

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DALAM  
PENANGANAN PASIEN DI MASA PANDEMI COVID-19  
PADA PUSKESMAS JEULINGKE KECAMATAN  
SYIAH KUALA KOTA BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**FITRI ELENDA  
NIM. 170802108**

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



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2022 M / 1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fitri Elenda  
NIM : 170802108  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Amarabu, Simeulue  
Alamat : Desa Amarabu, Kec Simeulue Cut, Kab Simeulue

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 di pertanggungjawabkan 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 Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 4 Januari 2022  
Yang Menyatakan,



**Fitri Elenda**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DALAM  
PENANGANAN PASIEN DI MASA PANDEMI COVID-19  
PADA PUSKESMAS JEULINGKE KECAMATAN SYIAH  
KUALA KOTA BANDA ACEH**

**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 (SI) Dalam  
Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

**FITRI ELEENDA**  
NIM. 170802108

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemeritahan  
Prodi Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui Untuk Dimunaqasyahkan Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II,



**Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.**  
NIP. 197810162008011011



**Cut Zamharira, S.IP., M.AP.**  
NIDN. 2017117904

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DALAM  
PENANGANAN PASIEN DI MASA PANDEMI COVID-19  
PADA PUSKESMAS JEULINGKE KECAMATAN SYIAH  
KUALA KOTA BANDA ACEH**

**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 (SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Kamis, 13 Januari 2022  
10 Jumadil Akhirah 1443 H

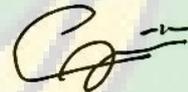
Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



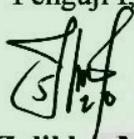
Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.  
NIP. 197810162008011011

Sekretaris,



Cut Zamharira, S.IP., M.AP.  
NIDN. 2017117904

Penguji I,



Siti Nur Zalikha, M.Si.  
NIP. 199002282018032001

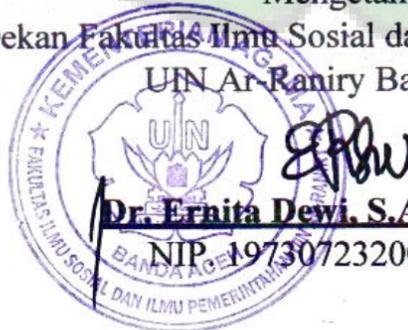
Penguji II,



Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si.  
NIDN. 2019119001

Mengetahui

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



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

## ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya dengan adanya pelayanan kesehatan dapat diperoleh dari Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan bagi setiap warga negara dan menginginkan adanya pelayanan kesehatan yang baik karena hal ini menyangkut tentang hak hidup orang banyak dan terlebih pula kesehatan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Puskesmas Jeulingke memberikan jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik dengan segala fasilitas kebutuhan perawatan yang ada di Puskesmas diantaranya pelayanan pengobatan serta pemulihan kesehatan, dengan harapan pasien yang mendapatkan pelayanan yang maksimal. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pelayanan kesehatan dalam penanganan pasien dimasa pandemi Covid-19 pada Puskesmas Jeulingke serta untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dalam penanganan pasien di masa pandemi Covid-19 pada Puskesmas Jeulingke. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif deskriptif. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pada Puskesmas Jeulingke yang dilihat menggunakan indikator dimensi pelayanan publik menurut Putu Sudayasa: a. Bertindak Cepat dan Tepat, b. Berpihak Kepada Masyarakat, c. Menegakkan Kedisiplinan, d. Menunjukkan Transparansi, e. Menunjukkan Akuntabilitas. Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Jeulingke sudah baik namun masih ada indikator yang belum berjalan sesuai dengan regulasi yang ada.

**Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Pandemi Covid-19.**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan Skripsi berjudul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Jeulingke Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh”. Selanjutnya shalawat serta salam pada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan para alim ulama.

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk memenuhi sebagian syarat proses penulisan skripsi, dalam rangka untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Warul Walidin, AK. MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Eka Januar, M.Soc., Sc, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
4. Siti Nur Zalikha, M.Si selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara.

5. Muhammad Thalal, Lc, M.Si.,M.Ed dan Cut Zamharira, S.IP., M.AP selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing memberikan saran dan motivasi serta mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini semoga Allah membalas kebaikan Bapak dan Ibu.
6. Dr. S. Amirulkamar, MM., M.Si. selaku dosen ilmu administrasi negara yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan saran serta bimbingan kepada penulis
7. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
8. Teristimewa sekali untuk Ayahanda Ardimalta dan Ibunda Ernawita yang telah memberikan doa yang tiada henti-hentinya, dukungan serta kasih sayang yang sangat tulus kepada penulis, serta Abang saya Ades Afnata dan adik saya Wawan Hidayat, yang selalu menyertakan penulis dengan do'a dan kepada seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku (Ofi Hidayanti, Rabitah Selian, Ghea Muslianda Putri) yang selalu membantu serta memberi masukan dan semangat kepada penulis.
10. Sahabat satu unit yang selalu memberikan semangat kepada penulis (Ekalianda, Riska, Menik, Feby).

11. Teman-teman kos Shalihah kalem bingits yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada penulis (Dek Ega, Dek Nurul, Kak Ana, Putri, Kak Rini, Kak Luki, Kak Alda, Reka).
12. Teman-teman leting 2017 yang selalu memberikan motivasi dan semangat.
13. Kepada pihak Puskesmas Jeulingke yang telah membantu penulis dalam memberikan data-data yang diperlukan penulis.
14. Kepada para informan yang telah banyak membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.

Penulis tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah mereka berikan. Hanya kepada Allah SWT penulis serahkan, semoga semua kebaikan mereka mendapat balasan pahala terbaik dariNya. Selanjutnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu, segala kritikan dan saran yang berguna untuk proses penyempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Demikian semoga skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Banda Aceh, 4 Januari 2022  
Penulis,

Fitri Elenda

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Rumus Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Penjelasan Istilah .....	7
1.6.1 Efektifitas .....	7
1.6.2 Pelayanan Publik .....	7
1.6.3 Puskesmas.....	8
1.6.4 Pandemi Covid-19 .....	9
1.7 Metode Penelitian .....	10
1.7.1 Pendekatan Penelitian .....	10
1.7.2 Fokus Penelitian .....	11
1.7.3 Lokasi Penelitian .....	11
1.7.4 Sumber Data .....	12
1.7.5 Informan Penelitian .....	13
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data .....	13
1.7.7 Teknik Analisis Data .....	15
1.7.8 Pemeriksaan Keabsahan Data .....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Landasan Teori .....	19
2.2.1 Efektivitas .....	19
2.2.2 Konsep Pelayanan .....	22
2.2.3 Indikator Efektivitas Pelayanan .....	26
2.2.4 Klasifikasi Pelayanan Publik .....	28
2.2.5 Tujuan Pelayanan Publik .....	28
2.2.6 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	29
2.2.7 Standar Pelayanan Publik .....	30
2.3 Puskesmas .....	32

2.3.1 Tugas Pokok Puskesmas .....	34
2.3.2 Fungsi Puskesmas .....	35
2.4 Pandemi Covid-19 .....	35
2.5 Kerangka Pemikiran.....	37
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Deskripsi Umum Tempat Penelitian .....	38
3.1.1 Kondisi Geografis .....	38
3.2.1 Kondisi Demografis .....	40
3.3.1 Sarana Dan Peralatan Kesehatan .....	40
3.2 Visi, Misi, Motto, Tata Nilai dan Janji Puskesmas.....	41
3.3 Struktur Organisasi .....	46
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien di Masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Jeulingke Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh .....	48
4.2 Hambatan Dalam Penanganan Pelaksanaan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Jeulingke .....	62
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fokus Penelitian .....	11
Tabel 1.2 Informan Penelitian .....	13
Table 2.1 Kerangka Pemikiran .....	37
Tabel 3.1 Jumlah Kependudukan Wilayah Kerja Puskesmas Jeulingke .....	40
Tabel 3.2 Jumlah UKBM Puskesmas Jeulingke .....	41
Tabel 3.3 Jumlah Kunjungan UPTD Puskesmas Jeulingke .....	42
Tabel 3.4 Struktur Organisasi Puskesmas Jeulingke .....	47



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Peta Wilayah Kerja Puskesmas Jeulingke .....	39
Gambar 3.2	Denah Bangunan UPTD Puskesmas Jeulingke .....	39
Gambar 3.3	Struktur Organisasi Puskesmas Jeulingke .....	46



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggaraan merupakan setiap institusi penyelenggaraan negara, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang- undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik salah satunya pelayanan kesehatan.<sup>1</sup>

Pembangunan kesehatan pada hakikatnya adalah bagian dari pembangunan nasional yang merupakan upaya bangsa Indonesia untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional. Pembangunan kesehatan yang telah dilaksanakan secara bertahap dapat memudahkan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Hal ini terbukti dengan terus meningkatkan sarana kesehatan berupa Puskesmas serta penyediaan tenaga kesehatan dalam melayani masyarakat.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Khesia, Ida Hayu Dwimawanti, *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang*, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu

<sup>2</sup> Sri Irmawati, H. Sultan M., dan Nurhannis, *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu*. Jurnal Katalogis, Vol: 501, Tahun 2017. Hlm 188

