

**PELAYANAN RAWAT JALAN DI POLI KEBIDANAN DAN
KANDUNGAN SAAT PANDEMI COVID-19 DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) dr.FAUZIAH BIREUEN**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

RISKA

NIM. 170802132

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2021 M / 1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya Yang Bertandatangan Di Bawah Ini :

Nama : Riska
NIM : 170802132
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir: Jangka Alue Bie

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di fakultas ilmu sosial dan ilmu pemerintahan UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 4 April 2021
Yang Menyatakan,




Riska

**PELAYANAN RAWAT JALAN DI POLI KEBIDANAN DAN
KANDUNGAN SAAT PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH (RSUD) dr. FAUZIAH BIREUEN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

RISKA

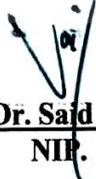
NIM. 170802132

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

Disetujui Untuk Dimunaqasyahkan Oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Saïd Amirulkamar, MM., M.Si.
NIP. 196110051982031007


Muazzinah, B. Sc., MPA.
NIP. 198411252019032012

**PELAYANAN RAWAT JALAN DI POLI KEBIDANAN DAN
KANDUNGAN SAAT PANDEMI COVID - 19 DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH (RSUD) dr. FAUZIAH BIREUEN**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari: Kamis, 5 Agustus 2021
26 Dzulhijjah 1442 H
Banda Aceh
Panitian Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si.
NIP.196110051982031007

Sekretaris,



Muazzinah, B.Sc., MPA
NIP.198411252019032012

Penguji 1,



Dr. Mahmuddin, M.Si
NIP.197210201997031002

Penguji 2,



Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si
NIP.199007022020121010

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum
NIP.197307232000032002

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada di Aceh yang berlokasi di kabupaten Bireuen. Pelayanan Rawat Jalan merupakan salah satu pelayanan yang ada di RSUD dr. Fauziah Bireuen, di rumah sakit tersebut juga menyediakan Poliklinik rawat inap dan rawat jalan. Pada penelitian ini peneliti hanya fokus pada pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi Covid-19 yang ada di RSUD dr. Fauziah Bireuen, yang disebabkan oleh akses layanan kesehatan yang sulit dimasa pandemi, serta kekhawatiran masyarakat akan tertular virus Covid-19 saat berobat ke rumah sakit. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi Covid-19 yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan di saat pandemi Covid-19 di rumah sakit umum daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen dan hambatan dalam pelayanan rawat jalan saat Pandemi Covid-19. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator dimensi kualitas pelayanan menurut Zeaml, Parasuraman dan Berry: a. ketampakan fisik (*Tangible*), b. kehandalan (*Reability*), c. Tanggapan (*Responsif*), d. Jaminan (*Assurance*), e. Empati (*Empathy*). Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan yang ada di RSUD dr. Fauziah Bireuen dapat dikatakan baik, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai regulasi yang ada.

Kata Kunci: *Pelayanan, Rawat Jalan, Covid-19.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur peneliti sampaikan kepada Allah SWT, yang telah memberikan segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan umat serta pengikut-Nya. Adapun judul skripsi ini “**Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Kebidanan dan Kandungan Saat Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen**”. Skripsi ini merupakan sebuah karya tulis ilmiah yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana S-1 pada Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan berbagai pihak skripsi ini tidak akan terselesaikan. Oleh karena itu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu sepenuh hati, baik berupa ide, semangat, doa, bantuan moril maupun material sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penghargaan yang tinggi saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Sayuti dan Ibunda Roswati yang telah merawat dan membesarkan serta mendidik penulis dengan penuh kasih sayang dan kesabaran. Akhirnya inilah persembahan yang dapat ananda berikan sebagai tanda ucapan terima kasih dan tanda bakti ananda. Dan juga terimakasih sebesar-besarnya kepada keluarga besar penulis, kakak tersayang Heriana dan

abang tersayang Herizal beserta adik Ayu Ananda yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat yang kuat. Serta kepada yang teristimewa Ayu Ananda yang telah menemani dan mensponsori selama proses pembuatan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti tidak luput dari berbagai tantangan dan hambatan. Namun semua itu dapat peneliti selesaikan berkat dukungan dan bantuan kepada pihak-pihak yang telah membantu. Semoga Allah SWT membalasnya dengan kebaikan dan pahala yang setimpal. Aamiin. Dengan selesainya penulisan skripsi ini, peneliti turut menyampaikan ribuan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Warul Walidin. AK., MA, Rektor UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Eka Januar, M.Soc., Sc., Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
4. Siti Nur Zalikha, M.Si, Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
5. Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si. pembimbing I dan Muazzinah, B. Sc., MPA. pembimbing II yang telah banyak mengorbankan waktu dan tenaganya untuk membimbing peneliti serta selalu memberikan masukan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
6. Seluruh dosen Ilmu Adminitrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.

7. Kepada para informan yang telah banyak membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih untuk waktu dan kesediannya.
8. Kepada sahabat-sahabat terkasih saya Menik, Laura Putri Silvia, EkaLianda, yang telah mendukung dalam proses pembuatan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman saya Muhammad Yasir, Reza Azriyanda dan teman-teman leting 17 dan semua pihak yang telah membantu.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan karya selanjutnya.

Banda Aceh, 4 April 2021
Penulis,,

Riska

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Mamfaat Penelitian	8
1.6 Penejelasan Istilah.....	9
1.7 Metode Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Landasan Teori Pelayanan	20
2.2.1 Konsep Rawat Jalan.....	20
2.2.2 Konsep Pandemi.....	29
2.2.3 Konsep Covid-19	31
2.2.4 Konsep Kebidanan dan Kandungan	31
2.2.5 Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	33
3.1 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr Fauziah Bireuen.....	33
3.1.1 Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Fauziah Bireuen.....	33
3.1.2 Landasan Hukum.....	35
3.1.3 Fasilitas Sarana Dan Prasaranan Di (RSUD) Dr. Fauziah Bireuen.....	36
3.1.4 Visi Misi Dan Falsafah.....	37
3.1.5 Pelayanan Pada RSUD Dr. Fauziah Bireuen.....	38
3.1.5 Struktur Organisasi RSUD Dr. Fauziah Bireuen.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Pelayanan Rawat Jalam Di Poli Kebidanan Dan Kandungan Saat Pandemi Covid-19 Di Rsud Dr. Fauziah Bireuen	42

4.2 Hambatan Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Kebidanan Dan Kandungan Saat Pandemi Covid-19 Di Rsud Dr. Fauziah Bireuen	54
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Masyarakat disetiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang baik dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang selama ini bercirikan: berbelit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan di layani.¹

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.² Dalam undang-undang tersebut dinyatakan dengan jelas bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan

¹ Sinambela, Lijan P. dkk (2006). *Reformasi pelayanan publik: Toeri, Kebijakan, dan Implimentasi*. Jakarta: bumi aksara,

²Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan publik. Pemerintah mempunyai fungsi memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga harus menekankan pada beberapa aspek yaitu mendahulukan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan masyarakat serta memberikan kepuasan kepada masyarakat.³

Kasus pertama Covid-19 di Indonesia diumumkan pada maret 2020 yang hingga sekarang ini masih menyerang seluruh lapisan masyarakat. World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa Covid-19 menyebabkan perubahan dalam tatanan kehidupan manusia. WHO membuat anjuran tentang protokol kesehatan untuk mencegah terjadinya penyebaran virus Covid-19. WHO membuat anjuran protokol kesehatan mulai dari cuci tangan, menjaga jarak, tidak berkumpul, membatasi diri untuk keluar rumah, jika ada yang keluar rumah atau berpergian jauh dianjurkan untuk isolasi.⁴

Wabah ini telah ditetapkan sebagai darurat kesehatan global, virus ini sempat membuat semua kegiatan sehari-hari manusia terhambat. Karantina saja mungkin tidak cukup untuk mencegah penyebaran virus Covid-19, dan dampak global dari virus ini semakin memprihatinkan.⁵

Salah satu langkah awal yang dilakukan pemerintah yaitu mensosialisasikan gerakan social distancing untuk masyarakat. Langkah ini

³ Harry Yulianto dan Syarief Dienan Yahya, *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Publik Terhadap kepuasan Masyarakat Pengguna Trans Maminasata*, Manajemen, Akutansi dan Perbankan, h. 3.

⁴Tuti Marjan Fuadi, dkk, Covid 19: *antara kematian dan angka kelahiran*. *Jurnal Sosiologi Indonesia*. Vol, 1, No,3, hal 199-21

⁵WHO. *Pencegahan dan pengendalian Infeksi untuk Novel Coronavirus (Covid-19)*. WHO.2020.

bertujuan untuk memutus mata rantai penularan pandemi Covid-19.⁶Wabah Covid-19 ini tidak hanya meresahkan masyarakat saja, tetapi pelayanan merupakan ujung tombak penanganan Covid-19 ini. Kelompok resiko yang paling rentan terkena Covid-19 ini adalah orang yang tinggal di daerah terpencil dimana sistem kesehatan dan akses dan pelayanan kesehatan masih terbatas.⁷

Kondisi pelayanan kesehatan ini menjadi perhatian bagi pemerintah, stakeholders, dan masyarakat.banyak langkah yang telah diambil demi mengatasi masalah ini terutama dengan mengeluarkan protokol dan regulasi-regulasi yang bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan berkualitas tetap tersedia dan dapat diakses oleh semua, himbauan penggunaan telemedicine, hingga yang tidak langsung dengan memberlakukan PSBB.⁸

Rumah Sakit (RS) merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan, dimana salah satu upaya yang dilakukan adalah menjadi tujuan rujukan dari pelayanan tingkat bawahnya. Untuk itu sebagai salah satu tujuan dari rujukan pelayanan kesehatan yang melayani segala keluhan pengguna layanan RS perlu menjaga kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.⁹

⁶Ibid, hal 179

⁷ Sri Handayani, dkk. *Pengaruh pendidikan kesehatan melalui whatsapp group terhadap pengetahuan dan sikap ibu hamil dalam deteksi dini preeclampsia pada masa pandemi covid-19*. Vol. XII, No. 2,

⁸Desy Ramadhani Harahap, *persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19di kota binjai, jurnal penelitian suara forikes*, vol 12. No 2.

⁹arliyah Harfika , Nadiya Abdullah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya Balance* Vol. XIV No. 1.

