

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pandemi *Covid-19* menjadi momen penting bagi kinerja petugas kesehatan khususnya melalui pelayanan *homecare* dalam mewujudkan pelayanan prima pada masyarakat merupakan tujuan utama yang menjadi kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan terarah sesuai dengan peraturan. Profesionalisme dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat semakin dituntut lebih efektif dan transparan. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat.

Upaya memberikan pelayanan yang baik tidak terlepas dari tuntutan kinerja pegawai yang berkualitas dan sejalan dengan tujuan suatu lembaga pelayanan dan jasa yang ada di pemerintahan. Hal ini sejalan dengan pendapat Mangkunegara (2016), kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan atau pegawai dalam mengemban tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Yang dimaksud dengan kualitas di sini adalah pelayanan *homecare* dilihat dari segi layanan perawatan pasca operasi, layanan perawatan luka, layanan perawatan untuk lansia, layanan perawatan untuk pendamping, layanan perawatan untuk *baby care* dengan menggunakan jasa layanan *homecare* perawat dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan yang diperlukan terkait dengan masalah kesehatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dalam bidang kesehatan merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh petugas pemerintah untuk memberikan bantuan pada masyarakat. dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Seperti diketahui bahwa pandemi *Covid-19* ini yang berawal dari Wuhan-China telah menyebar di berbagai belahan dunia dan telah memakan banyak korban jiwa baik dari masyarakat sampai dengan petugas kesehatan (dokter, Perawat, tenaga medis maupun relawan). Banyaknya korban jiwa dari Petugas kesehatan menimbulkan kekhawatiran tersendiri bagi profesi yang selalu berada di garda terdepan pelayanan dalam menjalankan peran professional keperawatan. Selain itu adanya beban psikologis dari beberapa masyarakat tentang stigma negatif petugas kesehatan yang merawat pasien *Covid-19*, banyak penolakan hingga diskriminasi saat pasien yang sembuh itu kembali ke tempat tinggalnya. Kondisi ini menambah tugas baru peran petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan pasien khususnya, perlu adanya edukasi pada masyarakat. Menurut Berman (2016) bahwa peran tenaga kesehatan, perawat, yaitu sebagai pemberi asuhan keperawatan, komunikator, pendidik, advokat pasien, konsultan, pembaharu, pemimpin dan manager.

Peran-peran tersebut sangat penting dan dibutuhkan terutama di saat pandemi *Covid-19* saat ini. Dengan memperhatikan keadaan kebutuhan dasar mulai dari yang sederhana hingga yang kompleks menjadikan peran pemberi asuhan keperawatan bagi perawat khususnya dan petugas kesehatan

umumnya, belum lagi resiko besar yang dihadapi oleh petugas-petugas kesehatan pada saat melakukan perawatan, walaupun sudah ada standar pelayanan perawatan khusus pasien *Covid-19*. Peran lainnya dari perawat sebagai komunikator, dimana di masa pandemi seperti saat ini.

Peran petugas kesehatan terlebih tenaga perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting. dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat mulai dari rentang sehat sampai dengan sakit. Bahkan Badan Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan petugas kesehatan merupakan tulang punggung fasilitas pelayanan karena proporsi jumlahnya yang lebih banyak dibandingkan tenaga kesehatan lain. Pelayanan terhadap pasien secara terus menerus hingga 24 jam dan berkesinambungan serta termasuk salah satu yang berada di garda terdepan dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat tantangan terbesar dari petugas kesehatan yaitu perawat yang selalu berada di garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan selama masa pandemi *Covid-19*.

Pandemi *Covid-19* menimbulkan dilema bagi tenaga kesehatan. Di satu sisi petugas kesehatan berkewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan namun, di sisi lain dengan terbatasnya tenaga kesehatan dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang *Covid-19* seperti yang menakutkan sehingga tidak ada yang mau mendatangi rumah sakit maupun puskesmas untuk berobat dan konsep hidup sehat yang sangat minim sehingga dapat menimbulkan *stressor* bagi petugas kesehatan.

Keterbatasan sarana dan prasarana kesehatan, *overload* pekerjaan dan minimnya pengetahuan tentang *Covid-19* dapat memperparah kecemasan petugas kesehatan. Petugas kesehatan berada di bawah tekanan fisik dan

psikologis karena beban kerja yang luar biasa, berupa dalam tugas shift yang panjang dan bekerja di lingkungan berisiko tinggi.