Pelayanan kesehatan dapat diperoleh dari pusat pelayanan kesehatan termasuk Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan bagi setiap warga negara dan menginginkan akan adanya pelayanan kesehatan yang baik karena hal ini menyangkut tentang hak hidup orang banyak dan terlebih pula kesehatan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena dengan keadaan tubuh yang sehat memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis.<sup>3</sup> Pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu serta merata dan tidak diskriminatif, sehingga dengan demikian Berdasarkan peraturan Perundang-Undangan Kesehatan pelaksanaan kesehatan harus mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya.<sup>4</sup>

Puskesmas didorong untuk selalu meningkatkan kinerja sesuai dengan fungsi yang diembannya. Salah satu bentuk untuk mengevaluasi kinerja dalam bidang kesehatan pada puskesmas adalah dengan melihat tingkat pelayanan kepada masyarakat terhadap puskesmas yang berada di kecamatan.<sup>5</sup> Saat ini kita tahu bahwa di negara Indonesia digemparkan dengan adanya virus corona sehingga pelayanan kesehatan harus terus ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang maksimal dimasa pandemi, sejak pandemi Covid-19 melanda dunia salah satunya Indonesia, dalam hal ini Puskesmas harus terus menjadi garda

---

<sup>3</sup> Priskila Raflesia Rahasia, Marthen Kimbal, Gustaf Undap, *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas*, Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 1 No. 1, Tahun 2018. Hlm 1.

<sup>4</sup> Tinus Ndjurumbaha, *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan di puskesmas waingapu kabupaten sumba timur*, Program Pasca Sarjana universitas Terbuka Jakarta, Tahun 2015, Hal 1

<sup>5</sup> Isra Ma'rufi, Abu Khoiro, Reni Indrayani, Heri Prasetyo, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayan Puskesmas*, Jurnal Ikesma, Vol 11 No 1, Tahun 2015, Hal 73

paling depan dalam memberikan pelayanan kesehatan primer dalam lingkungan masyarakat serta tetap memberikan pelayanan dan memperhatikan protokol kesehatan salah di Puskesmas Kota Banda Aceh.

Kota Banda Aceh memiliki 9 Kecamatan dan 11 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yaitu Kecamatan Meuraxa, Jaya Baru, Banda Raya, Baiturrahman, Leung Bata, Kuta Alam, Kuta Raja, Syiah Kuala, Ulee Kareng. Setiap kecamatan wajib memiliki Puskesmas namun pada kecamatan Syiah Kuala dan Kecamatan Kuta Alam memiliki 2 unit Puskesmas salah satunya di kecamatan Syiah Kuala yang terdapat dua Puskesmas yaitu Puskesmas Jeulingke dan Puskesmas Kopelma Darussalam.<sup>6</sup> Puskesmas harus selalu mematuhi protokol kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien dimasa Pandemi Covid-19.

Coronavirus Disease 19 (COVID-19) adalah suatu penyakit yang disebabkan oleh Novel Corona Virus (2019-nCoV) biasa disebut SARS-CoV-2 yang merupakan suatu jenis virus baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia.<sup>7</sup> Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanganan Covid-19 serta Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Covid-19, Dan Kemudian Diperbarui Dengan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020

---

<sup>6</sup> <https://Bandaacehkota.Bps.go.id>.

<sup>7</sup> Kementerian Kesehatan, 2020. *Petunjuk Teknis Pelayanan puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19*, ( diakses pada 22 Juni 2021)

Tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Covid-19 Sebagai Bencana Nasional.<sup>8</sup>

Sejak tanggal 02 Maret 2020 total kasus kumulatif Covid-19 yang terdapat di Indonesia sebanyak 143.043 orang. Pada laman website kemenkes.go.id, tanggal 18 Agustus 2020 data kumulatif Covid 19 di Aceh sebanyak 1.069 orang dan secara nasional kasus Coronavirus Disease 2019 ( Covid-19) Aceh berada pada urutan 21 dari 34 Provinsi.<sup>9</sup> Sejak adanya kasus pandemi Covid-19 yang melanda seluruh dunia dan termasuk Indonesia. Dalam pelayanan kesehatan puskesmas merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan primer pada masyarakat dan tetap menyesuaikan pelayanan serta mentaati protokol kesehatan Covid-19.<sup>10</sup> Salah satunya Puskesmas Jeulingke memberikan kesehatan dimasa pandemi Covid-19.

Namun Pada tanggal 05 Agustus 2020 Puskesmas Jeulingke sempat mengalami penutupan untuk sementara waktu dan meliburkan seluruh pelayanan karena diduga adanya nakes yang terinfeksi Covid-19. Selanjutnya kepada seluruh nakes dan pegawai Puskesmas diminta untuk melakukan pemeriksaan tes swab Covid-19 dan hasilnya negatif semua, setelah itu Puskesmas Jeulingke sudah beroperasi normal seperti biasanya namun dalam pelayanannya harus selalu mematuhi protokol kesehatan.<sup>11</sup> Puskesmas merupakan garda terdepan dalam memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat dan berusaha memberikan

---

<sup>8</sup> Ibid Hal 10

<sup>9</sup> <https://dinkes.acehprov.go.id/news/read/2020/08/18/430/aceh-urutan-21-covid-19-nasional-kasus-baru-25-orang.html> diakses pada tanggal 02 juli 2020

<sup>10</sup> <https://covid19.go.id/edukasi/tenaga-kesehatan/pelayanan-kesehatan-puskesmas-di-masa-pandemi-covid-19> diakses pada tanggal 02 juli 2021

<sup>11</sup> <https://m.antaranews.com/amp/berita/1665414/dua-puskesmas-banda-aceh-kembali-aktif-layani-pasien>. Diakses pada tanggal 08 Agustus 2021

pelayanan kesehatan terbaik dengan segala fasilitas kebutuhan perawatan yang ada pada Puskesmas diantaranya pelayanan pengobatan pemulihan kesehatan. Akan tetapi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatannya Puskesmas Jeulingke pada aktivitasnya masih saja terdapat permasalahan yang dirasakan oleh penerima layanan atau pasien, karena pelayanannya masih belum sesuai dengan harapan masyarakat atau belum efektif.

Berdasarkan hasil observasi awal serta melihat beberapa ulasan dari situs website Puskesmas Jeulingke bahwa masih terdapat respon kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Jeulingke seperti tenaga medis masih lambat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, belum adil dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang diberikan masih terkesan berbelit-belit, fasilitas ruangan yang masih sempit selain itu masih terdengar keluhan masyarakat akan kinerja dari tenaga medis seperti halnya sikap tenaga medis yang kurang ramah kepada pasien dan ada sebagian tenaga medis yang datang tidak tepat waktu. Berdasarkan hasil observasi awal pada Puskesmas Jeulingke maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam terkait "Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Jeulingke Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh."

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya diantaranya yaitu :

1. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis masih belum efektif
2. Masyarakat masih belum puas terhadap pelayanan yang diberikan

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan diatas, maka menjadi suatu permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Jeulingke ?
2. Bagaimana Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien di masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Jeulingke ?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Jeulingke.
2. Untuk mengetahui Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien di masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Jeulingke.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis :

#### 1. Manfaat Teoritis

Pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmiah dan informasi tambahan bagi penelitian selanjutnya.

#### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi pada puskesmas Jeulingke agar terus meningkatkan efektivitas pelayanan

kesehatan kepada masyarakat dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas.

## 1.6 Penjelasan Istilah

### 1.6.1 Efektivitas

Menurut The Liang Gie efektivitas merupakan suatu keadaan mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaknya maka perbuatan itu dikatakan efektif jika menimbulkan atau mencapai sasaran yang telah di rencanakan.<sup>12</sup> Menurut Effendi efektivitas merupakan suatu proses komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan jumlah biaya yang telah ditentukan, waktu yang direncanakan dan jumlah anggota yang telah ditentukan.<sup>13</sup>

Berdasarkan dua pendapat para ahli diatas dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan sebuah konsep yang amat penting karena dapat memberikan gambaran apakah suatu organisasi tersebut telah berhasil dalam mencapai tujuannya sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.

### 1.6.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat dan daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sementara definisi yang saat ini menjadi suatu pedoman utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik

---

<sup>12</sup> Andi Muhammad Yusuf, *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kahu Kabupaten Bone*, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Tahun 2018, Hal 23

<sup>13</sup> Dr. Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori Dan Aplikasi* Yogyakarta, Penerbit Depublish Publisher Tahun 2020.

sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan publik.<sup>14</sup> Menurut Agung Kurniawan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka pemberian pelayanan/melayani sesuai dengan apa yang diperlukan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi ditetapkan dengan aturan pokok tata cara yang ditetapkan.<sup>15</sup>

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas bahwa pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh pemangku kebijakan publik kepada masyarakat.

### **1.6.3 Puskesmas**

Puskesmas atau pusat kesehatan masyarakat adalah suatu unit pelaksana teknis dinas kesehatan yang terdapat pada setiap Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan. Menurut Ilham Akhsanu Ridho Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pemberian pelayanan kesehatan dan bergerak pada garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, dalam melaksanakan pembinaan serta pelayanan kesehatan

---

<sup>14</sup> Suci Suryani, *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Unit Gawat Darurat Di Uptd Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara*, Publika Jurnal S1 Administrasi Publik, Hal 6-7.