Pelayanan kesehatan inilah yang selalu di tuntutan oleh para pengguna jasa dibidang kesehatan agar selalu bertambah baik dan pada akhirnya tujuan organisasi dalam melakukan pelayanan yang prima terwujud. Seperti yang kita tahu bahwasannya RS merupakan garda terdepan dalam penanganan pelayanan kesehatan sehingga dalam pelaksanaannya harus ada kemudahan yang di awali dengan keramahan serta cepat dalam pemberian pelayanan, ruang tunggu yang nyaman, antrian yang tertib serta ruang parkir yang luas dan teratur.¹⁰

Rumah Sakit Umum Daerah(RSUD) dr. Fauziah Bireuen adalah salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada di Aceh yang berlokasi di kabupaten Bireuen saat ini merupakan rumah sakit regional wilayah utara dengan status tipe B yang menyelenggarakan pelayanan medis spesialistik. RSUD dr. Fauziah Bireuen tidak hanya memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Bireuen saja, namun juga menerima rujukan pasien dari kabupaten sekitar, yaitu Kabupaten Aceh Utara, Pidie Jaya, Bener Meriah dan Kotamadya Lhokseumawe. Konsumen RS ini berasal dari seluruh lapisan masyarakat.¹¹

Saat ini RSUD dr. Fauziah Bireuen telah memiliki pelayanan medis umum, gawat darurat, medik spesialis dasar, medik spesialis penunjang, dan medik spesialis lain, kefarmasian, kebidanan, penunjang non klinik. Pelayanan gawat darurat sudah diselenggarakan setiap hari selama 24 jam dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter umum dan dokter spesialis. RSUD dr. Fauziah Bireuen juga menyediakan Poliklinik rawat inap dan rawat jalan. Poliklinik rawat inap adalah

¹⁰Darmawati, Ismail Efendi, Anto J. Hadi, Idawati, *analisis kualitas sistem informasi manajemen rumah sakit umum.Dr fauziah Bireuen*, volume 7 Nomor 2 november 2019.

¹¹<https://rsudfauziah.Bireuenkab.go.id/>

salah satu bentuk proses pengobatan atau rehabilitasi oleh tenaga pelayanan kesehatan professional pada pasien yang menderita suatu penyakit tertentu, dengan cara di inapkan di ruang rawat inap tertentu sesuai dengan jenis penyakit yang dialaminya.¹²

Sedangkan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap di rumah sakit atau institusi pelayanan kesehatan. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah kedokteran yang disediakan untuk pasien yang tidak dalam bentuk rawat inap yang terdiri dari beberapa Poliklinik diantaranya: Poli bedah, Poli paru, Poli anak, Poli tht, Poli saraf, Poli Kebidanan dan Kandungan, Poli penyakit dalam dan Poli mata.¹³

Namun ditegah Pandemi Covid-19 proses pemberian layanan kesehatan berbeda dari biasanya, hal ini terlihat dari pelayanan yang diterapkan di RSUD dr. Fauziah Bireuen di Poli Kebidanan dan Kandungan yaitu, adanya shif pergantian Staf, jaga jarak, pakai masker serta mencuci tangan sebelum masuk keruang untuk memeriksakan kehamilan, perkiraan persalinan, melakukan USG dan mengganti perban bekas operasi dan pelayanan rawat jalan lainnya. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk penanggulangan pencegahan penyebaran Covid-19 berdasarkan Keputusan Bupati Bireuen Nomor 800/328 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Pegawai Dalam Upaya Pencegahan Covid-19 di Lingkungan Pemerintahan Bireuen.

¹²Ibid.h.186

¹³Riza Fahmi, dkk. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan pasien JKN di Poli rawat jalan RSUD dr. Fauziah Bireuen*. Vol 2, No. 2.

Kesehatan yang baik atau kesejahteraan adalah suatu kondisi dimana kita terbebas dari suatu penyakit. Sehat adalah keadaan yang membuat kita beradaptasi dengan perubahan yang ada di lingkungan. Sebagaimana ditetapkan dalam Undang-Undang No 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab untuk mengawasi proses penyelenggaraan kesehatan tersebut.

Pada penelitian ini peneliti hanya fokus pada pelayanan rawat jalan di PoliKebidanan dan Kandungan yang ada di RSUD dr. Fauziah Bireuen, karena angka kelahiran tinggi selama Covid -19 yang disebabkan oleh akses layanan kesehatan yang sulit dimasa pandemi, serta kekhawatiran akan masyarakat tertular Covid-19 saat berobat ke RS.¹⁴ Seperti yang kita ketahui di masa pandemi Covid-19 ibu hamil mengalami perubahan fisiologis dan perubahan mekanisme tubuh yang meliputi peningkatan konsumsi oksigen , saluran pernafasan, peningkatan diafragma dan perubahan volume paru selama kehamilan. Semua perubahan tersebut menurunkan kemampuan *total lung capacity* (TLC) tubuh untuk membersihkan saluran pernapasan. Semua kejadian tersebut memperlambat diagnose Covid-19 pada kehamilan karena kemiripan keluhan selama kehamilan dengan keluhan akibat infeksi hampir sama.¹⁵

¹⁴ Observasi awal tanggal 6 juni 2020

¹⁵ Arif Muhammad Nurdianto, dkk, *studi klinis infeksi COVID-19 pada kehamilan dengan insulin dependent diabetes ,mellitus(IDDM)*, jurnal ilmiah kedokteran wijaya kusuma vol 9. No 2. Hal 229-244, September 2020.

Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak RS kepada ibu selama pandemi Covid-19. Berdasarkan pernyataan di atas peneliti ingin mengkaji lebih dalam tentang **Pelayanan Rawat Jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan Saat Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian selanjutnya:

1. Melihat pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan yang diberikan oleh tenaga medis saat pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen.
2. Melihat hambatan dalam pemberian pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penuliss mengidentifikasi masalah yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen?

2. Apa hambatan pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan rawat jalan di PoliKebidanan dan Kandungan selama pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam pemberian pelayanan pasien rawat jalan di PoliKebidanan dan KandunganRumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen.

1.5 Mamfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan konstribusi secara teoritis dan praktis

a. Mamfaat Akademik

Penelitian diharapkan dapat memperkuat teori-teori tentang pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dan untuk mengungkapkan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat di mamfaatan untuk penelitian selanjutnya.

2. Mamfaat Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah khususnyaa bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr.

Fauziah Bireuen yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan khususnya di bagian rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi Covid-19.

1.6 Penjelasan Istilah

1. Pelayanan

Pelayanan adalah menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain. Dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk biasa mengatasi masalahnya. Menurut Lukman (2013:8) pelayanan merupakan “suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Yang dibutuhkan orang lain, yang dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk biasa mengatasi masalahnya.¹⁶

2. Rawat Jalan

Rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap di rumah sakit atau institusi pelayanan kesehatan. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Pemberian pelayanan medis kepada seorang pasien untuk melakukan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut untuk rawat inap.

¹⁶ Hardiansyah.(2011).*Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media

3. Pandemi

Pandemi adalah wabah penyakit yang terjadi serempak dimana-mana yang meliputi daerah geografis yang luas (seluruh Negara/benua).

4. Corona Virus Disease (Covid-19)

Covid-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernafasan akut parah Corona Virus 2(SARS-COV-20). Virus ini pertama kali teridentifikasi di Wuhan pada bulan desember tahun 2019. Virus ini menyerang bagian pernafasan, mulai dari flu biasa sampai dengan penyakit serius seperti sindrom pernafasan akut.¹⁷

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah tingkah laku, aktivitas sosial dan lainnya.¹⁸

Denzin dan Lincoln 1987 menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan yang melibatkan berbagai metode yang ada. Dari segi penelitian ini, peneliti masih tetap mempersoalkan

¹⁷<https://en.wikipedia.org/wiki/COVID-19>

¹⁸ Pupu Saeful rahmat, *Penelitian Kualitatif, EQUILIBRIUM*, Vol. 5, No. 9,h.2.

latar belakang alamiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena dan yang dimanfaatkan untuk penelitian kualitatif adalah berbagai macam metode penelitian. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya digunakan adalah wawancara, pengamatan, dan pemamfatan dokumen.¹⁹

Jadi penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif kerap digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena atau keadaan sosial tertentu. Melalui penelitian ini peneliti ingin meneliti bagaimana proses pemberian pelayanan dan hambatan dalam pemberian pelayanan rawat jalan di Poliklinik kebidanan dan kandungan saat pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen yang kemudian hasil dari penelitian tersebut akan dijabarkan secara deskripsi.

1.7.2 Fokus Penelitian

Pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen.

Table 1.1

Dimensi Dan Indikator Pelayan Rawat Jalan Di Poli Kebidanan dan Kandungan

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1.	Indikator Pelayanan	a. Tanggapan Fisik b. Kehandalan c. Tanggapan d. Jaminan e. Empati	Menurut Zeihaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2008).

¹⁹Prof. Dr. Lexy J.Moleong (2019), M.A. *Metode Penelitian Kualitatif*. hal 5

Fokus penelitian adalah batasan penelitian, karena di dalam lapangan banyak gejala yang menyangkut tempat, pelaku, dan aktifitas. Dalam hal ini peneliti berupaya melakukan penyempitan dan penyederhanaan terhadap sarana dan riset yang terlalu luas dan rumit. Fokus penelitian membatasi studi kualitatif dan juga membatasi penelitian agar memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. Fokus penelitian merupakan sasaran yang ingin dicapai oleh peneliti, adapun fokus penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pelayanan rawat jalan dan hambatan dalam pemberian pelayanan di Poli Kebidanan dan Kandungan di RSUD dr. Fauziah Bireuen.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Menurut Nasution lokasi penelitian adalah tempat atau lokasi penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu, pelaku, tempat dan kegiatan yang diteliti/observasi.²⁰ Penelitian ini akan dilakukan di Poli Kebidanan dan Kandungan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen.

1.7.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi terkait dengan masalah yang sedang kita teliti atau yang biasa disebut dengan informan penelitian, informan adalah orang yang memberi informasi yang berkaitan dengan penelitian yaitu informan kunci dan informan pendukung, adapun teknik penentuan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu

²⁰Nasution, *metode research*, 2011 Jakarta, Bumi Aksara, hal,43

teknik pengambilan sampel didasarkan atas tujuan tertentu.²¹ sebagai berikut: Adapun yang menjadi informan kunci dan pendukung dalam penelitian ini adalah sebanyak 4 orang sebagaimana terdapat pada table dibawah ini.