Yunias (2020). Seseorang yang terpapar dengan stressor yang berkepanjangan dapat mengalami kecemasan, depresi dan *burn out* sehingga menjadi mudah panik, mudah lelah, sulit tidur, dan memperburuk kondisi fisik dan mental. Sebagai pihak yang berperan dalam penanganan pandemi *Covid-19*, kesehatan mental pada petugas kesehatan perlu diperhatikan karena akan berdampak pada penanganan pandemi ini. Dukungan keluarga dan lingkungan sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan kesehatan petugas kesehatan dalam menghadapi kondisi yang penuh ketegangan dan menimbulkan kecemasan.

Masa deklarasi pandemi dimulai sejak Bulan Maret tahun 2020. Merupakan babak baru dimulainya berbagai perubahan dalam segala aspek kehidupan baik dalam hal pelayanan maupun kebijakan. selama ini penyebaran *Covid-19* di Indonesia tidak hanya di kota-kota besar, tetapi juga sudah merambah ke desa-desa sehingga menyebabkan ribuan kematian dan puluhan ribu terinfeksi. Selain dampak kesehatan, dampak lainnya adalah masalah pelayanan pelayanan publik yang harus dilakukan dengan mengacu pada protokol kesehatan yang ketat di berbagai daerah. Oleh karena itu, pelayanan bidang kesehatan juga otomatis berubah drastis, pengelola maupun pihak penyedia layanan kesehatan di rumah sakit dan puskesmas turut memikirkan berbagai strategi dan kebijakan pelayanan yang harus dijalankan untuk mencegah penyebarannya *Corona Virus Disease 2019* (Covid – 19).

Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2021), jumlah kasus corona di dunia telah mencapai 5,21 Juta dengan jumlah

sembuh 2.05 Juta dan meninggal mencapai 338 Ribu, sedangkan kasus di Indonesia telah mencapai 20,796 kasus dengan jumlah sembuh 5,057 dan meninggal 1,326. Indonesia sudah mengalami kondisi dimana kekhawatiran masyarakat terhadap *Covid-19* cukup besar, sehingga diperlukan perubahan kebijakan dalam hal pelayanan terutama dalam melakukan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat yang terinfeksi *Covid-19* maupun yang belum terinfeksi. Di propinsi Maluku Utara berdasarkan laporan harian Dinas Kesehatan Malut untuk jumlah keseluruhan pasien terkonfirmasi positif *covid-19* per 7 Desember 2021 sebanyak 12.101 orang, kasus sembuh 11.786 orang, meninggal 303 orang. Untuk hasil rekapitulasi pelaksanaan vaksin *Covid-19* di 182 fasilitas kesehatan untuk SDM kesehatan tahap I sebanyak 12.904 orang, lansia 15.850 orang dan pelayanan publik dan masyarakat umum mengalami peningkatan secara signifikan yakni 255.087 orang atau 41,8 persen, sasaran remaja usia 12 hingga 17 tahun telah mencapai 59.006 orang atau 40,5 persen. Menurut Koordinator Bidang Data dan Informasi Teknologi Satgas Penanganan *Covid-19* Malut, (Rosita 2020), mengatakan untuk lima kabupaten/kota lainnya masih berstatus zona kuning, di antaranya Halmahera Barat, Halmahera Tengah, Pulau Morotai, Halmahera Selatan dan Halmahera Utara. Menurutnya ada tujuh Kabupaten/Kota di Maluku Utara tercatat nol kasus aktif *Covid-19* di antaranya Kepulauan Sula, Halmahera Timur, Pulau Morotai, Pulau Taliabu, Kota Ternate, Tidore Kepulauan dan Halmahera Tengah.

Puskesmas Wairoro terletak di Kecamatan Weda Selatan, Kabupaten Halmahera Tengah, sebagai unit pelayanan kesehatan yang wilayah kerja terdiri dari 8 desa (Loleo, Aer Salobar, Tilope, Sosowono, Lembah Asri, Wairoro Indah,, Kluting Jaya dan Sumber Sari) 4 desa dekat dengan puskesmas dan 4 desa jauh

dari puskesmas. Pada kondisi pandemi, jumlah pasien yang mendapat pelayanan *homecare* di setiap desa yang di kunjungi minimal 10 atau 12 rmh yang mendapat pelayanan *homecore* sesuai dengan jumlah warga yang sakit mulai dari bulan Januari s/d bulan Desember Tahun 2020 berjumlah 800 orang. Pada Tahun 2021 pasien yang mendapatkan pelayanan *homecare* mulai dari januari sampai desember berjumlah 657.

