

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya untuk mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya sebagaimana tertuang dalam konsep "*welfare state*". Sehubungan dengan kewajiban melaksanakan pelayanan publik bagi pemerintah, Sipayung menyatakan bahwa:

“Setiap orang mempunyai hak begitu juga kewajiban. Sebagaimana seorang warga negara, setiap orang mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang baik dari pemerintah tiap orang juga berhak memperoleh perlindungan hukum dari tindakan sewenang-wenang dari pejabat tata usaha Negara sendiri”.¹ Pembukaan undang-undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 mengamatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan “kesejahteraan umum” dan “mencerdaskan kehidupan

¹ P.J.J Sipayung (Editor), Pejabat Sebagai Calon Tergugat Dalam Peradilan Tata Usaha Negara, Jakarta: CV. Sri Rahayu, 1989, hal. 55

bangsa”. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.²

Pelayanan kesehatan secara cermat diperlukan guna memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Manusia memenuhi kebutuhan hidupnya dengan berusaha, baik melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah dinamakan pelayanan. Secara naluri hal ini dapat di telusuri dari sejak manusia lahir, seluruh hidup manusia tergantung pada fungsi pelayanan, dalam berbagai macam corak dan bentuk serta kualitasnya.³

Hak mendapatkan pelayanan berlaku kepada siapapun, baik ia anggota organisasi itu, jadi hak atas pelayanan ini sifatnya sudah universal berlaku terhadap siapapun yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Menurut Soetanto, Pelayanan merupakan kegiatan dinamis berupa membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses serta membantu keperluan orang lain.⁴

Pelayanan kesehatan menurut Lovey dan Loomba adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi sendiri untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan

² Penjelasan Undang-Undang No. 37 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

³ Moenir, Manajemen Pelayanan, Hal. 17-18

⁴ Wahit Iqbal Mubarak, Pengantar Keperawatan Komunitas, Hal. 89

ataupun masyarakat.⁵ Sedangkan menurut undang-undang kesehatan No. 23 Tahun 1992 Pasal 1, pelayanan kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat.⁶

Rumah Sakit merupakan salah satu institusi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan. Rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen sebagaimana halnya badan usaha.⁷ Rumah sakit sebagai pusat pelayanan medis merupakan institusi vital dalam suatu masyarakat. Diantara bentuk jasa pelayanan kesehatan dirumah sakit antara lain mampu menangani penyakit yang diderita pasien dengan cepat dan akurat, oleh karena itu dibutuhkan keramahan dan kesigapan para dokter, kecepatan pelayanan para perawat dan juga pegawai rumah sakit yang bersangkutan, sehingga diharapkan akan terbentuk kepuasan konsumen atau pasien pada rumah sakit tersebut.

Disamping itu dari segi hukum sebagai dasar bagi wadah rumah sakit sebagai organ yang bergerak dalam hubungan-hubungan hukum dalam masyarakat yang di ikat oleh norma hukum dan norma etik masyarakat yang kedua norma tersebut berbeda, baik dalam pembentukannya, maupun dalam pelaksanaan akibatnya bila di langgar⁸. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan rumah sakit adalah rumah tempat merawat orang

⁵ Wahit Iqbal Mubarak, Pengantar Keperawatan Komunitas, Hal. 89

⁶ Rita Yulifah dan Surachmindari, Konsep Kebidanan, Hal. 10

⁷ Boy Sabarguna, Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit, (Jakarta:CV.Sagung Seto,2008), Hal. 5

⁸ Hermein hadiati koeswadji, *hukum untuk perumahsakit*, citra aditya bakti, Bandung, 2002, hlm 188-189

sakit, menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan⁹.

Fasilitas kesehatan berpengaruh dalam kualitas layanan sehingga kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan, rumah sakit harus bisa mempertahankan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan yang baik kepada pasien agar dapat bersaing dengan rumah sakit yang kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatannya lebih baik. Kualitas pelayanan merupakan senjata potensial untuk mengalahkan pesaing, fasilitas kesehatan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan yang ramah dan fasilitas kesehatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga terjadinya peningkatan kunjungan pasien.

Rumah Sakit Tentara Dr. Noesmir Baturaja atau dikenal sebagai RST Dr. Noesmir Baturaja atau RS Tk. IV Dr. Noesmir Baturaja, merupakan rumah sakit militer yang terletak di Baturaja Timur, Ogan Komering Ulu, Provinsi Sumatera Selatan. Dalam upaya membantu pemerintah meningkatkan kesehatan masyarakat khususnya tentara pada tahun 1957 di wilayah OKU didirikan satu satuan kecil kesehatan tentara yang di sebut TPA (Tempat Perawatan Abri) dengan tekad serta semangat ingin memberikan pelayanan prima.¹⁰

Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja diresmikan pada tanggal 18 februari 2019, saat ini Rumah Sakit Santo Antonio sudah naik statusnya dari tipe D menjadi tipe C. Rumah sakit Santo Antonio ini dibangun dengan konsep untuk menjawab kebutuhan masyarakat sampai 10 tahun kedepan. Rumah Sakit yang

⁹ Depdikbut. *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi kedua*. Balai Pustaka. Jakarta. 1995. hlm 851

¹⁰ <http://id.scribd.com/document/455579583/MATERI-GAMBARAN-UMUM-RUMAH-SAKIT-doc>

memiliki 150 kamar ini dibangun tiga lantai , namun masih bisa ditingkatkan menjadi lima lantai dan masih banyak space yang bisa dibangun seperti untuk ruang HD (*Hemodialisa*) dan ruang-ruang yang dibutuhkan pasien kedepannya.

Pandemi COVID-19 adalah penyakit menular yang di sebabkan oleh jenis *coronavirus* yang baru ditemukan. Virus baru dan penyakit yang disebabkan ini tidak dikenal sebelum mulainya wabah di Wuhan, Tiongkok, bulan Desember 2019. COVID-19 ini sekarang menjadi sebuah pandemi yang terjadi di banyak negara di seluruh dunia. Sebagian besar orang yang tertular COVID-19 akan mengalami gejala ringan hingga sedang, dan akan pulih tanpa penanganan khusus. Namun, sebagian orang akan mengalami sakit parah dan memerlukan bantuan medis. Tanggal 31 Desember 2019 adalah perjalanan awal penyebaran Corona Virus yang sekarang lebih dikenal dengan Covid-19. Perjalanan virus corona atau Covid-19 di Indonesia, mulai diketahui pada tanggal 2 Maret 2020¹¹.

Pandemi merupakan wabah penyakit yang menjangkit secara serempak dimana-mana, meliputi daerah geografis yang luas. Pandemi merupakan epidemi yang menyebar hampir ke seluruh negara ataupun benua dan biasanya mengenai banyak orang. Peningkatan angka penyakit diatas normal yang biasanya terjadi, penyakit ini pun terjadi secara tiba-tiba pada populasi suatu area geografis tertentu.¹² *Coronavirus Disease* (Covid-19) merupakan salah satu penyakit

¹¹ "Pandemi covid-19 di Indonesia". [http://id.m.wikipedia.org/wiki/Pandemi Covid-19](http://id.m.wikipedia.org/wiki/Pandemi_Covid-19) (diakses pada 25 Desember 2021, Pukul 12.02).

¹² Agus Purwanto, dkk, "Studi Eksplorasi Dampak Pandemi COVID 19 terhadap Proses Pembelajaran Online di Sekolah Dasar", (Indonesia: Universitas Pelita Harapan, 2020), Hal. 5

menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan dan dikenal sebagai sindrom pernafasan akut atau parah virus corona 2(SARS-CoV-2).¹³.

Pembatasan jarak dan pembatasan sosial dilakukan agar dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kontak antara orang tidak berinteraksi dan orang yang berinteraksi, dengan hal ini dapat meminimalisir penyebaran penyakit menular terutama pada penambahan jumlah kematian. Tindakan ini di sertai dengan selalu menjaga kebersihan dengan mebiasakan cuci tangan.¹⁴

Phisycal Distancing ialah jaga jarak fisik yang harus dijaga ketika berinteraksi dengan orang lain, tidak menghilangkan ruang sosial yang berkembang ditengah masyarakat. *Phisycal Distancing* ketika sedang melakukan interaksi komunikasi harus menggunakan jaga jarak aman, yaitu dengan jarak satu meter.¹⁵

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Perbandingan Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit di Masa Pandemi Covid-19?”

¹³ Lina Sayekti, Dalam Menghadapi Pandemi:Memastikan Keselamatan dan Kesehatan di Tempat kerja, (ILO,2020), Hal. 7

¹⁴ Kantor Kementerian Agama, Surat Himbauan, (Ponorogo, 9 April, 2020)

¹⁵ Ali Nurdin, ”Social Distancing,Physical Distancing Menghilangkan Tradisi Komunikasi Umat”, (Surabaya:Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi 2019), hal.4

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Perbandingan Inovasi Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dimasa Pandemi COVID-19.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah setiap hasil penelitian penelitian pada prinsipnya harus berguna sebagai penunjuk praktek pengambil keputusan dalam artian yang cukup luas¹⁶. Manfaat penelitian ini terdiri atas manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dalam mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berpikir serta melatih teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan khususnya berkaitan dengan ilmu pemerintahan¹⁷.

2. Manfaat Praktis

Manfaat Praktis berfungsi secara langsung dari hasil penelitian yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk memecahkan berbagai jenis rumusan masalah terkait dalam pelayanan kesehatan pada saat pandemi.

¹⁶ *Ibid.* Hal. 57

¹⁷ *Ibid.* Hal. 58