Tabel 1.7
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Ketua Poli Kebidanan dan Kandungan di RSUD dr. Fauziah Bireuen	1
2	Staf di Poli Kebidanan dan Kandungan di RSUD dr. Fauziah Bireuen	1
3	Pasien di Poli Kebidanan dan Kandungan di RSUD dr. Fauziah Bireuen	2
Jumlah		4

1.7.4 Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh dan memiliki informasi kejelasan tentang bagaimana mengambil data tersebut diolah. Menurut Suharsimi Arikunto sumber data adalah yang dimaksud dalam penelitian adalah sumber dari mana data dapat diperoleh.

²¹Sugiyono, (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta.), h.85.

Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama lokasi penelitian dan objek penelitian.²² Adapun data primer yang digunakan dalam peneliti ini berupa hasil wawancara dengan informan kunci yaitu: penanggung jawab Poli Kebidanan dan Kandungan, Staf Poli Kebidanan dan Kandungan, pasien Poli Kebidanan dan Kandungan. Data primer ini bertujuan untuk menjawab objek penelitian adalah sasaran dari penelitian, sasaran penelitian tersebut tergantung pada judul dan topik penelitian tetapi secara konkrit tergambar dalam rumusan masalah penelitian.²³

2. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal-jurnal penelitian terdahulu, penelitian permasalahan tentang pelayanan rawat jalan saat pandemi Covid-19.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dipergunakan berbagai teknik, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut dipergunakan untuk memperoleh data dan informasi yang saling

²²Burhan Bungin,2011*Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media,) h. 132.

²³ Ibid, h.78.

menunjang dan melengkapi tentang pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen.

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan langsung yang dilakukan oleh dua pihak dengan satu tujuan yang telah ditetapkan. Metode wawancara identik dengan interview, secara sederhana dapat dimaknai sebagai dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.²⁴ Dalam penelitian ini wawancara digunakan untuk memperoleh data dan fakta tentang bagaimana pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi Covid-19 serta hambatan dalam pemberian pelayanan rawat jalan.

2. Observasi

Observasi merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan panca indra sebagai alat bantu utama seperti telinga, mata sebagai bentuk penglihatan sehingga seseorang mampu untuk menggunakan pengamatan melalui panca indra.²⁵

²⁴Lexy J. Moleong, (2006)*Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, h. 4.

²⁵ Sutrisno Hadi, (2011) *Metodelogi Research*, jilid III. Yogyakarta: Andi. h.145.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi berarti mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah dan lain sebagainya.²⁶ Adapun yang digunakan dalam penelitian ini berupa data laporan pemberian pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen.

1.7.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis data jawaban yang diwawancarai, bila jawaban terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan sampai tahap tertentu sehingga diperoleh data yang dianggap kredibel. Dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas analisis data yaitu:

1. Reduksi Data merupakan cara yang dilakukan peneliti dalam melakukan analisis untuk mempertegas, memperpendek membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga dapat menarik kesimpulan atau memperoleh pokok temuan. Proses berlangsung hingga laporan akhir selesai atau dengan kata lain, bahwa data adalah proses seleksi, penafsiran, penyederhanaan dan abstraksi kata dasar.

²⁶Suharsimi Arikunt, 1989 *Prosedur Penelitian Pendekatan Dan Praktek*, Jakarta, bina aksara. Hal. 202

2. Penyajian Data dapat dilakukann dalam uraian, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.
3. Verifikasi data, merupakan kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.²⁷

1.7.8 Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, untuk menguji keabsahan data menggunakan teknik berikut ini:

1. Triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembanding terhadap data itu.
2. Member check, yaitu pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Teknik dilakukan peneliti dengan menunjukan dan mengkonfirmasi kembali data-data yang telah diperoleh sebelumnya kepada informan yang sama.²⁸

²⁷Sugiyono, (2011), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, h.247.

²⁸Lexy J. Moleong,(2020)*Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya,), h.1.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Sebelum penelitian ini dilakukan telah ada penelitian terdahulu yang terkait dengan pelayanan rawat jalan di Poli kandungan saat pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), diantaranya:

1. Penelitian yang berjudul “ Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Pelayanan Dipuskesmas Jagirkota Surabaya” yang dilakukan oleh Cindy Anggraini pada tahun 2013. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi pelayanan yang dilakukan puskesmas jangir terlaksana sesuai dengan tujuan yang diinginkan puskesmas jangir merupakan proses perbaikan dari sistem yang telah ada.²⁹
2. Penelitian yang berjudul “Beban Kerja Pelayanan Rekam Medis Di Masa Pandemi Covid-19”. Yang dilakukan oleh Yul Asriati, S.Psi, M.P.H pada tahun 2020. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa rumah sakit muhammadiyah selogigi wonogiri sudah menuju digitalisasi dengan menerapkan daftaran via online melalui Web, whatsapp dan telemedicine. Pendaftaran via online pada satu hari

²⁹ Cindy Anggraeny, *inovasi pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas jagir kota Surabaya, kebijakan dan manajemen*

sebelumnya langsung di siapkan berkasnya pada hari itu juga untuk pelayanan hari besoknya sehingga tidak terjadi penempukan berkas rekam medis pasien.³⁰

3. Skripsi yang berjudul “ Kualiatas Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daearah (RSUD) Kota Semarang”. Yang diteliti oleh Erni Mayo. Penelitian ini meunjukkan bahwa kualitas pelayanan instansi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dalam kategori memuaskan.³¹
4. Penelitian yang berjudul “ Analisis Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Kesehatan Diperkesmas Ranotana Weru Dan Puskesmas Teling Atas Kota Manado” yang dilakukan oleh Stefanny J Pangoempia, dkk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pandemi Covid-19 terhadap pelayanan kesehatan dipuskesmas ranotana weru dan puskesma teling atas dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu pandemi Covid-19 mempengaruhi pelayanan kesehatan yang ada dipuskesmas ranotawa weru dan puskesmas teling atas, diantaranya memliki perubahan alur pelayanan, penerapan skrining serta terdapat penurunan jumlah pasien/pengunjung yang datang ke puskesmas. Saran kepada pihak puskesmas kirannya dapat mempertahankan dan mengembangkan pelayanan kesehatan di puskesmas dan dapat melakukan

³⁰Yul Asriati,S.,Psi., M.P.H. *beban kerja pelayanan rekam medis di masa pandemi covid-19. jurnal manajemen informasi dan administrasi kesehatan.*

³¹Erni Mayo. *skripsi yang berjudul, kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Semarang.*

pelayanan yang lebih baik ketika menghadapi pandemi ini dikemudian hari.³²

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak terputus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan agar tepenuhinya semua kebutuhan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktifitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok, menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada satu produk secara fisik.³³

Menurut Ratminto dan Atik, pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk berupa barang dan jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, ditumpuk atau digudangkan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Dalam hal

³² Stefany j pangoempita, dkk. *Analisis pengaruh pandemi covid-19 terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas ranotana weru dan puskesmas teling atas kota manado*. Jurnal kesmas. Vol 10. No 1.

³³ Ibid, hal 4

pelayanan diberikan dengan optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan.³⁴

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang dimaksudkan untuk memecah permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan publik pada dasarnya ialah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan.³⁵

Oleh karenanya, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa non jasa oleh organisasi publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut dapat terselesaikan. Pelayanan publik yang diberikan kepada warga Negara adalah sama tanpa pandang bulu dan diberikan dengan pelayanan yang maksimal.

³⁴Ratminto dan Atik,(2003) manajemen pelayanan: *pengembangan model konseptual, penerapan citizens charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta:pustaka pelajar.

³⁵Aprilia malik, dkk. *Perencanaan program akta online dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bayuwangi*, jurnal administrasi publik (JAP) Vol 1. No. 5

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³⁶ Tujuan dari pelayanan publik menurut undang nomor 25 tahun 2009 ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.³⁷

Banyak para ahli yang memberikan definisi tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta nikah, akta kelahiran, akta kematian, surat izin usaha dan sebagainya.³⁸

Pelayanan umum adalah sebagai sebuah usaha yang dilakukan oleh kelompok, seseorang atau birokrasi dalam rangka memberikan bantuan kepada masyarakat semata-mata untuk mencapai suatu tujuan tertentu.³⁹ Pelayanan publik adalah memberikan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

³⁶ Undang-undang no. 25 tahun 2009, *tentang pelayanan publik*.

³⁷ Ibid.

³⁸ Dwiyanto, A, (2006) *mewujudkan good governance melayani publik*, yogyakarta: UGM Pess, hlm 136.

³⁹ Moenir, H.A.S, (2002) *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi aksara, hal 7

mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁴⁰

Pp No 69 Tahun 2012 tentang petunjuk pelaksana Undang-Undang No 25 Tahun 2009 . Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadibeberapa jenis, yaitu:

- a. Pelayanan barang ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk atau produk barang yang dapatdigunakan oleh publik, seperti tenaga listirk, air bersih, e-KTP dan lain-lain.
- b. Pelayanan jasa ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk jasa yag dibutuhkan oleh publik, seperti pemeliharaan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan tranportasi, pos dan lain-lain.
- c. Pelayanan administratif, merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti akta kelahiran, identitas kewarganegaraan dan sebagainya.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanana yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat berbeda-beda, tergantung dari permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat tersebut. Sebagai pelayan publik, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada setiap masyarakat tanpa perbedaan. Jenis pelayanan yang ditawarkan kepada warga berbeda-beda sesuai

⁴⁰Sinambela, L.,P.,. *Reformasi Pelayanan Publik*. Hlm 5.

dengan kebutuhan warga, namun manajemen penyelenggaraan layanan tersebut harus didasarkan pada prinsip dan nilai yang sama.⁴¹

Adapun unsur-unsur pelayanan menurut Hardiansyah:

- a. Penyedia layanan, ialah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- b. Penerima layanan, ialah konsumen atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan ialah layanan konsumen yang diberikan oleh penyediaan layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelanggan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat lengkap, wajar, dan terjangkau.

Tujuan dari pelayanan publik secara teoritis dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut pemerintah dituntut untuk

⁴¹ Agus dwiyanto, (2017) *manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi*, Yogyakarta gajah mada university press, hlm 166.

memperbaiki kualitas pelayanan publik yang professional, ada beberapa azas-azas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Sinambela, Antara lain:

- a. Tranparansi, merupakan keterbukaan dan kemudahan akses untuk seluruh lapisan masyarakat dan disediakan dengan mudah dipahami serta memadai.
- b. Akuntabilitas, merupakan pertanggungjawaban dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, merupakan kondisi dan kemampuan pemberi layanan dan penerima dengan tetap berpedoman terhadap prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif merupakan keikutsertaan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan cara memperlihatkan aspirasi, keutuhan dan bagaimana harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, merupakan tidak adanya dekriminatif semua diberikan pelayanan secara professional dan tidak memihak baik secara ras, suku, gender dan kelas sosial.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, merupakan pemberi dan peneriman pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.⁴²

Azas-azas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam pasal 4 undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang terdiri dari 12 azas yaitu:

- a. Azas kepentingan umum
- b. Azas kepastian hukum
- c. Azas kesamaan hak
- d. Azas keprofesionalan
- e. Keseimbangan hak dan kewajiban
- f. Azas partisipatif
- g. Azas persamaan perlakuan tidak deskriminatif
- h. Azas keterbukaan
- i. Azas akuntabilitas
- j. Azas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Azas ketepatan waktu
- l. Azas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kualitas pelayanan merupakan kondisi terciptannya suatu hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik berupa barang atau jasa.