Masyarakat beranggapan jika harus ke Rumah Sakit atau Puskesmas akan divonis terinfeksi *Covid-19*. Atas dasar itu maka berbagai upaya di lakukan oleh Puskesmas Wairoro (Tim *Homecare*) dalam meningkatkan pelayanan pengobatan kepada masyarakat diantaranya yaitu: 1) Melakukan Sosialisasi/edukasi kesehatan kepada masyarakat yang datang berobat di Puskesmas. Maupun penyuluhan dari rumah ke rumah tentang *Covid-19* dan cara pencegahannya. 2) Pelayanan *homecare* kepada masyarakat.

Hendrawan (2019) Standar Pelayanan *homecare* pasien atau klien yang memperoleh pelayanan keperawatan di rumah dapat merupakan rujukan dan klinik rawat jalan, unit rawat inap rumah sakit, maupun puskesmas, namun pasien dapat langsung menghubungi agen pelayanan keperawatan di rumah atau praktek keperawatan per orangan untuk memperoleh pelayanan.

Homecare juga merupakan salah satu langkah pencegahan penyebaran *Covid-19* pelayanan kesehatan di Puskesmas Wairoro semenjak terjadi pandemi tahun 2020. *Homecare* merupakan pelayanan yang sesuai dengan situasi pandemi dengan kebutuhan pengidap suatu penyakit, baik individu maupun keluarga. Pelayanan ini dapat direncanakan, dikoordinasikan, dan disediakan oleh Puskesmas Wairoro sebagai jasa pemberi pelayanan secara gratis yang diorganisir. Tujuannya adalah untuk memberi pelayanan kesehatan di rumah

secara langsung karena didatangi oleh petugas kesehatan Puskesmas dari rumah ke rumah, berdasarkan kebutuhan pasien yang telah tangani langsung oleh dokter.

Ada banyak jenis pelayanan kesehatan *homecare* yang dilakukan petugas kesehatan Puskesmas Wairoro dikarenakan warga yang sakit tidak berkeinginan untuk berobat ke Puskesmas karena kecemasan akan divonis terinfeksi *Covid-19* dan diisolasi. Untuk meningkatkan pelayanan dan pengabdian ke masyarakat maka Puskesmas Wairoro mengambil langkah dengan mendatangi warga yang sakit bersama tim dokter dan perawat dan berkeliling dari satu desa ke desa yang lain sebanyak delapan desa semuanya dikunjungi.

Sesuai data yang diperoleh sepanjang tahun 2021 pelayanan *homecare* yang dilakukan oleh petugas Puskesmas Wairoro dapat mengatasi kesulitan warga yang takut berobat ke puskesmas, mendatangi pasien dari rumah ke rumah. Hal ini dilakukan untuk mencegah tersebarnya *Covid-19* dan mengatasi phobia masyarakat terhadap *Covid-19*.

Pelayanan yang lakukan oleh petugas kesehatan Puskesmas Wairoro untuk semua pasien dan jenis penyakit, *homecare* diberikan untuk pasien dengan kebutuhan khusus, yang perlu tetap tinggal di rumah maupun untuk pasien yang secara fisik mampu rawat jalan ke puskesmas tetapi tidak ada keinginan untuk berobat ke puskesmas. Secara umum, pasien yang memerlukan pelayanan ini meliputi: Berusia lanjut (lansia), mengidap penyakit kronis, menjalani proses pemulihan pascaoperasi, memiliki disabilitas tertentu maupun penyakit umum seperti batuk, pilek, influenza dan lainnya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja petugas kesehatan Puskesmas Wairoro pada masa pandemik ?
2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan *homecare* di masa pandemik ?

1.3. Tujuan Penelitian.

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui kinerja petugas Kesehatan Puskesmas Wairoro kepada Masyarakat pada masa pandemi *Covid-19*
2. Untuk Mengetahui persepsi masyarakat tentang pelayanan *homecare* yang diberikan oleh petugas kesehatan Puskesmas Wairoro kepada masyarakat

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat antara lain:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan konsep pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat oleh Puskesmas.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar atau sumber referensi untuk kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru mengenai pelaksanaan pelayanan petugas Kesehatan di Puskesmas

setempat.

2. Bagi petugas kesehatan, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada penyedia layanan kesehatan puskesmas maupun rumah sakit dalam meningkatkan kualitas kerja/pelayanan sehingga tercipta pelayanan kesehatan yang baik terutama pada masa pandemik dan sesudah pandemik yang ditandai dengan adanya peningkatan Kesehatan masyarakat yang dilayani.
3. Bagi peneliti, penelitian yang dilakukan diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman nyata mengenai pelaksanaan pelayanan petugas Kesehatan dimasa pandemik dan sesudah pandemik.