<sup>15</sup> Dr.Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori Dan Aplikasi*, Yogyakarta, Penerbit Depublish Publisher 2020.

secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat disetiap kecamatan dan pelayanan tersebut tidak mencakup aspek pembiayaan.<sup>16</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian diatas bahwa Puskesmas merupakan suatu wadah yang dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang letaknya terdapat pada setiap kecamatan.

#### **1.6.4 Pandemi Covid-19**

Coronavirus merupakan suatu kelompok virus yang dapat menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan. Adapun beberapa jenis coronavirus ini dapat menyebabkan infeksi saluran pernafasan pada manusia sehingga membuat batuk dan pilek hingga dapat serius seperti Middle and Severe Acute Respiratory Syndrome (MERS) dan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) adapun jenis coronavirus jenis baru yang ditemukan menyebabkan penyakit Covid-19. Covid-19 merupakan salah satu penyakit menular yang disebabkan oleh jenis Coronavirus yang baru ditemukan pada bulan Desember 2019 virus ini awal mula menyebarnya di Wuhan atau Cina dan sekarang menjadi sebuah pandemi yang terjadi di banyak negara di seluruh dunia salah satunya di negara Indonesia.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Nor Sanah. 2017, *Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser*. E-Journal Ilmu Pemerintahan Vol 5, Nomor 1, Hal 307.

<sup>17</sup> <https://www.who.int/indonesia/news/qa/qa-for-public> Diakses Pada Tanggal 18 Oktober 2021 Jam 08.50 WIB.

## 1.7 Metode Penelitian

### 1.7.1 Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan langkah-langkah statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Dalam penelitian kualitatif ini secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah tingkah laku, aktivitas sosial dan lainnya.<sup>18</sup>

Menurut Denzin dan Lincoln menjelaskan bahwa penelitian Kualitatif ialah suatu penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud dapat menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan yang melibatkan berbagai metode yang ada, dari segi penelitian ini, peneliti masih tetap mempersoalkan 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 yaitu wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.<sup>19</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena atau keadaan sosial tertentu. Melalui penelitian

---

<sup>18</sup> Pupu Saeful Rahmat, *Penelitian Kualitatif*, Equilibrium, Vol.5, NO.9 2019, Hal .2.

<sup>19</sup> Prof. Dr.Lexy J.Moleong 2019, *M.A Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung Remaja Rosdakarya, 2020),Hal 5

ini peneliti ingin melihat bagaimana efektifitas pelayanan kesehatan dalam penanganan pasien dimasa pandemi Covid-19 pada Puskesmas Jeulingke Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh, serta melihat hambatannya dan kemudian hasil penelitian tersebut akan dijabarkan secara deskripsi.

### 1.7.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian yaitu suatu sasaran dari penelitian yang ingin dicapai adalah melihat bagaimana efektivitas pelayanan kesehatan dalam penanganan pasien di masa pandemi Covid-19 pada puskesmas Jeulingke serta untuk dapat mengkaji apa saja hambatan dalam proses pelayanan kesehatan pada masa pandemi di Puskesmas Jeulingke.

**Table 1.1**  
**Fokus Penelitian**

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1	Efektivitas Pelayanan	a. Bertindak Cepat dan Tepat b. Berpihak Kepada Masyarakat c. Menegakkan Kedisiplinan d. Menunjukkan Transparansi e. Menunjukkan Akuntabilitas	Menurut Putu Sudayasa
2	Hambatan	a. Bertindak Cepat dan Tepat b. Berpihak Kepada Masyarakat c. Menegakkan Kedisiplinan d. Menunjukkan Transparansi e. Menunjukkan Akuntabilitas	Menurut Putu Sudayasa

### 1.7.3 Lokasi Penelitian

Menurut Nasution lokasi penelitian adalah tempat atau lokasi penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang

diteliti/observasi.<sup>20</sup> Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian itu ingin dilakukan. Dalam hal ini penelitian dilaksanakan di Puskesmas Jeulingke Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

#### 1.7.4 Sumber Data

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan suatu sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang maupun informan yang dipilih untuk dapat memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan dalam suatu penelitian.<sup>21</sup> Adapun data primer yang diambil dalam penelitian ini yaitu wawancara dengan informan kepala Puskesmas Jeulingke, staf Puskesmas Jeulingke dan pasien sebagai penerima pelayanan.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu suatu data yang diambil dari sumber-sumber tertentu yang dipakai sebagai pendukung dari data primer. Sumber data sekunder merupakan sumber data yang dapat memenuhi serta memperkaya sumber data primer atau data sekunder dengan memperoleh dari data pendukung. Dalam hal ini data sekunder bersumber dari data yang akan melengkapi sumber data primer. Data sekunder tersebut berupa gambar dari media massa, Undang-Undang/Peraturan dan Dokumen.<sup>22</sup> Adapun data sekunder yang diambil dalam penelitian ini yaitu Sumber arsip UPTD Puskesmas Jeulingke, Undang-Undang, Buku dan Website Puskesmas Jeulingke.

---

<sup>20</sup> Nasution, *Metode Research*, 2011 Jakarta, Bumi Aksara, Hal 43.

<sup>21</sup> Ican Octavianus Panambunan, *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado*, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Hal 4

<sup>22</sup> Ibid Hal 5

### 1.7.5 Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang bisa memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun teknik penentuan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan *sampel* didasarkan atas tujuan tertentu. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 7 orang sebagaimana terdapat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Informan Penelitian**

No	Informan	Jumlah	Kriteria
1	Kepala Puskesmas	1 Orang	Sebagai Pihak Penanggung Jawab
2	Staf Pukesmas	1 Orang	Sebagai Pemberi Layanan
3	Masyarakat	5 Orang	Sebagai Penerima layanan dimasa sebelum dan sesudah pandemi COVID-19
	<b>Jumlah</b>	<b>7 Orang</b>	

Sumber : Data Diolah Tahun 2021

### 1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Observasi

Observasi adalah sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri spesifik dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara. Jika wawancara selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi

juga objek-objek alam yang lain.<sup>23</sup> Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dari dekat terhadap fenomena atau objek yang diteliti, sehingga memungkinkan untuk memperoleh gambaran dari fenomena yang sulit diperoleh dari orang-orang yang dijadikan sumber data.

Maka dari itu yang ingin diobservasi pada penelitian yaitu mengamati bagaimana pelayanan yang diberikan oleh para petugas puskesmas pada masa pandemi apakah sudah sesuai standar pelayanan pada Puskesmas, melihat tingkat kedisiplinan para tenaga medis, mengamati tingkat ketanggapan perawat saat memberi layanan kepada masyarakat, mengamati pasien apakah sudah terlayani dengan benar dan adil, melihat jumlah tenaga medis yang bekerja, mengamati fasilitas protokol kesehatan Covid-19 yang ada.

## 2) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan yang telah dijadikan sumber data. Wawancara dilakukan dengan maksud untuk memperoleh informasi secara langsung untuk dijadikan data yang tidak diperoleh dari sumber data yang lain. Wawancara juga merupakan 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.<sup>24</sup> Adapun yang

---

<sup>23</sup>Sutrisno Hadi, *Metodologi Research, Jilid III* (Yogyakarta: Andi, 1995) hal.145.

<sup>24</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), H.221.

akan diwawancara dalam penelitian ini yaitu kepala puskesmas Jeulingke, tenaga medis dan masyarakat yang menerima pelayanan pada puskesmas Jeulingke.

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi berarti mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah dan lain sebagainya.<sup>25</sup> Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang relevan, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel kalau didukung oleh dokumen-dokumen yang bersangkutan. Adapun dokumentasi yang ingin di cari pada penelitian ini yaitu melihat data pasien yang dilayani selama pandemi COVID-19, data jumlah tenaga medis, data jadwal pelayanan atau jam kerja pada puskesmas, transkrip wawancara dengan pasien, transkrip wawancara dengan tenaga medis dan kepala Puskesmas, transkrip wawancara dengan pasien atau masyarakat penerima layanan.

#### 1.7.7 Teknik Analisis Data

Adapun langkah-langkah analisis data setelah dilakukannya pengumpulan data yaitu:

##### 1. Reduksi data

Reduksi data adalah suatu proses merangkum data serta memfokuskan pokok-pokok terpenting dari penelitian dengan mencari tema dengan pola hingga memberikan gambaran yang jelas serta dapat mempermudah peneliti dalam

---

<sup>25</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan dan Praktek*, (Bina Aksara, Jakarta, 1989) h.202.

melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Pada reduksi data ini peneliti peneliti mengumpulkan data yang dirasa penting agar dapat memudahkan dalam penelitian.

## 2. Penyajian Data

Pada penyajian data ini merupakan kumpulan informasi yang tersusun dan memberikan tindakan. Pada penyajian data tersebut dapat dilakukan dalam bentuk teks yang bersifat naratif, bagan, serta dalam bentuk lainnya.

