

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam pembukaan UUD 1945 dialenia keempat yang berbunyi “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial”, yang mana didalamnya terkandung tugas dari aparatur negara dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Aparatur negara berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dengan baik dan professional, pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, dalam rangka menciptakan kesejahteraan pada masyarakat.

Seiring perkembangan zaman, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dituntut harus semakin mudah, cepat, efisien, dan efektif guna tercapainya kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu perlu adanya inovasi didalam pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran, dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya. Inovasi sebagai proses dari penggunaan teknologi baru kedalam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah. Inovasi dapat

dilakukan pada barang, jasa, pelayanan, atau ide-ide yang di terima oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Pencapaian kesejahteraan masyarakat menjadi tanggung jawab pemerintah dengan cara perbaikan kesehatan masyarakat. Selain kesehatan menjadi target kesejahteraan, kesehatan juga merupakan hak dasar setiap individu diakui oleh setiap bangsa-bangsa di dunia termasuk Indonesia.

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat¹. Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas yang mencakup beberapa hal yaitu penampilan fisik yang memadai, keandalan, daya tanggap jaminan perasaan aman serta dapat dipercaya, empati dan keterjangkauan rumah sakit baik dari segi biaya maupun lokasi².

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Pemerintah sendiri demi memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan kesehatan menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Minimal Bidang Kesehatan. Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan yang selanjutnya di sebut SPM Kesehatan merupakan

¹ Listiyono, Rizky Agustian. *Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Vol. 1, Nomor. 1, 2014. Hal 2

² Andriani, Susi & Sunarto. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Kabupaten Magelang*. Jurnal Kesehatan, Volume 2, No. 1, 2009. Hal. 71

ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal³.

Pandemi Covid-19 di Indonesia merupakan bagian dari pandemi penyakit Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yang sedang berlangsung di seluruh dunia. Penyakit ini disebabkan oleh Corona Virus sindrom pernapasan akut berat 2 (SARS-CoV-2). Kasus positif Covid-19 di Indonesia pertama kali di deteksi pada tanggal 2 Maret 2020, ketika dua orang terkonfirmasi tertular dari seorang warga Negara Jepang. Pada tanggal 9 April, pandemi sudah menyebar ke 34 provinsi, dengan DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Jawa Tengah sebagai provinsi paling terpapar SARS-CoV-2 di Indonesia. Sampai tanggal 28 September 2021, Indonesia telah melaporkan 4.211.460 kasus positif⁴.

Pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu di rumah sakit telah menjadi harapan dan tujuan utama dari masyarakat/pasien, petugas kesehatan, pengelola dan pemilik rumah sakit serta regulator. Bahkan di masa pandemi Covid-19 ini pun pelayanan kesehatan tetap dapat dijalankan dengan mengutamakan keselamatan pasien dan tenaga kesehatan yang bertugas. Pelayanan kesehatan di masa adaptasi kebiasaan baru akan sangat berbeda dengan keadaan sebelum Covid-19. Saat pandemi virus corona seperti saat ini, rumah sakit perlu menyiapkan prosedur keamanan yang lebih ketat dimana protokol Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) di ikuti sesuai standar.

Rumah Sakit Tentara Dokter Noesmir Baturaja merupakan rumah sakit militer dan merupakan salah satu rumah sakit besar yang terletak di Baturaja

³ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 4 Tahun 2019

⁴ "Pandemi covid-19 di Indonesia". https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pandemi_Covid-19_di_Indonesia (diakses pada 28 September 2021, Pukul 19.21).

Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Provinsi Sumatera Selatan. Rumah sakit ini, dikalangan masyarakat Ogan Komering Ulu lebih dikenal dengan rumah sakit DKT. Rumah sakit ini banyak digunakan oleh masyarakat sekitar bahkan dimasa pandemi covid-19 seperti sekarang ini karena letaknya yang strategis dan berada dipusat kota sehingga mudah untuk dijangkau.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Tentara Dokter Noesmir Baturaja di Masa Pandemi Corona Virus 2019 (Covid-19)?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah pernyataan jawaban atas pertanyaan mengapa melakukan penelitian tersebut⁵. Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui inovasi apa yang diterapkan oleh Rumah Sakit Tentara Dokter Noesmir Baturaja dalam memberikan pelayanan kesehatan di masa Pandemi Corona Virus 2019 (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

⁵ Sugiyono,. 2012, “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”.Bandung:Alfabeta.Hal. 56

cukup luas⁶. Manfaat penelitian ini terdiri atas manfaat teoritis dan manfaat praktis.

a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis adalah manfaat yang bisa diberikan hasil penelitian bagi ilmu pengetahuan, mengembangkan konsep, menguji teori atau menegaskan generalisasi⁷.

1. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dalam mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan tentang sumber daya manusia yang ada khususnya dalam kaitannya ilmu pemerintahan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat yang membaca penelitian ini.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis adalah manfaat yang bisa diberikan hasil penelitian tentang informasi apa yang dapat diberikan penelitian ini dalam kaitannya dengan upaya pemecahan masalah tertentu⁸. Manfaat praktis dalam penelitian ini yaitu Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada penyelenggara inovasi pelayanan kesehatan di kabupaten Ogan Komering Ulu sebagai pelaksana program, sehingga dapat dijadikan referensi untuk menjadi bahan evaluasi terhadap program-program inovatif dibidang kesehatan.

⁶ *Ibid.* Hal. 57

⁷ *Ibid.* Hal.58

⁸ *Ibid.* Hal.58