⁴² Ibid. hlm 6

Pelayanan publik, merupakan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. Negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat.

Pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan perspektif kualitas menurut David Garvin ada 8 dimensi yang dikembangkan yaitu:

- a. *Performance* (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk ini
- b. *Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan
- c. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai
- d. *Konformance* (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya
- e. *Durability* (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan
- f. *Estetika*, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya Tarik
- g. *Perceived* yaitu, menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan.⁴³

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut dapat memenuhi keinginan pelanggan dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu 'respected service' dan 'perceived service'.⁴⁴ Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa

⁴³ Zulian Yamin, (2017) *manajemen kualitas produk dan jasa*, (Yogyakarta: Ekonisia), hal.10.

⁴⁴ Tjiptono, F., (2000) *manajemen pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, hal 60.

dikategorikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dikategorikan buruk.

Menurut Sinambela, terdapat dua hal pokok dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu unsur manusianya dan sistem manajemen pelayanan-pelayanan dapat lebih berkualitas apabila petugas pelayanan dapat diandalkan, responsive, menyakinkan dan empati. Dapat diandalkan artinya dapat dipercaya, teliti dan konsisten.⁴⁵ Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat ditentukan oleh pemberi layanan dan penerima layanan atau pelanggan .

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik.

Berdasarkan uraian di atas, ada beberapa komponen atau indikator dalam mengatur pelayanan publik. Namun, dalam penelitian ini kualitas pelayanan publik yang diukur menggunakan pedoman wawancara yang dikembangkan oleh peneliti berdasarkan standar pelayanan publik menurut undang-undang no 25 tahun 2009, yaitu:

- a. Persyaratan informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi di hadapan pengguna layanan. Melalui cara ini pengguna layanan memperoleh kejelasan. Tentang pelayanan.

⁴⁵ Sinambela, L.P., *reformasi pelayanan publik*, hlm 5

- b. Sistem mekanisme dan prosedur, merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh pelayanan.
- c. Jangka waktu layanan merupakan ketentuan waktu pemberi layanan oleh penyelenggara layanan.
- d. Biaya/ tarif yang tidak jelas sering kali menimbulkan masalah
- e. Produk pelayanan, penyelenggaraan wajib mempublikasikan aneka produk layanan yang ada.
- f. Sarana dan prasarana atau fasilitas, sebuah organisasi yang berkualitas mestinya ditopang oleh sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini perlu dilakukan agar pengguna layanan dapat dengan mudah mengakses pelayanannya.
- g. Evaluasi kinerja pelaksana (umpan balik dari pengguna layanan), salah satunya adalah penilaian yang diberikan oleh pengguna layanan.⁴⁶

Menurut Evans dan Lindsay, kualitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, yaitu:

1. Dilihat dari segi konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik dan prima.
2. Dilihat dari sudut product based, maka kualitas pelayanan didefinisikan sebagai fungsi yang spesifik dengan variable yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan.
3. Dilihat dari sudut based, kualitas pelayanan ialah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan.
4. Dilihat dari value based, kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara keagungan atau kepuasan dengan harga.

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuman dan Berry mempunyai indikator-indikator sebagai berikut.

1. Ketampakan fisik (*Tangible*) merupakan salah satu faktor penting untuk menilai suatu kualitas. Dimensi ketampakan fisik ini mengacu pada ketersediaan fasilitas, seperti peralatan, personil dan hal fisik lainnya.
2. Keandalan (*Reability*) yaitu berkenaan dengan konsisten atau tidaknya dalam melayani. Dimensi ini digunakan untuk mengukur aspek-aspek dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dimensi keandalan tersebut mencakup kesesuaian pelayanan, kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, keandalan penyampaian jasa

⁴⁶ Ombudsman RI, (2017) standar pelayanan publik sesuai dengan UU no 25 tahun 2009 survei ombudsman RI, (Jakarta: Ombudsman RI), hlm.4.

sejak awal, ketepatan waktu pelayanan dan keakuratan dalam penanganan administrasi catatan dan dokumentasi.

3. Tanggapan (*Responsif*) dimensi ini merupakan dimensi yang paling dinamis, dalam dimensi ini diharapkan respon yang cepat untuk menanggapi keluhan. Dimensi ini mencakup kejelasan informasi waktu dan penyampaian jasa sejak awal, ketersediaan pelenggaraan yang selalu membantu penerima layanan, dan kekurangan (ketersediaan) waktu pegawai untuk menanggapi permintaan pelanggan.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu berkenaan dengan pengetahuan sejauh mana kemampuan Staf pemberi layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar terciptanya kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara. Selain itu jaminan ini berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan seperti; Staf memberikan jaminan tepat waktu pelayanan, memberikan garansi legalitas dalam pelayanan dan Staf memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Empati (*Empathy*) yaitu berkenaan dengan perilaku perhatian, dan kepedualian Staf penyelenggara layanan secara keseluruhan secara individu kepada masyarakat, seperti: mendahulukan kepentingan pengguna, pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif dan pelayanan yang menghargai setiap pengguna.⁴⁷ Dengan demikian, kualitas pelayanan sebagai salah satu upaya untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeinhal, Pasuraman dan Berry dalam Pasolong, teori tersebut sesuai dengan masalah yang ingin diteliti yaitu, kualitas pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi Covid-19 di RSUD dr. Fauziah Bireuen.

2.2.2 Konsep Rawat Jalan

Menurut Azrul (1996), pelayanan rawat jalan adalah satu bentuk dari pelayanan kedokteran yang secara sederhana. Pelayanan kedokteran yang sederhana. Menurut keputusan menteri kesehatan Nomor 66/MENKES/11/1987 yang dimaksud Rawat Jalan, yaitu:

⁴⁷ Hardiansyah, (2011)*kualitas pelayanan publik*, (yojakarta: Gava Media), hlm 48.

1. Rawat Jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang inap.
2. Pelayanan Rawat Jalan adalah pelayanan yang diberikan di unit pelaksanaan fungsional rawat jalan terdiri dari Poliklinik spesialis serta unit gawat darurat.

Dibandingkan dengan pelayanan rawat inap pelayanan rawat jalan ini memang tampak berkembang lebih pesat, sesuai dengan perkembangan yang di alami, maka pada saat ini berbagai bentuk pelayanan rawat jalan banyak diselenggarakan.

2.2.3 Konsep Pandemi Covid-19

Pandemi adalah wabah penyakit yang mejangkit secara serempak dimana-mana, yang meliputi daerah geografis yang luas. Pandemi merupakan epidemi yang menyebar hampir keseluruhan Negara atau pun benua dan biasanya mengenai banyak orang. Meningkatnya kasus Covid-19 yang disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan di Wuhan China dan sering dikenal sebagai sindrom pernafasan akut atau parah yang dapat menyebabkan kematian. Covid-19 adalah jenis penyakit yang dapat menular dari manusia ke manusia melalui kontak erat yang sering terjadi, dan orang yang memiliki potensi secara cepat terpapar Covid adalah orang yang melakukan kontak erat dengan pasien Covid-19 seperti dokter dan Staf Rumah Sakit.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2020 tentang Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 Di Lingkungan Pemerintah Daerah yaitu, penyakit menular yang disebabkan oleh *Severe Acute Respiratory Syndrome Corona Virus-2*, dan pemerintah perlu melakukan langkah untuk mengantisipasi dan menangani dampak dari penularan Covid-19. Untuk mengantisipasi dan menangani dampak penularan Covid-19 kepada daerah membentuk Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Daerah berdasarkan pertimbangan dan rekomendasi ketua pelaksana Gugus Tugas sesuai dengan keputusan presiden mengenai Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19.

2.2.4 Konsep Kebidanan dan Kandungan

Dalam melakukan praktik bidan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan terhadap ibu hamil pada masa prakonsepsi, masa hamil, melahirkan dan postpartum, maupun masa interval. Tugas dari Bidan meliputi pemeliharaan, pencegahan, deteksi, serta intervensi dan rujukan pada keadaan resiko yang tinggi, termasuk kegawatan pada ibu dan anak sesuai dengan Kepmenkes no 900/Menkes/SK/VII:2002 yaitu, pelayanan kebidanan, pelayanan KB, pelayanan kesehatan masyarakat.

2.2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar tentang alur logika berjalannya sebuah penelitian. Apapun pemipkiran penelitian adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1.
Kerangka Pemikiran

Pelayanan Rawat Jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen

Landasan Teori Kualitas Pelayanan Menurut Zeihaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2008)

1. Ketampakan Fisik(*Tangibles*)
2. Keandalan(*Reability*)
3. Tanggapan(*Responsif*)
4. Jaminan(*Assurance*)
5. Empati(*emphaty*)

Berdasarkan kerangka berpikir di atas peneliti ingin melihat bagaimana pelayanan Rawat Jalan saat pandemi Covid-19 serta hambatan pelayanan yang ada di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi Covid-19 di (RSUD) dr. Fauziah Bireuen.

BAB III

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

3.1 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen

3.1.1 Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen

Rumah sakit umum mulai dibangun sejak tahun 1929 (pada masa colonial belanda) di kewedanaan Bireuen. Pada tanggal 1 desember 1971 sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republic Indonesia bahwa setiap kecamatan seluruh Indonesia harus memiliki 1 (satu) puskesmas induk, maka berubah status menjadi puskesmas jeumpa, yaitu pada masa kepemimpinan Dr. Ali Yazir Hasibuan. Berkat terobosan-terobosan yang dilakukan baik oleh Bupati Aceh Utara(pada saat itu Bireuen masih dalam wilayah Aceh Utara), walaupun kepala puskesmas jeumpa beserta stafnya, maka status puskesmas jeumpa berubah menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Bireuen sesuai dengan keputusan Bupati Aceh Utara Nomor 69 Tahun 1992 dan Persetujuan Direktorat Jendral.