## 3. Verifikasi Data

Verifikasi data merupakan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.<sup>26</sup>

### 1.7.8 Pemeriksaan Keabsahan Data

Adapun pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.
2. Member cek yaitu pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Teknik dilakukan peneliti dengan menunjukkan dan mengkonfirmasi kembali data-data yang telah diperoleh sebelumnya kepada informan yang sama.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h.247.

<sup>27</sup> Lexy J Moleong, *Penelitian Kualitatif* (Bandung Remaja Rosdakarya, 2020), h.1.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Sebelum penelitian ini dilakukan, telah ada beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan Efektifitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas. Adapun beberapa penelitian antara lain:

1. Penelitian berjudul " Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto", yang dilakukan oleh Ayu Ardila Bakhtiar penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian Kualitatif yang bersifat deskriptif. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan kesehatan pasien pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Jeneponto masih terdapat sejumlah aspek yang perlu diperbaiki guna untuk mengoptimalkan pelayanan di Puskesmas Bangkala Pada masa pandemi Covid-19.<sup>28</sup>
2. Penelitian berjudul "Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Pada Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk", yang dilakukan oleh Aina Khiya Isma Shofia. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui

---

<sup>28</sup> Ayu Ardila Bakhtiar, *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemic Covid-19 Di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Tahun 2021.

efektivita pelayanan pada Puskesmas Tanjunganom dan indikator kepuasan masyarakat. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom sudah baik, pasien yang datang rata-rata sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan adapun faktor penghambat pada penelitian ini yaitu pasien harus menunggu lamanya antrian di loket dan masih kurangnya lahan parkir di area puskesmas.<sup>29</sup>

3. Penelitian berjudul " Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat" yang dilakukan oleh Ardiyan Saptawan dan Neng Yanti adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kota Palembang. Metode penelitian menggunakan deskriptif Kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Kota Palembang menurut persepsi responden lebih rendah dari apa yang diharapkan pasien. Model yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di pusat-pusat kesehatan masyarakat adalah dimulai dari memperkuat mata rantai variable reliability, kemudian dilanjutkan dengan empathy, responsiveness, assurance, dan tangibles.<sup>30</sup>
4. Penelitian berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang"

---

<sup>29</sup> Aina Khaila Isna Shofia, *Efektifitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Pada Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk*, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang.

<sup>30</sup> Ardiyan Saptawan, *Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

yang dilakukan oleh Domingos Lino Ximines Belo Dkk, adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep dengan menggunakan Purposive Random Sampling yaitu memilih secara sengaja beberapa anggota masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas Ngesrep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang masa pandemi Covid-19 relatif baik yang ditunjukkan dengan kompetensi teknik petugas kesehatan yang baik, keterjangkauan dan akses ke Puskesmas juga mudah, fasilitas nyaman, informasi yang diberikan sangat baik, ketetapan waktu pelayanan juga baik dan hubungan antar manusia sangat baik. Inovasi terus dilakukan antara lain Puskesmas mengaktifkan jumlah tenaga kesehatan yang ada sesuai kebutuhan pelayanan dengan sistem komputerisasi pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.<sup>31</sup>

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Efektivitas**

Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang dapat diartikan hasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas merupakan suatu hal yang harus ada dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan pada setiap lembaga organisasi, pada kegiatan ataupun program yang telah direncanakan. Menurut Sondang P. Siagian, Efektivitas adalah suatu

---

<sup>31</sup> Domingos Lino Ximines Belo Dkk, *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Studi Kasus Di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Semarang.

pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan dan selesai dengan waktu yang telah ditentukan.<sup>32</sup>

Menurut Ravianto mengemukakan bahwa efektivitas merupakan sejauh mana suatu perencanaan dapat dijalankan dan mendapatkan hasil sesuai yang diharapkan, artinya apabila suatu kegiatan dapat dijalankan sesuai dengan apa yang direncanakan, baik dalam segi waktu, biaya serta mutu maka dalam hal itu dapat dikatakan efektif. Abdurrahmat efektivitas adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan serta memiliki dampak dan hasil sesuai dengan apa yang diharapkan. Menurut Mardiasmo efektivitas adalah suatu hubungan antara keluaran dengan tujuan serta sasaran yang harus dicapai.<sup>33</sup>

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Efektivitas adalah suatu dayaguna, keaktifan serta adanya kesesuaian di dalam suatu kegiatan yang telah direncanakan dan mencapai tujuan yang ingin dicapai. Konsep efektivitas merupakan suatu pernyataan secara keseluruhan tentang seberapa jauh suatu organisasi telah mencapai tujuannya.<sup>34</sup> Efektivitas merupakan suatu ukuran yang dapat memberikan gambaran seberapa jauh suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga pemerintah atau organisasi dapat tercapai.<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup> Layaman Dan Suci Hartati, *Studi Efektifitas Pelayanan Public Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Cirebon.

<sup>33</sup> <https://www.dosenpendidikan.co.id/efektivitas-adalah/> Diakses tanggal 08 juli 2021.

<sup>34</sup> Ratna Eka Lestari, 2020, *Model Efektivitas Dana Desa Untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi*, Malang, AE Publishing.

<sup>35</sup> Muhammad Sawir. 2020. *Birokrasi Pelayanan Pubik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. (Yogyakarta: Depublish Publisher).

Berdasarkan dari pendapat diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam memberikan gambaran pada keberhasilan suatu instansi dalam mencapai tujuan yang diinginkan, jadi apabila suatu tujuan sudah tercapai maka dapat dikatakan efektif.

Menurut Richard M. Steers adapun indikator dalam efektivitas yang digunakan yaitu :

### 1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu agar pencapain tujuan akhir semakin terjamin diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodesasinya. Pada Pencapaian Tujuan ini terdiri dari 2 sub-indikator, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkret.

### 2. Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi atau komunikasi dan pengembangan consensus. Integrasi menyangkut suatu proses sosialisasi.

### 3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan keadaan di lapangan.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Desiana Kartika Dewi, Bambang Kuncoro, Mahendra, *Efektivitas Dan Efisiensi E-Procurement Dalam Proses Pengadaan Barang/Jasa Di Kabupaten Magelang*, Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara, Vol 02, No 01, 2018, Hal 140.

Menurut Makmur Adapun unsur-unsur dari kriteria efektivitas diantaranya yaitu sebagai berikut yaitu:<sup>37</sup>

- a. Ketetapan penentuan waktu
- b. Ketetapan penghitungan biaya
- c. Ketetapan dalam pengukuran keberhasilan
- d. Ketetapan dalam menentukan pilihan
- e. Ketetapan berpikir
- f. Ketetapan dalam melakukan perintah
- g. Ketetapan dalam menentukan tujuan
- h. Ketetapan sasaran

### **2.2.2. Konsep Pelayanan**

Menurut Poerwadarminta Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layanan yang berarti membantu dalam menyiapkan, mengurus hal-hal yang diperlukan oleh seseorang. Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang dapat diberikan dalam hal membantu, menyiapkan, serta mengurus baik berupa barang atau jasa dari satu pihak kepihak lain.<sup>38</sup> Menurut Lovelock pelayanan adalah suatu produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak dapat dilihat bentuknya dan berlangsung sesaat atau tidak bertahan lama tetapi dapat dialami dan dirasakan oleh penerima pelayanan. Menurut Moenir menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu proses dari pemenuhan terhadap kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

---

<sup>37</sup> Ibid Hal 127.

<sup>38</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media Tahun 2018 Hal.14.

Kotler juga berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu kinerja atau tindakan yang biasa diberikan kepada orang lain dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan. Menurut Sampara pelayanan ialah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik dalam menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Ratminto Dan Winarsih pelayanan dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan.<sup>39</sup>

Menurut Tesis Irsan pelayanan publik dapat disebut sebagai suatu kegiatan pemberian layanan atau melayani keperluan seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Moenir mendefinisikan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok masyarakat yang memiliki landasan faktor material melalui sistem prosedur serta metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>40</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh

---

<sup>39</sup> Ibid Hal 15

<sup>40</sup> Muhammad Sawir. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. (Yogyakarta: Depublish Publisher Hal 87).

penyelenggara pelayanan publik.<sup>41</sup> Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh penerima pelayanan. Berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 tersebut Standar Pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.<sup>42</sup>

Menurut Widodo pelayanan publik yang profesional yaitu pelayanan yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan aparatur pemerintah, adapun cirinya sebagai berikut :

1. Efektif, hal ini lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana, yakni prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

---

<sup>41</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Diakses pada tanggal 08 Juli 2021

<sup>42</sup> Ibid, Hal 8.

3. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian seperti tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, tata cara pembayaran, serta jadwal waktu pelayanan.
4. Keterbukaan mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian rincian waktu atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi mengandung arti pencapaian tujuan.
6. Ketetapan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
7. Responsive mengandung arti lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat dalam menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
8. Adaptif yaitu bertindak cepat dalam menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan keinginan<sup>43</sup>

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang petunjuk pelaksana Undang-Undang No 25 Tahun 2009. Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu:

1. Pelayanan barang yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam-macam bentuk atau produk barang yang dapat digunakan oleh pihak publik, seperti tenaga listrik, air bersih, e-KTP dan lain-lain.

