyarakat yang berkualitas, adil, terjangkau, serta didukung oleh peran aktif masyarakat dalam memanfaatkan keberadaan Puskesmas. Kehadiran Puskesmas di masyarakat harus dianggap sebagai bentuk investasi Negara dalam rangka memajukan kualitas SDM, memperkuat ekonomi serta berperan penting dalam upaya penanggulangan kemiskinan.

Muslimah (Muslimah, 2001; Sudarwati, M., & Larasati, D. C., 2019) berpendapat bahwa dengan meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak memperoleh pelayanan publik, maka Puskesmas sebagai lembaga pelayanan

publik harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, tepat waktu dan profesional; Oleh karena itu, Puskesmas harus mengorientasikan dirinya agar pasien menjadi pusat perhatian. Jika suatu puskesmas dapat secara konsisten memberikan pelayanan prima, maka puskesmas tersebut dapat menjadi pemenang diantara organisasi-organisasi yang memberikan pelayanan serupa.

Indonesia tidak dapat menghindari dari penyebaran virus Covid-19 dan menjadi salah satu negara dengan jumlah kumulatif kasus positif terbanyak di Asia Tenggara. Bukti terkonfirmasi kasus Covid-19 pertama yang diumumkan pemerintah Indonesia pada 2 Maret 2020 menunjukkan penyebaran virus ini ada di skala global. Setelah pertama kalinya terdeteksi, virus Covid-19 sendiri meluas dengan sangat cepat ke seluruh Indonesia.

Virus corona (Covid-19), sebagai virus baru, dapat menular kepada siapa saja dan umumnya menimbulkan gejala seperti kesulitan bernapas, demam, dan batuk, serta bisa berujung pada kematian pada kasus-kasus berat. Penularan terjadi melalui droplet (ludah) dari batuk atau bersin. Kita dapat terinfeksi jika menghirup udara yang tercemar atau menyentuh benda yang terkontaminasi. Untuk mencegah penularan, sebaiknya jangan menyentuh mata atau hidung setelah kontak dengan benda yang mungkin terpapar virus, dan gunakan hand sanitizer untuk membersihkan tangan setelah menyentuh benda yang diduga terkontaminasi. Virus ini juga dapat rusak akibat paparan sinar matahari langsung.

Ada beberapa kelompok yang rentan terpapar Covid-19, yaitu orang dengan penyakit bawaan (komorbid), orang dengan obesitas, orang berdaya tahan tubuh rendah serta orang yang sudah berusia lanjut. Dari kelompok yang sudah

disebutkan, lansia dan orang dengan komorbid memerlukan perhatian khusus dan pengawasan yang lebih ketat. Resiko kematian akibat Covid-19 lebih tinggi di dua kelompok tersebut karena dapat memicu terjadinya komplikasi.

Dengan adanya pandemi Covid-19 tersebut, terjadi perubahan di setiap aktivitas dan salah satu yang terdampak adalah aktivitas pemerintahan. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sektor yang mengalami perubahan yang sangat dramatis. Masyarakat menjadi enggan untuk mengunjungi fasilitas kesehatan dengan alasan khawatir akan terpapar Covid-19. Banyaknya berita simpang siur pun turut menjadi alasan kekhawatiran yang dialami oleh masyarakat. Dibutuhkannya penyebaran informasi kesehatan secara tepat, cepat dan lengkap untuk masyarakat agar tidak terjadi kekhawatiran untuk tetap mendapatkan pertolongan medis di Puskesmas saat dibutuhkan ketika pandemi Covid-19.

Di antara upaya yang dilakukan ketika pandemi Covid-19 ialah melakukan adaptasi dengan perubahan besar yang terjadi. Sektor kesehatan yang menjadi garda terdepan berjuang keras untuk tetap dapat melayani masyarakat. Tidak terkecuali Puskesmas yang melayani masyarakat baik yang berada di wilayahnya atau pun di luar wilayahnya. Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas pun berubah dalam masa adaptasi kebiasaan baru yang bertujuan untuk menekan potensi Covid-19 meningkat kembali.