Pelayanan Medik Nomor : 283/YANMED/RS.UMDIK/YANKES/II/1992 tanggal 1 maret 1992 kemudian disempurnakan dengan keputusan Bupati Aceh Utara nomor II tahun 1994 tanggal 16 mei 1994 dengan status kelas D serta telah mendapat persetujuan menteri dalam negeri Republik Indonesia dengan teleknya nomor :061/1575/SJ tanggal 4 mei 1995 dan persetujuan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Republic Indonesia nomor: 310/I/1996 tanggal 29 maret 1996 serta surat keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 514/Menkes/SK/IV/1996 tanggal 5 juni 1996 tentang

peningkatan kelas RSUD Bireuen dari kelas D menjadi kelas C dan telah diperdakan dengan nomor 12 tahun 1996.

Sesuai dengan Undang-undang nomor 48 tahun 1999 tentang pembentukan kabupaten Bireuen dan simelue, maka Rumah Sakit Umum Daerah Bireuen yang selama ini merupakan milik pemerintah daerah Aceh Utara menjadi milik pemerintah Daerah Bireuen dan telah dikeluarkan surat keputusan Bupati Bireuen no 44 tahun 2000 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bireuen diresmikan namanya menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Fauziah Bireuen sesuai dengan surat keputusan Bupati Bireuen no 017 tahun 2001 tanggal 27 januari 2001 tentang pemberian/pengukuhan nama Rumah Sakit Umum Daerah Bireuen menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Fauziah Bireuen.

Kabupaten Bireuen nomor 28 tahun 2004 memberikan perubahan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Bireuen Dr. Fauziah Bireuen dari sebuah organisasi UPT dinas kabupaten Bireuen menjadi sebuah organisasi berbentuk badan dengan nama BLU RSD dr. Fauziah Bireuen. Keputusan Bupati Bireuen nomor 561 tahun 2009 menyetujui penerapan status pola pengelolaan keuangan badan layanan umum (PPK-BLU) pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Fauziah Bireuen, sehingga rumah sakit dapat mengelola keuangan secara mandiri. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.03/I/2402/2014 tahun 2014 menetapkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Fauziah Bireuen sebagai rumah sakit umum kelas B. izin operasional tetap rumah sakit umum kelas B ditetapkan dalam keputusan Gubernur Aceh nomor: 445.1/BP2T/2836/2014.

Selanjutnya perubahan susunan organisasi dari kelas C ke kelas B, diatur dalam Qanun Kabupaten Bireuen nomor 1 tahun 2015. Berdasarkan keputusan direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Nomor HK.02.03/I/0363/2015 tentang penetapan rumah sakit rujukan provinsi dan rumah sakit rujukan regional pada tanggal 13 february RSUD dr. Fauziah Bireuen ditetapkan sebagai salah satu rumah sakit regional di Provinsi Aceh. RSUD dr. Fauziah Bireuen yang berlokasi di Jl. Mayjen Bendahara No.13 Bireuen, dengan batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan perumahan penduduk
2. Sebelah selatan berbatasan dengan pasar tradisional
3. Sebelah timur berbatasan dengan perumahan penduduk
4. Sebelah barat dengan berbatasan rumah penduduk

Pangas pasar RSUD dr. Fauziah Bireuen merupakan rumah sakit regional yang tidak hanya memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Bireuen saja, tapi juga kepada pasien rujukan dari kabupaten sekitar seperti aceh utara, pidie jaya, bener meriah dan lain-lainnya. Konsumen rumah sakit ini berasal dari seluruh lapisan masyarakat, hal ini dikarenakan RSUD dr. Fauziah Bireuen merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah yang berada di kabupaten Bireuen yang melayani medis spesialistik.

3.1.2 Landasan Hukum

- a. Undang-undang nomor 48 tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Bireuen dan Kabupaten Simeulue sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2000;

- b. Undang-undang nomor 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran;
- c. Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
- e. Undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- f. Peraturan pemerintah nomor 32 tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan;
- g. Peraturan pemerintah nomor 23 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012;
- h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;
- i. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 tahun 2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit;
- j. Peraturan menteri kesehatan nomor 10 tahun 2014 tentang Dewan Pengawas Rumah Sakit;
- k. Peraturan menteri kesehatan nomor 58 tahun 2014 tentang Klarifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;
- l. Qanun Kabupaten Bireuen nomor 3 tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bireuen;
- m. Peraturan Bupati Bireuen no 20 tahun 2017 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah dr. Fauziah Bireuen

3.1.3 Fasilitas Sarana dan Prasarana Di (RSUD) dr. Fauziah Bireuen

Rumah Sakit Umum Daerah dr. fauziah Bireuen berdiri di atas tanah seluas 25.461 M (2,5 Ha) dengan luas bangunan 5.499 m². Ditinjau dari lokasinya

yang terletak di pusat kota Bireuen, RSUD dr. Fauziah sangat mudah dijangkau oleh masyarakat. Rumah sakit menyediakan area parkir bagi pasien dan keluarga pasien di depan halaman depan rumah sakit.

Pembagian area rumah sakit telah diatur berdasarkan tingkat resiko terjadinya penularan penyakit demi melindungi masyarakat dan pegawai rumah sakit. Rumah sakit saat ini juga mempunyai gedung administrasi dan pelayanan seluas 646m² dan ruang radiologi seluas 1.224 m². Untuk peralatan medis telah tersedia secara memadai di rumah sakit dan terus diupayakan untuk dilakukan penambahan baik dari segi jumlah maupun jenis yang sesuai dengan perkembangan ilmu kesehatan.

Oleh karena itu pihak manajemen rumah sakit berupaya setiap tahunnya merencanakan dan menyediakan anggaran untuk hal tersebut serta untuk merenovasi rumah sakit agar sesuai dengan master plan kelas B.

3.1.4 Visi Misi dan Falsafah

a. Visi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen

“Menjadi Rumah Sakit Rujukan Regional Wilayah Utara Provinsi Aceh yang Berkualitas dengan Pelayanan Prima, Professional dan Mandiri”

b. Misi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen

1. Memberikan pelayanan kesehatan bermutu, berorientasi pada kecepatan, ketepatan dan keselamatan berdasarkan etika dan profesionalisme.

2. Menyediakan peralatan/fasilitas dan sarana prasaranan pendukung yang mutakhir.
3. Menyediakan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi di bidangnya.
4. Meningkatkan aksebilitas pelayanan penduduk miskin dan orang-orang terlantar.

c. Falsafah

Falsafah RSUD dr. Fauziah Bireuen adalah “pelayanan kesehatan diselenggarakan dengan berdasarkan etika dan profesionalisme”.

3.1.5 Pelayanan Pada RSUD dr. Fauziah Bireuen

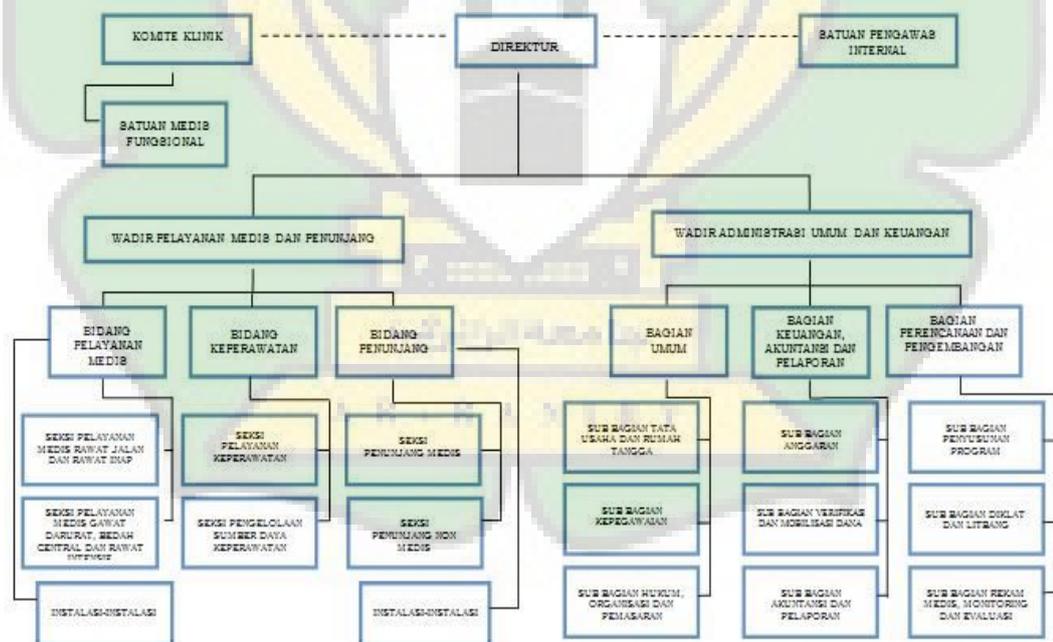
- a. Pelayanan medik umum
 - 1) Pelayanan medik dasar
 - 2) Pelayanan medik gigi dan mulut
- b. Pelayanan gawat darurat
- c. Pelayanan medic spesialistik dasar
 - 1) Pelayanan penyakit dalam
 - 2) Pelayanan Kebidanan dan Kandungan
 - 3) Pelayanan anak
 - 4) Pelayanan bedah
- d. Pelayanan spesialistik penunjang medic
 - 1) Anestesiologi
 - 2) Radiologi

- 3) Patologi klinik
- 4) Rehabilitasi klinik
- e. Pelayanan medik spesialistik lain
 - 1) Pelayanan penyakit mata
 - 2) Pelayanan penyakit THT
 - 3) Pelayanan penyakit saraf
 - 4) Pelayanan penyakit kulit kelamin
 - 5) Pelayanan kedokteran jiwa
 - 6) Pelayanan penyakit paru
 - 7) Pelayanan orthopedi
 - 8) Pelayanan urologi
- f. Pelayanan keStafan dan kebidanan
- g. Pelayanan penunjang klinik
 - 1) Pelayanan darah
 - 2) Pelayanan gizi
 - 3) Pelayanan farmasi
 - 4) Rekam medik
- h. Pelayanan penunjang on klinik
 - 1) Pelayanan laundry
 - 2) Ambulance
 - 3) Oemulasaran jenazah
- i. Pelayanan rawat inap

Sebagai rumah sakit kelas B, RSUD dr. Fauziah Bireuen telah menyelenggarakan pelayanana yang ditetapkan sesuai dengan standar peraturan menteri kesehatan Nomor 56 tahun 2014. Walaupun masih dapat memberikan pelayanan secara optimah.