---

<sup>43</sup> Herius Eko Saputro, *Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal; Professional FIS UNIVED Vol. 2.No.1 Juni 2015 Hal 20.

2. Pelayanan jasa yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pemeliharaan kesehatan, pendidikan, penyelenggara transportasi, pos dan lain-lain.
3. Pelayanan administratif yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh pihak seperti akta kelahiran, identitas kewarganegaraan dan sebagainya.

Pelayanan yang dibutuhkan masyarakat berbeda-beda tergantung dari permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat tersebut. Sebagai pemberi layanan publik pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada setiap masyarakat tanpa memandang kepada siapa yang diberikan, jenis pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan masyarakat namun manajemen penyelenggaraan layanan harus didasarkan pada prinsip dan nilai yang sama.<sup>44</sup> Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas maka pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dapat dilakukan dalam memenuhi kebutuhan seseorang sesuai dengan yang diperlukan.

### **2.2.3. Indikator Efektivitas Pelayanan**

Menurut Putu Sudayasa, ada 5 indikator dalam aspek pelayanan yaitu:

1. Bertindak Cepat Dan Tepat

Bertindak cepat dalam hal mengambil keputusan dalam memberikan pelayanan atau tindakan terhadap hal-hal yang emergency maupun urgency. Serta

---

<sup>44</sup> Sinambela, Lijan P.Dkk ,*Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. (Jakarta: Bumi Aksara 2006).

tepat dalam melaksanakan proses pelayanan kesehatan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan.

## 2. Berpihak kepada masyarakat

Berpihak kepada masyarakat yaitu masyarakat sebagai subjek pelayanan berhak menentukan jenis pelayanan kesehatan yang terbaik sesuai masalah yang dihadapi. Masyarakat sebagai objek pelayanan wajib diberikan pelayanan kesehatan yang bermutu agar mencapai derajat kesehatan yang bermutu.

## 3. Menegakkan Kedisiplinan

Menegakan kedisiplinan yaitu menegakkan semangat kerja dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat atau sasaran pelayanan secara tertib, teratur, terarah terbuka dan terukur.

## 4. Menunjukkan Transparansi

Menunjukkan transparansi yaitu menunjukkan keterbukaan pelayanan dengan aturan kerja yang jelas, ringkas dan tuntas sehingga mudah dipahami oleh sasaran pelayanan seperti menunjukkan peraturan yang berlaku dalam lingkungan pelayanan kesehatan.

## 5. Mewujudkan Akuntabilitas

Mewujudkan akuntabilitas yaitu kegiatan pelayanan diarahkan secara bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan.tanggungjawab terhadap

masyarakat sangat penting sekali karena menyangkut upaya peningkatan dalam pelayanan. Kesehatan.<sup>45</sup>

#### **2.2.4 Klasifikasi Pelayanan Publik**

Menurut Mahmudi pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan aturan yang dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama diantaranya pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan kebutuhan umum yaitu

##### **1. Pelayanan kebutuhan dasar**

Adapun pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah yakni: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

##### **2. Pelayanan Umum**

Sebagai instansi penyedia pelayanan publik maka selain pelayanan kebutuhan dasar pemerintah juga harus memberikan pelayanan umum kepada seluruh masyarakat, adapun pelayanan umum yang harus disediakan oleh pemerintah diantaranya: Pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.<sup>46</sup>

#### **2.2.5 Tujuan Pelayanan Publik**

Adapun berdasarkan Undang-Undang No 25 pasal 3 Tahun 2009 Tujuan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

---

<sup>45</sup> Putu Sudayasa 2009, Hakikat 5 Dasar Pelayanan Kesehatan Puskesmas. [Http://www.Sehat.Puskel.Com/Hakikat-5-Dasar-Pelayanan-Kesehatan-Puskesmas/](http://www.Sehat.Puskel.Com/Hakikat-5-Dasar-Pelayanan-Kesehatan-Puskesmas/).

<sup>46</sup> Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media Hal.30).

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>47</sup>

#### **2.2.6 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 pasal 4 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 menyebutkan adanya Asas-Asas Dalam Pelayanan Publik yaitu:

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban
5. Profesionalitas
6. Partisipatif
7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas

---

<sup>47</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Diakses pada tanggal 08 Juli 2021.

10. Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan
11. Ketetapan Waktu
12. Kecepatan, Kemudahan, Dan Keterjangkauan<sup>48</sup>

### 2.2.7 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur berdasarkan Permen PAN RB RI Nomor 15 Tahun 2014. Adapun komponen standar pelayanan publik berdasarkan Permenpan RB RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yakni:

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) meliputi:
  - a) Persyaratan
  - b) Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur
  - c) Jangka Waktu Pelayanan
  - d) Biaya/Tariff
  - e) Produk Pelayanan
  - f) Penanganan Pengaduan, Sarana Dan Masukan
2. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing) meliputi:
  - a) Dasar hukum

---

<sup>48</sup> Ibid, hal 6

- b) Sarana dan prasarana, atau fasilitas
- c) Kompetensi pelaksana
- d) Pengawasan internal
- e) Jumlah pelaksana
- f) Jaminan pelayanan
- g) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- h) Evaluasi kinerja pelaksana.<sup>49</sup>

Adapun standar pelayanan publik berdasarkan Permenpan RB RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang standar pelayanan publik meliputi:

- a) Dasar hukum
- b) Persyaratan
- c) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d) Jangka waktu penyelesaian
- e) Biaya/tariff
- f) Produk pelayanan
- g) Sarana, prasarana dan fasilitas
- h) Kompetensi pelaksana
- i) Pengawasan internal
- j) Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan
- k) Jumlah pelaksana
- l) Jaminan pelayanan

---

<sup>49</sup> Undang-Undang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Diakses Pada Tanggal 12 Oktober 2021

m) Jaminan keamanan

n) Evaluasi kinerja pelaksana.<sup>50</sup>

### 2.3 Puskesmas

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Menyebutkan Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.<sup>51</sup>

Pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas adalah suatu fasilitas kesehatan pada tingkat pertama paling dekat dengan masyarakat. Puskesmas tersebut dibentuk dengan menggunakan sejumlah persyaratan dalam mendukung sistem kesehatan pada tingkat nasional.<sup>52</sup> Puskesmas adalah pusat kesehatan masyarakat yang berada di setiap kecamatan dengan tujuan sebagai pengganti keberadaan rumah sakit dan klinik–klinik kesehatan serta bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat.<sup>53</sup> Menurut Azrul Azwar Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam membentuk usaha-usaha kesehatan pokok.<sup>54</sup> Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Puskesmas merupakan suatu pusat kesehatan yang

---

<sup>50</sup> Ibid

<sup>51</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*

<sup>52</sup> Agus Riswandi, Wina Ewinda, Yulianti, *Bibliografi Pelayanan Kesehatan Primer*, (Bitread Publishing) Tahun 2018.

<sup>53</sup> Suhadi Dan Muh Kardi Rais *Perencanaan Puskesmas* (Jakarta: Trans Info Media) Tahun 2015. Hal 7.

<sup>54</sup> Ibid Hal 7

memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang berada pada setiap kecamatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan menjelaskan ada beberapa jenis pelayanan dasar pada SPM kesehatan daerah Kabupaten/Kota terdiri atas:

1. Pelayanan kesehatan ibu hamil
2. Pelayanan kesehatan ibu bersalin
3. Pelayanan kesehatan bayi baru lahir
4. Pelayanan kesehatan balita
5. Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar
6. Pelayanan kesehatan pada usia produktif
7. Pelayanan kesehatan pada usia lanjut
8. Pelayanan kesehatan penderita hipertensi
9. Pelayanan kesehatan diabetes mellitus
10. Pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa bera
11. Pelayanan kesehatan orang terduga tuberculosis
13. Pelayanan kesehatan orang dengan resiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota

Selanjutnya pelayanan yang bersifat peningkatan/promotif dan pencegahan/preventif sebagaimana berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang SPM yaitu:

1. Peningkatan kesehatan
2. Perlindungan spesifik
3. Diagnosis dini dan pengobatan tepat
4. Pencegahan kecacatan dan
5. Rehabilitasi<sup>56</sup>

### **2.3.1 Tugas Pokok Puskesmas**

Adapun tugas pokok Puskesmas berdasarkan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas yaitu:

1. Melaksanakan kebijakan kesehatan dalam mencapai tujuan pengembangan kesehatan di wilayah kerjanya.
2. Puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga.
3. Pendekatan keluarga merupakan salah satu cara puskesmas dalam mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan cara mendatangi keluarga.

---

<sup>56</sup> Ibid Hal 4

### 2.3.2 Fungsi Puskesmas

Adapun fungsi Puskesmas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas yaitu:

1. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya.
2. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.<sup>57</sup>

### 2.4 Pandemi Covid-19

Covid 19 (coronavirus disease 19) merupakan suatu jenis penyakit baru yang dapat menginfeksi sistem pernapasan, Covid 19 juga suatu jenis virus yang disebabkan oleh virus dari kelompok coronavirus, yaitu virus severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2). Virus corona pertama kali terjadi di Kota Wuhan, Cina pada akhir bulan Desember 2019, setelah itu Covid-19 menular antar manusia dengan sangat cepat di seluruh dunia dan termasuk salah satunya Indonesia.<sup>58</sup> Pada tanggal 9 maret WHO (World Health Organization atau Badan Kesehatan Dunia) secara resmi mendeklarasikan Virus Corona (COVID-19) sebagai pandemi dalam hal ini telah menyebar luas ke seluruh dunia. Pada umumnya virus corona memiliki gejala yang ringan atau sedang seperti demam dan batuk dan kebanyakan sembuh dalam beberapa minggu.