Dalam pemberian pelayanan kesehatan secara langsung, Puskesmas menyediakan alat cuci tangan baik dengan dibuatnya wastafel atau menyediakan hand sanitizer di beberapa titik dalam area Puskesmas, dilakukannya pemeriksaan suhu dengan menggunakan termogun sebelum masyarakat memasuki

Puskesmas, dilakukannya pembatasan banyaknya pengunjung atau jumlah pengantar pada ruang tunggu menurut banyak kursi yang disediakan oleh pihak Puskesmas, sampai dengan adanya penggunaan sekat pembatas pada tiap-tiap bagian pelayanan dengan tujuan untuk menghindari kontak di antara petugas kesehatan dengan pasien. Lonjakan tinggi untuk kasus positif Covid-19 inilah yang menjadikan fasilitas kesehatan di seluruh Indonesia harus melakukan perubahan-perubahan tersebut. Tujuan dari perubahan tersebut adalah agar pasien Covid-19 yang menjadi prioritas utama dapat segera tertangani, namun juga tidak melupakan kebutuhan kesehatan lainnya yang memang memerlukan penanganan dengan segera.

Tabel 1.1 Sebaran Kasus Covid-19 Terkonfirmasi di 10 Provinsi Tertinggi di Indonesia Tahun 2022

No.	Provinsi	Kasus Terkonfirmasi
1.	DKI Jakarta	1.536.131
2.	Jawa Barat	1.232.446
3.	Jawa Tengah	655.292
4.	Jawa Timur	636.676
5.	Banten	365.008
6.	D.I. Yogyakarta	230.078
7.	Kalimantan Timur	214.409
8.	Bali	172.437

9.	Sumatera Utara	163.568
10.	Riau	154.868

Sumber : Pusat Krisis Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik

Indonesia Tahun 2022

Terhitung sampai dengan Desember 2022, jumlah kumulatif terkonfirmasi positif di Indonesia mencapai 4.655.631 kasus. Dimana untuk Provinsi Jawa Barat menempati posisi kedua dalam persebaran di Indonesia dengan kumulatif terkonfirmasi positif sebanyak 1.232.446 kasus tepat setelah DKI Jakarta yang menempati posisi pertama dengan kumulatif terkonfirmasi positif sebanyak 1.536.131 kasus terkonfirmasi positif. Kota Bekasi yang menjadi salah satu kota di Jawa Barat pun menjadi penyumbang kasus terkonfirmasi positif terbanyak sampai saat ini.

Tabel 1.2 Sebaran Kasus Covid-19 Terkonfirmasi di 5 Kota/Kabupaten tertinggi di Jawa Barat

No.	Kota/Kabupaten	Kasus Terkonfirmasi
1.	Kota Bekasi	200.610
2.	Kota Depok	188.444
3.	Kota Bandung	112.575
4.	Kabupaten Bogor	104.779
5.	Kabupaten Bekasi	92.916

Sumber : Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Jawa Barat

Salah satu kecamatan yang terdapat di Kota Bekasi, yaitu Kecamatan Rawalumbu yang berisikan empat kelurahan yaitu Kelurahan Sepanjang Jaya, Kelurahan Pengasinan, Kelurahan Bojong Rawalumbu, dan Kelurahan Bojong Menteng yang menyumbang kasus terkonfirmasi positif yang cukup besar dan kasus terkonfirmasi positif tersebut menular melalui klaster keluarga yang sangat memungkinkan penyebarannya sangat cepat dan masif. Peningkatan klaster keluarga ini kemungkinan terjadi karena adanya anggota keluarga terpapar baik yang menunjukkan gejala ataupun tidak (OTG) tidak melakukan isolasi mandiri ataupun mengabaikan protokol kesehatan yang ketat ketika berada di rumah. Namun bisa juga dikarenakan oleh minimnya jumlah ruangan yang ada di dalam rumah, sehingga tak memungkinkan mengisolasi mandiri di rumah.