Saat ini RSUD dr. fauziah Bireuen telah memiliki pelayanan medis umum, gawat darurat, dan medis spesialis dasar, medik spesialis penunjang dan medik spesialis lain, kefarmasian, keStafan dan kebidanan, penunjang klinik dan penunjang non klinik. Sedangkan untuk pelayanan medik spesialis dan subspecialis gigi dan mulut belum tersedia.

3.1.6 Struktur Organisasi RSUD dr. Fauziah Bireuen`



Sumber RSUD dr. Fauziah Bireuen

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah di kabupaten Bireuen, dan memiliki susunan manajerial yang diatur dalam Qanun No 1 Tahun 2015 Kabupaten Bireuen.



BAB IV

DATA DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Pelayanan Rawat Jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan Saat Pandemi Covid-19 di RSUD dr. Fauziah Bireuen

Memberikan pelayanan yang baik merupakan upaya yang dilakukan untuk memuaskan pelanggan. Adanya rasa puas oleh pelanggan akan menambah rasa kepercayaan masyarakat untuk kembali menggunakan jasa dari instansi tersebut. Antisipasi menghadapi Virus Corona Disease (Covid-19) dr. Fauziah Bireuenakan melakukan langkah awal pengukuran suhu tubuh terhadap pasien dan pendamping pasien yang berada di lingkungan dr. Fauziah Bireuen sebagaimana telah ditetapkan dalam *Standar Oprasional Prosedur (SPO)* RSUD dr. Fauziah Bireuen.

RSUD dr. Fauziah Bireuen sudah memiliki SOP yang jelas dan terlihat pada Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum dr. Fauziah tentang pelayanan kesehatan dalam menghadapi penyakit infeksi emerging (Covid-19) Yang meliputi prosedur, cuci tangan sebelum dan sesudah melakukan screening, pengecekan suhu tubuh bagi seluruh pasien dan pendamping pasien, apabila suhu tubuh normal maka bisa melanjutkan aktifitas di RS, dan apabila suhu tubuh tidak normal maka akan dilakukan sreening lanjutan di IGD sesuai dengan Prosedur Covid-19.

Sebagai langkah Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang harus ditingkat oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk menumbuhkan rasa

kepercayaan masyarakat. Untuk mengetahui kualitas pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi Covid-19 di RSUD dr. Fauziah Bireuen, peneliti menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2008):

1. Dimensi Ketampakan Fisik (*Tangible*)

Dimensi ketampakan fisik (*Tangible*) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling kongrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Untuk mengukur dimensi ketampakan fisik ini dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Kedisiplinan Staf dalam melakukan proses pelayanan rawat jalan saat pandemi Covid-19.

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap Staf dalam melaksanakan pelayanan. disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh Staf terutama di bagian pelayanan guna untuk mewujudkan kinerja, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian Staf yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Staf harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien saat pandemi Covid-19 seperti sekarang ini.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu pasien di Poli Kebidanan dan Kandungan di RSUD dr. Fauziah Bireuen pada 27 juli 2021, mengatakan bahwa:

“saat melakukan kunjungan ke Poli Kebidanan dan Kandungan, Staf sudah disiplin dalam memberikan pelayanan saat pandemi Covid-19, hal ini terlihat meskipun sudah mendekati waktu istirahat Staf tetap melayani pasien sampai selesai”

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Staf di Poli Kebidanan dan Kandungan pada tanggal 26 juli 2021 menjelaskan bahwa:

“Kami melakukan pelayanan sebaik mungkin dan sedisiplin mungkin dalam memberikan pelayanan kepada pasien, kami melayani siapa duluan yang datang ke Poli kami , dan kami tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pasien dan Staf di Poli Kebidanan dan Kandungan peneliti melihat Staf sudah sangat disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan, sehingga pasien puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Staf yang di Poli Kebidanan dan Kandungan yang ada di RSUD dr. Fauziah Bireuen.

2. Dimensi kehandalan (*Reliability*)

Dimensi kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini juga merupakan kemampuan Staf untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan, dalam memberikan pelayanan

serta kecapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pasien serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Poli Kebidanan dan Kandungan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Kecermatan/ketelitian Staf dalam melayani pasien rawat jalan saat pandemi Covid-19

Kecermatan atau ketelitian dalam melayani pasien sangat penting bagi proses pelayanan. Apabila Staf tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Staf di Poli Kebidanan dan Kandungan sudah cermat atau teliti dalam melayani pasien rawat jalan saat pandemi Covid-19.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan pasien rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi pada tanggal 26 juli 2021 mengatakan bahwa:

“Staf disini sudah sangat teliti dalam memberikan pelayanan rawat jalan saat Covid-19. Selama berobat jalan diPoli ini saya melihat Staf mematuhi prokes dalam melakukan pelayanan dan saya belum menemukan kesalahan yang dilakukan oleh Staf saat memberikan pelayanan”

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh kepala Poli Kebidanan dan Kandungan,pada tanggal 26 juli 2021, mengatakan bahwa:

“Saat pandemi Covid-19 dalam melakukan proses pelayanan, kami selalu berpedoman kepada standar oprasioanl prosedur (SOP) dan mematuhi protokol

kesehatan saat melakukan pelayanan, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh Staf kami”

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pasien dan ketua Poli Kebidanan dan Kandungan peneliti melihat bahwa Staf sudah teliti dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Seperti hasil wawancara di atas dengan kepala Poli Kebidanan dan Kandungan dalam proses pemberian pelayanan rawat jalan, Staf selalu berpedoman pada SOP dan selalu mematuhi protokol kesehatan, supaya terhindar dari kesalahan dalam pelayanan yang akan di berikan oleh Staf kepada pasien rawat jalan saat pandemi Covid-19.

3. Dimensi Tanggapan (*Responsif*)

Dimensi tanggapan (*Responsif*) yaitu sikap tanggap Staf dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir Staf dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui Kualitas pelayanan di RSUD dr. Fauziah Bireuen, dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

a. Merespon setiap pasien rawat jalan yang ingin mendapatkan pelayanan

Staf sebagai pemberi layanan wajib merespon pasien yang datang untuk berobat rawat jalan. Pasien akan merasa dihargai oleh Staf ketika Staf dapat memberikan respon yang baik kepada pasien. Merespon pasien dengan baik akan menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Fauziah Bireuen. Saat pandemi Covid-19. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien

rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi Covid-19 tanggal 26 juli 2021, menjelaskan bahwa:

“Staf yang ada di Poli Kebidanan dan Kandungan ini sudah sangat respon dan tanggap dalam melakukan pelayanan saat pandemi. Mungkin ada satu atau dua Staf yang cuek, saya tidak terlalu memperhatikan itu. Tapi yang jelas Staf yang melayani saya sangat respon dan tanggap”

Hal serupa juga disampaikan oleh pasien rawat jalan lainnya di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi Covid-19 pada tanggal 26 juli 2021 mengatakan bahwa:

“pelayanan di Poli Kebidanan dan Kandungan ini sudah sangat respon dan tanggap saat melayani pasien, tapi ada juga Staf yang kurang respon dalam melakukan pelayanan”

Berbeda dengan hasil wawancara peneliti dengan staf di Poli kandungan pada tanggal 26 juli 2021, mengatakan bahwa:

“Kami sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan kami sangat respon saat ada pasien yang datang kepada kami untuk memeriksakan kehamilan dan melakukan USG dan pelayanan lainnya. kami melayani mereka dengan sepenuh hati tanpa mengharapkan imbalan”

Dari hasil wawancara dengan salah satu pasien dan staf di Poli Kebidanan dan Kandungan peneliti melihat bahwa pelayanan yang di berikan oleh Staf belum respon . Sehingga Pasien belum puas dengan pelayanan yang ada di Poli Kebidanan dan Kandungan dalam melayani keluhan dari pasien rawat jalan dan ini akan menjadi penilaian kurang baik bagi Staf yang memberikan pelayanan rawat jalan.

b. Staf melakukan pelayanan dengan cepat saat pandemi Covid-19

Pelayanan yang cepat dan tepat adalah hal yang sangat penting yang harus dilakukan sebagai bentuk responsif terhadap pasien, akan tetapi selain cepat pelayanan yang diberikan juga harus tepat. Pasien akan merasa senang ketika Staf yang menangani mereka melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat sehingga mereka akan merasa puas dengan pelayanannya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pasien rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan pada tanggal 27 juli 2021, mengatakan bahwa:

“Staf disini sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, tapi itu semua tergantung dari ada atau tidaknya Staf di Poli Kebidanan dan Kandungan, jika Staf yang ada di Poli satu atau dua orang maka pelayanan akan sedikit lama”

Hal serupa juga disampaikan oleh staf yang ada di Poli Kebidanan dan Kandungan pada tanggal 26 juli 2021,

“kami sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat saat pasien datang ke kami untuk mendapatkan pelayanan, kami langsung menanyakan keluhan pasien dan langsung memberikan pelayanan yang mereka butuhkan”

Dari hasil wawancara dengan pasien dan staf Poli Kebidanan dan Kandungan peneliti melihat bahwa pelayanan di Poli kandugan dan kebidanan saat pandemi Covid-19 di RSUD dr. Fauziah Bireuen belum tepat dan cepat dalam melakukan pelayanan sehingga pasien rawat jalan di Poli kandungan harus menunggu sedikit lama untuk mendapatkan pelayanan jika tidak adanya Staf dalam proses pemberian layanan.

4. Dimensi Jaminan (assurance)

Dimensi jaminan ini mencakup tentang pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh Staf. Jaminan merupakan upaya perlindungan yang disajikan untuk pasien terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan pasien. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di RSUD dr. Fauziah Bireuen, dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Staf memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan rawat jalan saat pandemi Covid-19

Staf di RSUD dr. Fauziah Bireuen memberikan jaminan tepat waktu dalam melakukan pelayanan kepada pasien saat itu juga. Seperti yang dikatakan pasien rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan pada tanggal 26 juli 2021 bahwa:

“saat hendak melakukan USG di Poli Kebidanan dan Kandungan, saya harus menunggu karena Staf sedang keluar sebentar , jadi saya disuruh tunggu selama 30 menit sampai Staf yang bertugas melakukan USG kembali”

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan pasien rawat jalan saat pandemi Covid-19 pada tanggal 27 juli 2021, menambahkan bahwa:

“Waktu itu saat saya berobat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saya juga mendapat jaminan waktu 15 menit untuk mendapatkan pelayanan yang saya perlukan”

Hal serupa juga dibenarkan oleh ketua Poli Kebidanan dan Kandungan pada tanggal 26 juli 2021, mengatakan bahwa:

“Kami memberikan jaminan tepat waktu dalam melakukan pelayanan kepada pasien, jika ada Staf kami yang tidak ditempat saat pasien datang, tapi kami memberikan jaminan waktu kepada pasien untuk menunggu sebentar, dan semua itu tergantung dari jenis pelayan yang di butuhkan oleh pasien juga”

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pasien dan kepala Poli Kebidanan dan Kandungan peneliti melihat bahwa Staf di Poli Kebidanan dan Kandungan memberikan jaminan tepat waktu kepada pasien, akan tetapi semua itu tergantung jenis pelayanan apa yang diinginkan pasien. Apabila bisa diselesaikan dalam beberapa menit pasien rawat jalan tidak perlu menunggu lama bahkan tidak perlu kembali besok, akan tetapi jika ada yang tidak biasa diselesaikan maka pasien akan diberikan jaminan untuk datang lagi besok.