---

<sup>57</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

<sup>58</sup> <https://www.alodokter.com/covid-19> Diakses Pada Tanggal 04 Agustus 2021

Akan tetapi tidak semua orang memiliki gejala yang sama namun sebagian orang memiliki resiko yang tinggi seperti lanjut usia, orang dengan masalah kesehatan menahun, penyakit jantung, tekanan darah tinggi atau diabetes. Dalam hal ini virus corona dapat menyebabkan masalah kesehatan yang serius dan kebanyakan korban berasal dari kelompok beresiko.<sup>59</sup> Dapat disimpulkan bahwa pandemi covid-19 merupakan suatu penyebaran virus yang sangat berbahaya serta dapat menginfeksi pada saluran pernapasan.virus ini telah menyebar diseluruh dunia hingga ke Aceh.



---

<sup>59</sup><https://Covid19.Go.Id/Tanyajawab?Search=Apa%20yang%20dimaksud%20dengan%200%20Pandemi>. Diakses Tanggal 03 Agustus 2021.

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah suatu diagram yang dapat menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Adapun kerangka pemikiran penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**

### **Kerangka Pemikiran**



Berdasarkan dari kerangka berpikir diatas peneliti ingin melihat efektivitas pelayanan kesehatan serta hambatan pelayanan dalam penanganan pasien di masa pandemi Covid-19 pada puskesmas Jeulingke Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

#### **3.1 Deskripsi Umum Tempat Penelitian**

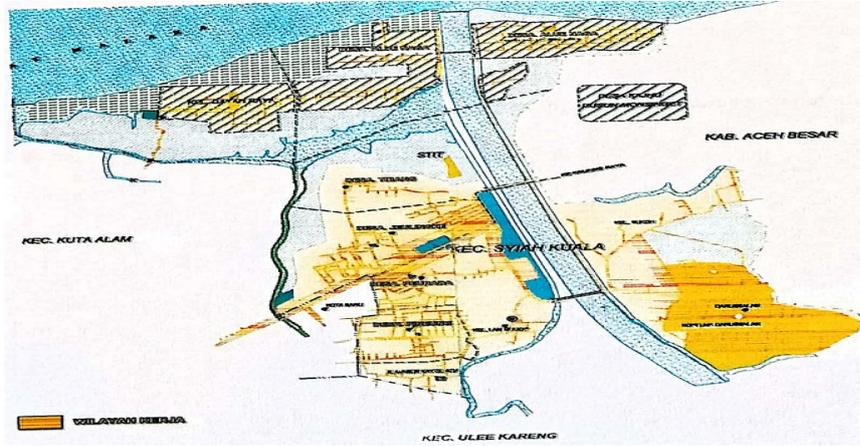
##### **3.1.1 Kondisi Geografis**

Puskesmas Jeulingke merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh berlokasi di Jalan Batee Timoh gampong Jeulingke dengan jarak 6 km dari pusat kota. Transportasi antar wilayah dihubungkan dengan jalan darat jalan utama gampong sebagian besar sudah beraspal dan mudah dijangkau dengan sarana transportasi. Luas wilayah kerja UPTD Puskesmas Jeulingke sekitar 720,99 km<sup>2</sup> yang terdiri dari 5 Gampong, yaitu Gampong Jeulingke, Gampong Tibang, Gampong Alue Naga, Gampong Pineung, Dan Gampong Peurada.

Adapun batas-batas wilayah UPTD puskesmas Jeulingke adalah sebagai berikut:

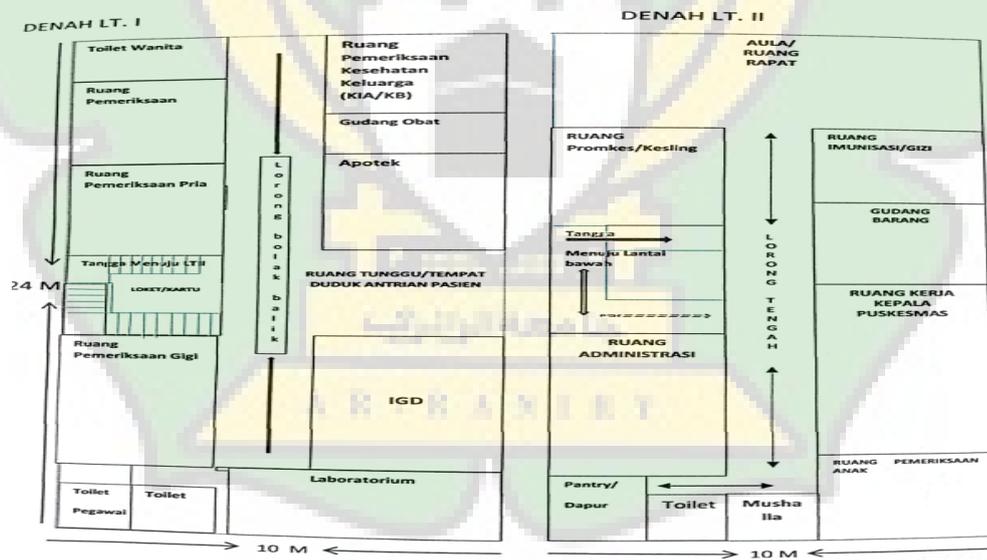
- a. Sebelah Utara Berbatasan Dengan Selat Malaka.
- b. Sebelah Timur Berbatasan Dengan Puskesmas Kopelma Darussalam Kecamatan Syiah Kuala.
- c. Sebelah Selatan Berbatasan Dengan Wilayah Kerja Kecamatan Ulee Kareng.
- d. Sebelah Barat Berbatasan Dengan Wilayah Kerja Puskesmas Lampulo Kecamatan Jeulingke.

**Gambar 3.1**  
**Peta Wilayah Kerja Puskesmas Jeulingke**



Sumber: Arsip Puskesmas Jeulingke Kota Banda Aceh 2020

**Gambar 3.2**  
**Denah Bangunan UPTD Puskesmas Jeulingke**



Sumber: Arsip Puskesmas Jeulingke Kota Banda Aceh 2020

### 3.2.1 Kondisi Demografis

Jumlah penduduk di wilayah UPTD Puskesmas Jeulingke tahun 2020 sebesar 18.540 jiwa dimana jumlah penduduk laki-laki sebanyak 9.606 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 8.934 jiwa. Rata-rata jumlah anggota rumah tangga dalam satu kartu keluarga berjumlah 4 orang, jumlah penduduk terbanyak adalah gampong Jeulingke dengan jumlah 6.981 jiwa, sedangkan paling sedikit adalah gampong Tibang yaitu sebesar 1.610 jiwa. Rata-rata jumlah anggota rumah tangga dalam satu kartu keluarga berjumlah 4 orang, jumlah penduduk terbanyak adalah gampong Jeulingke dengan jumlah 6.981 jiwa, sedangkan paling sedikit adalah gampong Tibang yaitu sebesar 1.610 jiwa.

**Tabel 3.1**

**Jumlah Kependudukan Wilayah Kerja Puskesmas Jeulingke Kota Banda Aceh Tahun 2020**

No	Desa	Jumlah Penduduk		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Alue Naga	952	778	1.730
2	Tibang	862	748	1.610
3	Jeulingke	3.666	3.315	6.981
4	Pineung	2.369	2.297	4.666
5	Peurada	1.757	1.769	3.526
<b>Jumlah</b>		<b>9.606</b>	<b>8.907</b>	<b>18.513</b>

**Sumber:** Arsip Puskesmas Jeulingke Kota Banda Aceh 2020

### 3.3.1 Sarana Dan Peralatan Kesehatan

Puskesmas jeulingke memiliki luas bangunan 111,5 m<sup>2</sup> dengan luas tanah 2558 m<sup>2</sup> yang terdiri dari:

1. 1 Unit Bangunan Induk Lantai Dua.
2. 1 Unit Rumah Tipe 45 Perumahan Dokter
3. 1 Unit Rumah Tipe 36 Perumahan Paramedis
4. 1 Unit Puskesmas Pembantu (Pustu)
5. 2 Unit Pondok Bersalin Desa (Polindes)
6. 2 Unit Poskesdes
7. 2 Unit Kendaraan Roda 4
8. 9 Unit Kendaraan Roda Dua.