Puskesmas Bojong Rawalumbu yang menjadi garda terdepan ketika penanganan Covid-19 di wilayah tersebut dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kesehatan seperti biasa dan ditambah dengan pelayanan kesehatan tambahan terkait dengan Covid-19 selama tahun 2022. Dengan populasi wilayah yang cukup tinggi, tidak sedikit lansia yang mendatangi Puskesmas Bojong Rawalumbu untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan, baik pelayanan biasa maupun pelayanan Covid-19 (PCR, Swab Test, dan vaksin).

Dengan tingkat tingginya kasus yang terjadi, tentu perubahan dalam penerimaan pelayanan Puskesmas dirasakan oleh masyarakat. Ditengah dibutuhkannya pelayanan kesehatan seperti biasanya, ada penambahan layanan kesehatan yang dilakukan selama pandemi Covid-19. Hal tersebut dapat memberikan perubahan tingkat kepuasan masyarakat, khususnya pengunjung

lansia yang membutuhkan pelayanan kesehatan dan juga termasuk kedalam kelompok orang yang rentan terpapar Covid-19. Dimana pada masa Covid-19, jenis pelayanan yang disediakan cukup beragam dan membutuhkan perhatian lebih sebagai sebuah upaya dalam menekan angka penyebaran

Berdasarkan data diatas, Kecamatan Bojong Rawalumbu menjadi daerah penyebaran tertinggi yang disebabkan oleh adanya klaster keluarga. Puskesmas Bojong Rawalumbu yang menjadi satu-satunya Puskesmas di daerah tersebut pun harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan penambahan layanan terkait dengan adanya pandemi Covid-19 dan mampu untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat khususnya pengunjung lansia atas layanan yang diberikan.

1.2. Rumusan Masalah

Mengacu pada paparan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Berapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Lanjut Usia (Lansia) di Puskesmas Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2022?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah diajukan, tujuan utama dari penelitian ini adalah “Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Lanjut Usia (Lansia) di Puskesmas Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2022”.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Temuan dari penelitian yang dilakukan penulis diharapkan menghasilkan manfaat dalam bentuk informasi dan pengetahuan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Lanjut Usia (Lansia) di Puskesmas Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2022.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai persyaratan agar memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.Ap)
- b. Temuan penelitian ini bisa dimanfaatkan menjadi sarana guna menambah wawasan tentang pelayanan kesehatan di Indonesia, serta menjadi sarana untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang dijalani selama perkuliahan terutama mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik.
- c. Sebagai bahan referensi yakni pedoman atau acuan sebuah kajian dimasa mendatang. Temuan penelitian ini bisa disumbangkan menjadi panambah khasanah penelitian pada bidang pelayanan publik kepada pemerintah maupun instansi terkait.

1.4. Sistematika Penulisan

Pendahuluan, kerangka teori, teknik riset, temuan studi dan pembahasan, serta kesimpulan ialah lima hal yang membentuk penjelasan sistematika studi.

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan seluruh aspek penelitian, mulai dari latar belakang, rumusan masalah dari penelitian yang dilakukan, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat penelitian secara teoritis dan praktis, hingga sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab II ini menjabarkan penelitian sebelumnya, serta konsep yang berlandaskan dari literatur yang relevan dengan penelitian, mencakup definisi dari variabel X dan variabel, serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menguraikan pendekatan yang dipakai dalam penelitian yang dilakukan penulis, teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian (populasi dan sampel), bagaimana operasionalisasi variabel, metode untuk mengumpulkan data, metode pengolahan dan analisis data memuat reduksi, penyajian data serta pengambilan kesimpulan. Juga menggunakan uji triangulasi untuk memastikan keabsahan data serta menentukan tempat dan jadwal penelitian. teknik pengolahan dan analisis data, serta detail tentang lokasi serta waktu penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan menjelaskan deskripsi seperti profil organisasi, sejarah singkat, kemudian akan dilanjutkan dengan deskripsi pengamatan di lapangan dengan analisis lebih lanjut terhadap masalah yang menjadi topik penelitian dan penemuan data yang dihasilkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan berisi mengenai kesimpulan dari temuan studi dimana merangkum keseluruhan bab yang akan ditulis oleh peneliti serta dijelaskan dalam bagian ini.