5. Dimensi Empati (Emphaty)

Dimensi empati ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien saat pandemi Covid-19. Pasien berhak mendapat kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan layak. Instansi pemerintah seperti RS wajib memastikan bahwa pasien telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu perlu adanya komunikasi yang baik antar pasien sebagai penerima layanan dengan Staf sebagai pemberi layanan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan rawat jalan saat pandemi Covid-19 di Poli kandungan dan kandungan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Staf mendahulukan kepentingan pasien saat melakukan pelayanan saat pandemi Covid-19

Apapun keperluan pasien terkait dengan pelayanan di Poli Kebidanan dan Kandungan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan pelayanan apayang di butuhkan oleh pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketua Poli Kebidanan dan Kandungan pada tanggal 26 juli 2021, mengatakan bahwa:

“Saya rasa itu semua tergantung kepentingan dan pelayanan apa yang dibutuhkan oleh pasien. Jika memang ada telepon yang tidak penting bisa ditunda untuk mengangkat karena Staf sedang melayani pasien. Tapi jika memang teleponnya penting maka Staf harus meminta izin terlebih dahulu kepada pasien untuk mengangkat telepon”

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan pasien rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan pada tanggal 26 juli 2021, mengatakan bahwa: *“Staf yang ada di Poli Kebidanan dan Kandungan ini sudah melayani dan mendahulukan kepentingan pasien dari pada kepentingan pribadi saat melakukan pelayanan”*

Berdasarkan wawancara peneliti dengan ketua Poli dan pasien rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan peneliti melihat bahwa Staf yang ada di Poli Kebidanan dan Kandungan sudah mendahulukan kepentingan pasien dari pada kepentingan pribadi, sehingga memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan selama Covid-19.

b. Staf Melayani Dengan Ramah Dan Sopan Santun

Keramahan Staf saat melakukan pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika Staf melakukan pelayanan dengan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pasien, karena pada dasarnya semua orang akan

menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua Staf memberikan keramahan kepada pasien. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pasien rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan pada tanggal 27 juli 2021, mengatakan bahwa:

“Selama saya berobat rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan ini Staf melayani saya dengan ramah, tapi saya belum tahu juga dengan Staf lainnya. Tapi mudah-mudahan ramah juga”

Hal serupa juga disampaikan pasien rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan pada tanggal 27 juli 2021, menambahkan bahwa,

“saat berobat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saya merasa Staf yang melayani sudah sangat ramah dan sopan tapi ada juga yang belum ramah mungkin karena ada sesuatu jadi hanya menanyakan keperluan saja tanpa menyapa terlebih dahulu”

Berbeda dengan hasil wawancara peneliti dengan Staf yang ada di Poli Kebidanan dan Kandungan pada tanggal 26 juli 2021, menyampaikan bahwa,

“kami sudah memberikan pelayanan yang baik dan kami melayani dengan ramah jika pasien yang datang untuk konsultasi kandungan ataupun melakukan USG di Poli kami, juga juga kami menyapa, menanyakan keluhan yang dialami oleh pasien yang berkunjung ke Poli Kebidanan dan Kandungan”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pasien rawat dan Staf peneliti melihat bahwa masih kurangnya sikap keramahan Staf saat melakukan pelayanan.

c. Staf Melayani Dan Menghargai Setiap Pasien Rawat Jalan Saat Pandemi Covid-19

Sikap menghargai dalam melakukan pelayanan juga sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pasien saat melakukan pelayanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan pelayanan yang di berikan dan berusaha memberikan pelayanan yang baik. Peneliti juga mengamati bahwa petugas yang memberikan pelayanan di Poli Kebidanan dan Kandungan sudah memiliki sikap menghargai kepada semua pasien rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan. Hasil wawancara peneliti dengan pasien rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan pada tanggal 26 juli 2021, mengatakan bahwa:

“Staf disini sudah menghargai pasien saat melakukan pelayanan, saat saya datang Staf menanyakan keluhan saya, melayani saya dengan baik dan menghargai saat saya berbicara”

Senada dengan wawancara peneliti dengan pasien rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan pada tanggal 27 juli 2021, mengatakan bahwa:

“saat berkunjung ke Poli Kebidanan dan Kandungan Staf memberikan pelayanan yang baik dan Staf sangat menghargai pasien yang datang berkunjung ke Poli Kebidanan dan Kandungan”

Berdasarkan wawancara peneliti dengan ketua Poli Kebidanan dan Kandungan juga menyampaikan bahwa pada tanggal 26 juli 2021:

“Kami sudah menghargai dan melayani pasien dengan sangat baik, kami menghargai mereka saat mereka datang berkunjung ke Poli kami untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pasien dan ketua Poli Kebidanan dan Kandungan peneliti melihat bahwa Staf sudah melayani dan menghargai setiap pasien rawat jalan yang datang ke Poli Kebidanan dan Kandungan, sehingga pasien merasa puas dan dihargai saat mendapatkan pelayanan yang ada di Poli Kebidanan dan Kandungan di RSUD dr. Fauziah Bireuen.

4.2. Hambatan Pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi Covid-19 di RSUD dr. Fauziah Bireuen

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dari wawancara ada beberapa hambatan dalam pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan di RSUD dr. Fauziah Bireuen yaitu sebagai berikut:

- a. Kurang tanggapnya Staf saat melakukan pelayanan selama pandemi Covid-19 karena sedikitnya Staf yang ada di Poli Kebidanan dan Kandungan. Selama pandemi Covid-19 Staf yang ada di Poli Kandungan berkurang karena pembatasan jam kerja yang ditetapkan sehingga pasien terlalu lama menunggu dalam mendapatkan pelayanan, hal tersebut sesuai dengan wawancara peneliti yang dilakukan dengan pasien rawat jalan pada tanggal 27 Juli 2021 yang menyatakan:

“Saya selaku pasien rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan merasa pelayanan yang diberikan selama pandemi Covid-19 kurang tanggap, hal ini karena saat saya ingin mendapatkan pelayanan Staf disini belum respon dan cepat dalam menanggapi saya selaku pasien yang ingin memeriksa kandungan”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pasien rawat jalan peneliti melihat bahwa pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan selama pandemi Covid-19 belum respon dalam melakukan pelayanan kepada pasien. Hal ini terlihat dari belum respon dan cepat Staf dalam menanggapi keluhan pasien yang ingin mendapatkan pelayanan yang di sebabkan oleh berkurangnya Staf yang ada di Poli Kebidanan dan Kandungan selama pandemi Covid-19.

- b. Belum ramahnya Staf saat melakukan pelayanan selama pandemi Covid-19. Pelayanan yang diberikan Staf kepada pasien dianggap belum ramah, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan pasien rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan yang menyatakan pada tanggal 26 juni 2021:

“Dalam melakukan pelayanan saya rasa Staf disini belum menunjukkan sikap keramahan kepada pasien, seperti pada saat saya akan memeriksa kandungan Staf hanya sebatas menanyakan keperluan saja tanpa menyapa terlebih dahulu”

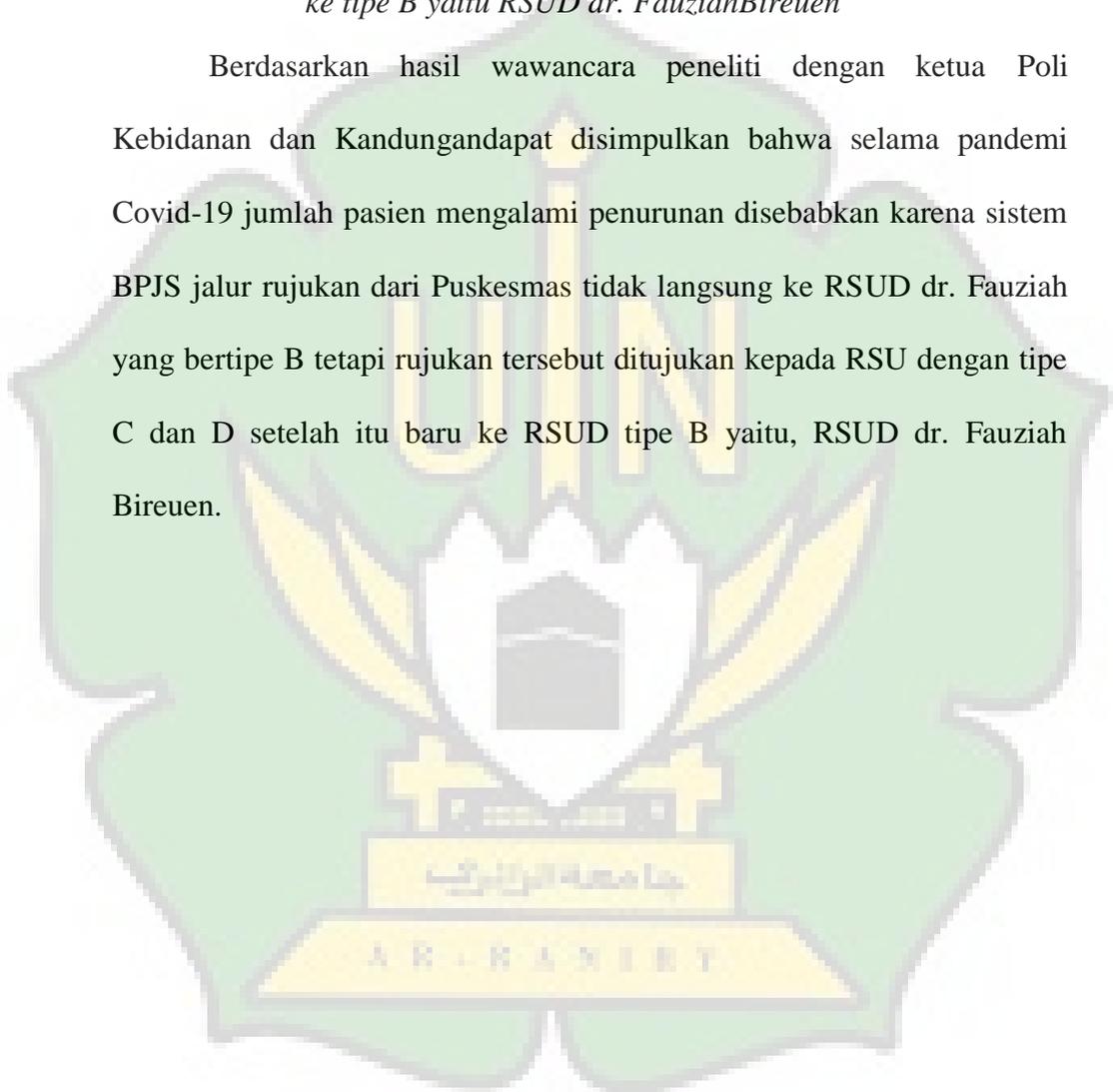
Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pasien rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan peneliti melihat bahwa sikap Staf saat melakukan memberikan pelayanan kepada pasien belum adanya sikap keramahan, sehingga pasien tidak nyaman saat berkunjung ke Poli Kebidanan dan Kandungan.