Tabel 3.2

**Jumlah Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat UKBM Menurut Desa Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Jeulingke Tahun 2020**

No	Desa	Dusun	Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat		
			Poskesdes	Polindes	Posyandu
1	Alue Naga	4	1	0	2
2	Tibang	3	0	1	1
3	Jeulingke	6	0	0	2
4	Pineung	5	0	0	1
5	Peurada	4	1	0	1
JUMLAH		22	2	1	7

**Sumber:** Arsip UPTD Puskesmas Jeulingke Kota Banda Aceh Tahun 2020

### 3.2 Visi, Misi, Motto, Tata Nilai dan Janji Puskesmas

#### a. Visi Puskesmas Jeulingke

“Pelayanan Kesehatan Dasar Yang Berkualitas Dan Gemilang”

#### b. Misi Puskesmas Jeulingke

1. Memberikan pelayanan yang berstandarkan kesehatan
2. Mewujudkan tertib administrasi
3. Menjalani kerjasamanya secara professional
4. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam upaya kesehatan

**c. Motto Puskesmas Jeulingke**

"Kesehatan Anda Kebahagiaan Kami"

**d. Tata Nilai Puskesmas Jeulingke**

PASTI (Profesional, Akuntabilitas, Sinergitas, Transparansi dan Inovatif).

**e. Janji Puskesmas Jeulingke**

Disiplin dalam bekerja, santun dalam bahasa, prima dalam pelayanan untuk mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera.

**Table 3.3**  
**Jumlah Kunjungan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Jeulingke**  
**Tahun 2020**

No	Bulan	Jumlah		Persentase%
		Kunjungan	Rujukan	
1	Januari	4.539	361	7.95
2	Februari	4.238	329	7.76
3	Maret	3.065	238	7.77
4	April	2.657	238	8.96
5	Mei	1.986	149	7.50
6	Juni	2.922	324	11.09
7	Juli	2.254	239	10.60
8	Agustus	1.632	176	10.78
9	September	2.148	226	10.52
10	Oktober	1.813	219	12.08
11	November	2.546	281	11.04
12	Desember	1.800	241	13.39
	<b>Jumlah</b>	<b>31.600</b>	<b>3.021</b>	<b>9,56</b>

Sumber ; Arsip UPTD Puskesmas Jeulingke Kota Banda Aceh Tahun 2020

**a. Pelayanan yang disediakan Puskesmas**

Adapun pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Jeulingke yaitu:

1. Pelayanan Gawat Darurat
2. Pelayanan Pemeriksaan Umum

3. Pelayanan Gigi Dan Mulut
4. Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA)
5. Pelayanan Keluarga Berencana
6. Pelayanan Farmasi
7. Pelayanan Kesehatan Jiwa
8. Pelayanan TB Paru/ Kusta
9. Pelayanan Kesehatan Haji
10. Pelayanan Fisioterapi
11. Pelayanan Konsultasi Gizi
12. Pelayanan Administrasi
13. Pelayanan Imunisasi
14. Pelayanan Laboratorium

Pada masa pandemi COVID-19 upaya kesehatan masyarakat tetap dilaksanakan dengan memperhatikan skala prioritas, Puskesmas tetap melaksanakan dengan memperhatikan dengan skala prioritas. Puskesmas tetap melaksanakan dasar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dan dalam rangka pencapaian SPM Kab/Kota bidang kesehatan sebagai mana diatur pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Selain itu, pemerintah daerah dapat menambahkan pelayanan sesuai permasalahan kesehatan lokal spesifik terutama dalam hal mengantisipasi terjadinya kejadian luar biasa yang pernah dialami daerah tersebut.

Pelaksanaan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) yang sudah terjadwal sebaiknya dilihat kembali apakah tetap dilaksanakan seperti biasa, dilaksanakan dengan metode atau teknik yang berbeda, ditunda peksanaannya, tentunya dengan memperhatikan kaidah-kaidah pencegahan dan pengendalian infeksi dan physical distancing guna memutus mata rantai penularan. Secara umum pelayanan UKM di puskesmas pada masa pandemic COVID-19 yaitu sebagai berikut:

#### 1. Promosi Kesehatan

Pada kegiatan promosi kesehatan ini terdapat beberapa kegiatan wajib, kegiatan yang menyesuaikan dan kegiatan yang di tunda diantaranya yaitu

##### a) Kegiatan yang wajib

Melakukan kemitraan, melakukan KIS, advokasi lintas sektor, pemberdayaan masyarakat, membuat media promosi, peningkatan kapasitas kader, toga, toma, dan kelompok peduli kesehatan.

##### b) Kegiatan yang menyesuaikan yaitu Penyuluhan dan KIE, SMD dan MMD.

##### c) Kegiatan yang ditunda yaitu pelatihan kader

#### 2. Kesehatan Lingkungan

Pada kesehatan lingkungan ini terdapat beberapa kegiatan kewajiban, kegiatan yang menyesuaikan, dan kegiatan yang di tunda yaitu

##### a) Kegiatan yang wajib diantaranya KIE terkait kesling, penyedia CTPS, pemantauan TTU, desinfeksi TTU dan pengelolaan limbah.

##### b) Kegiatan yang menyesuaikan yaitu konseling

##### c) Kegiatan yang di tunda yaitu peningkatan kapasitas

### 3. Kesehatan Keluarga

Pada kesehatan keluarga terdapat beberapa kegiatan yang wajib, kegiatan yang menyesuaikan dan kegiatan yang ditunda yaitu:

- a) Kegiatan yang wajib yaitu pemeriksaan kehamilan, persalinan normal, pelayanan KB rutin dan pelayanan neonatal esensial dan KN 1
- b) Kegiatan yang menyesuaikan yaitu kelas ibu hamil, pemantauan dan stimulasi perkembangan balita, pemantauan balita beresiko, pemberian Vit A, kelas ibu balita, KIE catin, dan pemantauan kesehatan lansia.
- c) Kegiatan yang ditunda yaitu pemeriksaan kehamilan rutin, pemeriksaan USG, kelas ibu hamil, POPM cacangan, kelas ibu balita, skrining kesehatan anak usia sekolah, pemeriksaan kesehatan catin, dan posyandu lansia.

### 4. Gizi

Pada kegiatan gizi terdapat beberapa kegiatan wajib, kegiatan yang menyesuaikan dan kegiatan yang ditunda yaitu:

- a) Kegiatan yang wajib yaitu tata laksana gizi buruk
- b) Kegiatan yang menyesuaikan yaitu pemantauan status gizi, pemberian suplemen gizi dan KIE dan konseling gizi, menyusui dan PMBA.

### 5. Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit, yaitu:

- a) Kegiatan yang wajib yaitu deteksi pencegahan dan respon terhadap COVID-19, surveilans kasus DBD, pemantauan sarang nyamuk, control penyakit ODHA, dan infeksi HIV.

- b) Kegiatan yang menyesuaikan yaitu pemberian OAT, pemberian ARV, fongging DBD, pemantuan factor resiko PTM dan peningkatan edukasi pencegahan faktor resiko PTM.

**b. Jam Pelayanan Pada Puskesmas Jeulingke**

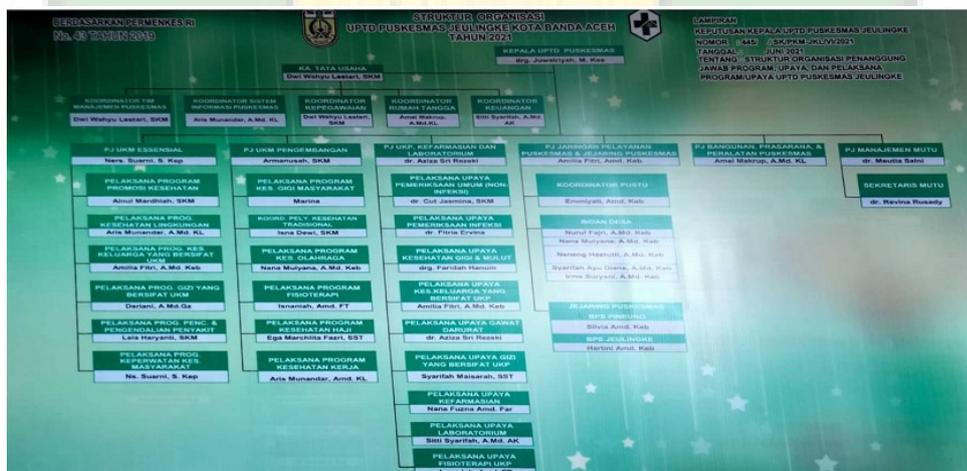
Adapun jam pelayanan pada puskesmas Jeulingke ini yaitu sebagai berikut:

1. Senin-Kamis jam 08.00-14.00
2. Jum'at jam 08.00-11.30
3. Sabtu jam 08.00-12.00

**3.3 Struktur Organisasi**

UPTD Puskesmas Jeulingke merupakan Puskesmas perkotaan non rawat inap dimana untuk upaya peningkatan mutu dan jangkauan pelayanan kesehatan, maka tenaga kesehatan yang ada di UPTD Puskesmas Jeulingke harus memadai jumlahnya. Adapun jumlah tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Jeulingke tahun 2020 adalah 38 orang.