- c. Poli Kebidanan dan Kandungan mengalami penurunan jumlah pasien selama pandemi Covid-19 hal ini disebabkan karena rujukan yang diberikan dari Puskesmas tidak langsung dirujuk ke RSUD dr. Fauziah selaku RS tipe B, Melainkan ke RSU yang tipe C dan D terlebih dahulu. Jika ada kendala di RSU tipe C dan D barulah dirujuk ke RSUD dr. Fauziah Bireuen. sesuai

dengan wawancara yang dilakukan peneliti dengan ketua Poli Kebidanan dan Kandungan yang menyatakan:

Di Poli ini terjadi penurunan jumlah pasien karena dari sistem BPJS jalur rujukannya dari Puskesmas ke RSUD tipe C dan D, kemudian baru ke tipe B yaitu RSUD dr. Fauziah Bireuen

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ketua Poli Kebidanan dan Kandungan dapat disimpulkan bahwa selama pandemi Covid-19 jumlah pasien mengalami penurunan disebabkan karena sistem BPJS jalur rujukan dari Puskesmas tidak langsung ke RSUD dr. Fauziah yang bertipe B tetapi rujukan tersebut ditujukan kepada RSUD dengan tipe C dan D setelah itu baru ke RSUD tipe B yaitu, RSUD dr. Fauziah Bireuen.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang diangkat oleh peneliti disini adalah:

1. Pelayanan merupakan suatu rangkaian pemenuhan kebutuhan yang di berikan oleh pemangku kebijakan publik kepada masyarakat. Selama Pandemi Covid-19 pelayanan rawat jalan yang ada di RSUD dr. Fauziah Bireuensudah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP dan mematuhi prtokol kesehatan dalam melakukan pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan rawat jalan selama pandemi dapat dilihat menggunakan5 dimensi kualitas pelayanan kesehatan. Dan peneliti melihat bahwa pelayanan rawat jalan yang ada di RSUD dr. Fauziah Bireuen dapat dikatakan baik, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai regulasi yang ada.
2. Hambatan dalam pemberian rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat pandemi Covid-19 di RSUD dr. Fauziah Bireuen jika diliat dengan indikator kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan regulasi yang ada, yaitu kurang tanggapnya Staf serta ketidakramahan Staf saat melayani masyarakat.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan yang berkaitan dengan kesimpulan yaitu, Rumah Sakit Umum Daerah(RSUD) dr. Fauziah Bireuen merupakan rumah sakit umum kelas B yang berlokasi di kabupaten Bireuen, diharapkan kepada Staf saat memberikan pelayanan bersikap lebih ramah dan respon terhadap pasien saat melakukan pelayanan sehingga pasien merasa nyaman dan saat puas saat menerima pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Sinambela, Lijan P. dkk. (2006). *Reformasi pelayanan publik: Toeri, Kebijakan, dan Implimentasi*. Jakarta: bumi aksara, p.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media
- Prof. Dr. Lexy J.Moleong, (2019)M.A. *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Burhan Bungin, (2011)*Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media)
- Lexy J. Moleong, (2006) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya,
- Sutrisno Hadi, (1995) *Metodelogi Research*, jilid III(Yogyakarta: Andi)
- Suharsimi ArikuntP,(1989) *Prosedur Penelitian Pendekatan Dan Praktek*, (bina aksara, Jakarta)
- Sugiyono, (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta)
- Lexy J. Moleong, (2020) *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya)
- Harry Yulianto dan Syarief Dienan Yahya, (2018) *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Publik Terhadap kepuasan Masyarakat Pengguna Trans (Maminasata, Manajemen, Akutansi dan Perbankan)*
- Ratminto dan Atik, (2003) *manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan citizens charter dan standar pelayanan minimal*(Yogyakarta:pustaka pelajar).
- Dwiyanto, A, (2006) *mewujudkan good governance melayani publik*, (yogjakarta: UGM Pess)
- Moenir, H.A.S, (2002) *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi aksara.
- Agus dwiyanto, (2017) *manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi*, (Yogyakarta gajah mada university press)

Zulian yamit,(2017) *manajemen kualitas produk dan jasa*, (yogjakarta: Ekonisia)

Tjiptono, F, (2000) *manajemen pemasaran*, (yogjakarta: Andi Offset).

B. Jurnal

Ombudsman RI, *standar pelayanan publik sesuai dengan UU no 25 tahun 2009 survei ombudsman RI*, (Jakarta: Ombudsman RI, 2017)

Tuti Marjan Fuadi, dkk, Covid 19: *antara kematian dan angka kelahiran. Jurnal Sosiologi Indonesia*. Vol, 1, No,3, 199-21, November 2020.

WHO. *Pencegahan dan pengendalian Infeksi untuk Novel Coronavirus (Covid-19)*. WHO.2020

Sri Handayani, dkk. *Pengaruh pendidikan kesehatan melalui whatsapp group terhadap pengetahuan dan sikap ibu hamil dalam deteksi dini preeclampsia pada masa pandemic covid-19*. Vol. XII, No. 2, Desember 2020.

Yuliana, *Corona Virus Disease (Covid-19) Sebuah Tinjauan Literatur*. Vol 2, Nomor 1, februari 2020, p. 187-192

Desy Ramadhani Harahap, *persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada masa pandemic Covid-19 di kota binjai, jurnal penelitian suara forikes*, vol 12. No 2. April 2021.

Arliyah Harfika , Nadiya Abdullah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya Balance* Vol. XIV No. 1 Januari 2017. Diakses tanggal 15 desember.

Darmawati, Ismail Efendi, Anto J. Hadi, Idawati, *analisis kualitas system informasi manajemen rumah sakit umum.Dr fauziah bireuen*, volume 7 Nomor 2 november 2019.

Riza Fahmi, dkk. *Analisis factor-faktor yang mempengaruhi kunjungan pasien JKN di Poli rawat jalan RSUD dr. Fauziah Bireuen*. Vol 2, No. 2, Desember 2020.

Arif Muhammad Nurdianto,dkk, *studi klinis infeksi COVID-19 pada kehamilan dengan insulin dependent diabetes ,mellitus(IDDM)*,jurnal ilmiah kedokteran wijaya kusuma vol 9. No 2. Hal 229-244, September 2020.

Pupu Saeful rahmat, *Penelitian Kualitatif, EQUILIBRIUM*, Vol. 5, No. 9,h.2.

Cindy Anggraeny, *inovasi pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas jagir kota Surabaya, kebijakan dan manajemen.*

Yul Asriati,S.,Psi., M.P.H. *beban kerja pelayanan rekam medis di masa pandemi covid-19. jurnal manajemen informasi dan administrasi kesehatan. (JMLAK).*

Erni Mayo. *skripsi yang berjudul, kualitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Kota Semarang.*

Stefany j pangoempita, dkk. *Analisis pengaruh pandemic covid-19 terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas ranotana weru dan puskesmas teling atas kota manado. Jurnal kesmas. Vol 10. No 1. Januari 2021.*

Ratminto dan Atik, *manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan citizens charter dan standar pelayanan minimal(Yogyakarta:pustaka pelajar, 2003).*

Aprilia malik, dkk. *Perencanaan program akta online dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bayuwangi, jurnal administrasi publik (JAP) Vol 1. No. 5 maret 2012.*

C. Undang-Undang

Undang-Undang No 25 tahun 2009

Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Perbup Nomor 800/328 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Pegawai Dalam Upaya Pencegahan Covid-19 di Lingkungan Pemerintahan Bireuen.

Dokumentasi Penelitian







**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-1480/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/07/2021
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen Bagian Poli Kebidanan dan Kandungan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **RISKA / 170802132**
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Gampong Jangka Alue Bic Kcc. Jangka Kab.bireuen

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Pelayanan Rawat Jalan di Poli kebidanan dan Kandungan saat Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 15 Juli 2021
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 31 Januari
2022

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.



PEMERINTAH KABUPATEN BIREUEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. FAUZIAH



Jalan Mayjen T. Hamzah Bendahara No. 13 Bireuen Kode Pos 2421 Telp : (0644) 21228
Faks : (0644) 21228 Website : <https://rsudfauziah.bireuenkab.go.id/> e-Mail : rsud_fauziah@bireuenkab.go.id

Bireuen, 27 Juli 2021

Nomor : 893 / 143 / Diklat
Lamp : -
Hal : **Selesai Penelitian**

Kepada Yth,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
di -

Banda Aceh

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor : B-1480/Un.08/FISIP.I/PP.
00.9/07/2021 tanggal 15 Juli 2021, perihal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa.

N a m a : Riska
N I M : 170802132
Jurusan : S-1 Ilmu Administrasi Negara

Benar nama yang tersebut di atas telah selesai melakukan pengambilan data untuk Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Fauziah Bireuen dengan judul skripsi "**Pelayanan Rawat Jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan saat Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen**".

Demikian surat pemberitahuan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya, atas kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

a.n. Direktur RSUD dr. Fauziah
Wadir Administrasi Umum dan Keuangan
u.b
Kabag. Perencanaan dan Pengembangan


AFDHAL ZIKRI, MARS
NIP/19800118 199903 1 001