**Gambar 3.3**  
**Struktur Organisasi Puskesmas Jeulingke**



**Sumber:** Arsip Puskesmas Jeulingke Kota Banda Aceh Tahun 2020

**Table. 3.4**  
**Struktur Organisasi Puskesmas Jeulingke**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>
1.	Rahmah Kurniasih, SKM	Kepala Puskesmas Jeulingke
2.	Dwi Wahyu Lestari, Skm	Kasubag Tata Usaha
3	Sarah Nadya Febrina, S.ST	Koordinator Sistem Informasi
4	Amal Makrup,AMd.KI	Koordinator Rumah Tangga
5	Sitti Syarifah, A.Md.	Koordinator Keuangan
6	Ners.Suarni, S. Kep	Pjj Ukm Esensial Dan Kepe
7	Armanusah, SKM	PJ UKM Pengembangan
8	Dr. Aziza Sri Rezeki	Pj Farmasi Dan Laboratorium
9	Ainul Mardhiah, Skm	Koord Pely Promosi
10	Dariani, A.Md.Gz	Pj Gizi
11	Yunus Arifin, Skm	Pj Penc Dan Peng Penyakit
12	Darmawati, A. Md. Kep	PJ Kesehatan Masyarakat
13	Nana Mulyana, A.Md. Keb	Pj Kes Olahraga
14	Cut Yanti Puspita Dewi, Amd. Keb	PJ Indera
15	Ns.Ramlah, S. Kep	Pj Kesehatan Jiwa
16	Dr. Meutia Salni	Pj Pemeriksaan Umum
17	Drg. Faridah Hanum	Pj Kesehatan Gigi Dan Mulut
18	Yusmady MZ Amd, Far	PJ Kefarmasian
19	Emmiyanti, Amd. Keb	Pj Pustu
20	Nurul Fajri, A.Md. Keb	Bidan Desa
21	Nana Mulyana, A.Md. Keb	Bidan Desa
22	Neneng Hastuti, A.Md.Keb	Bidan Desa
23	Syarifah Ayu Diana, A. Md. Keb	Bidan Desa
24	Irma Suryani, A.Md, Keb	Bidan Desa
25	Amalia Fitri, A. Md. Keb	Pj Pel Dan Jejaring Puskesmas

**Sumber** : Arsip Puskesmas Jeulingke Kota Banda Aceh Tahun 2020

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Jeulingke Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.**

Berdasarkan Undang-Undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, menerangkan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum yaitu sebagai suatu bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Jika indikator pelayanan tercapai maka kepuasan pelanggan pun akan tercapai karena pada dasarnya kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh bentuk pelayanan yang diberikan, kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh pemenuhan kebutuhan dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Untuk itu apabila kepuasan publik ingin dicapai maka penyedia layanan publik harus memberikan layanan yang berkualitas berdasarkan aturan yang telah ditetapkan.

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang baik dapat dilakukan melalui upaya kesehatan sebagaimana yang telah dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang puskesmas ini perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, maka sebab itu perlu dituntutnya kinerja yang tinggi dari penyelenggara unit kesehatan itu sendiri.

Memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya memuaskan pelanggan atau penerima jasa. Adanya rasa puas oleh pelanggan akan menambah rasa kepercayaan masyarakat untuk selalu menggunakan jasa dari setiap instansi pemberi layanan. Antisipasi yang dapat dilakukan menghadapi Virus Corona Disease (Covid-19) Puskesmas Jeulingke melakukan langkah awal yang dilakukan yaitu dengan pengukuran suhu tubuh dan tetap mematuhi protokol kesehatan terhadap pasien yang berada di lingkungan sebagaimana yang telah ditetapkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Puskesmas Jeulingke.

Puskesmas Jeulingke sudah memiliki SOP yang jelas dan terlihat pada keputusan puskesmas Jeulingke tentang pelayanan kesehatan dalam menghadapi Covid-19 yang meliputi prosedur memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan sebelum dan sesudah melakukan screening, prosedur pengecekan suhu tubuh bagi seluruh pasien dan pendamping pasien apabila suhu tubuh normal maka bisa melanjutkan aktifitas pelayanan yang ada Puskesmas Jeulingke. Dalam proses pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Jeulingke tentunya mengacu kepada peraturan kementerian kesehatan agar tercapainya tujuan bersama dapat melayani seluruh pasien dengan baik sesuai dengan standar operasional yang telah diatur dalam Undang-Undang.

Dalam memberikan pelayanan tentunya harus efektif sesuai dengan dengan tujuan awal yang telah diatur dan ditetapkan pada setiap instansi, sebagai langkah efektifitas pelayanan merupakan faktor penting yang harus ditingkatkan oleh sebuah instansi maupun organisasi dalam menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat atau penerima layanan, selain itu juga dapat tercapainya tujuan yang

telah ditetapkan sebelumnya dan masyarakat juga dapat mendapat pelayanan yang maksimal sesuai yang diharapkan. Dalam menilai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Jeulingke kepada masyarakat. Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Jeulingke, peneliti menggunakan teori 5 Indikator efektivitas pelayanan yang dikemukakan oleh Putu Sudayasa yaitu :

#### 1. Bertindak Cepat Dan Tepat

Bertindak cepat mengambil keputusan dalam memberikan pelayanan atau tindakan terhadap hal-hal yang emergency maupun urgency. Serta tepat dalam melaksanakan proses pelayanan kesehatan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditentukan.

##### a. Pasien Yang Datang Selalu Ditangani Dengan Cepat Dan Tepat Oleh Staf Puskesmas

Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien tentunya menjadi suatu tugas bagi pemberi layanan dan menjadi harapan serta keinginan bagi semua pasien agar proses pelayanan dapat terlaksana dengan cepat dan tepat. Sebagai staf yang melayani pasien harus bertindak cepat dalam proses pelayanan karna dalam bidang kesehatan ini para tenaga medis harus memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin, agar pasien dapat terlayani sesuai dengan pelayanan yang diinginkan oleh setiap pasien. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pasien puskesmas Jeulingke pada tanggal 13 Desember 2021, mengatakan bahwa:

"Staf disini sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, tetapi itu semua tergantung dari jumlah pasien yang datang, jika pasiennya banyak maka harus menunggu antrian terlebih dahulu jika staf yang ada di bagian poli umum satu atau dua orang maka akan sedikit lama tidak bisa langsung dilayani."

Hal serupa juga disampaikan oleh Ketua Poli Umum yang memberi pelayanan di Poli umum Puskesmas Jeulingke pada tanggal 14 Desember 2021, mengatakan bahwa:"Sebagai tenaga medis sudah menjadi tugas kami dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan cepat dan tepat saat pasien datang kepada kami untuk mendapatkan pelayanan kami langsung menanyakan keluhan pasien dan langsung memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien dan staf di poli umum Puskesmas Jeulingke pada saat pandemi Covid-19 peneliti melihat bahwa pelayanan di poli umum, sudah tepat dan cepat dalam melakukan pelayanan namun semua tergantung dari jumlah pasien dan tenaga medisnya yang ada, apabila banyak pasien yang dilayani dan tenaga medis hanya beberapa orang saja maka akan sedikit lambat proses pelayannya kepada pasien.

- b. Staf puskesmas selalu memberikan pelayanan yang sesuai SOP kepada pasien.

Memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu aturan yang telah ditetapkan dalam undang-undang dan setiap instansi harus menjalankan SOP dalam memberikan pelayanan, karena dengan menjalankan SOP pelayanan maka dapat melihat dan menilai pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Sebagai staf pemberi layanan tentunya harus mengikuti serta menjalankan aturan dalam proses memberi layanan kepada pasien. Dalam melaksanakan pelayanan benar-benar harus sederhana tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan agar mudah dipahami

masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf poli umum di puskesmas Jeulingke pada tanggal 14 Desember 2021 mengatakan bahwa:

"Kami sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan berdasarkan SOP yang mengacu pada peraturan perundang-undangan kementerian kesehatan di masa pandemi Covid-19 ini karena itu pedoman kami dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pasien."

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan pasien puskesmas Jeulingke saat pandemi Covid-19 pada tanggal 13 Desember 2021, menambahkan bahwa:

"Pelayanan yang diberikan oleh staf puskesmas menurut saya sudah sesuai dengan SOP, karna pada saat saya menerima pelayanan staf sudah mengikuti SOP yang berlaku di puskesmas itu, contoh nya disaat saya mau berobat saya disuruh mengikuti prosedur yang berlaku dan staf yang melayani sudah memakai protokol kesehatan pada saat melayani kami."

Hal senada juga diungkapkan oleh pasien di puskesmas Jeulingke pada tanggal 13 Desember 2021, mengatakan bahwa:

"Pelayanan yang diberikan oleh para staf masih belum efektif, bisa dibilang masih berbelit-belit, contohnya pada saat saya datang ke puskesmas ingin membuat surat rujukan staf puskesmas memperlambat dalam memberikan surat tersebut, dan menurut saya staf pelayanan di puskesmas masih berbelit belit."

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pasien dan staf poli umum peneliti melihat bahwa staf di poli umum sudah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP. Tetapi masih ada sedikit keluhan dari pasien yang memerlukan surat rujukan namun pelayanan yang diberikan masih berbelit-belit sehingga mereka merasa kecewa atas pelayanan yang diperlambat sehingga menyulitkan pasien.

## 2. Berpihak Kepada Masyarakat

Berpihak kepada masyarakat yaitu masyarakat sebagai subjek pelayanan berhak menentukan jenis pelayanan kesehatan yang terbaik sesuai masalah yang dihadapi. Masyarakat sebagai objek pelayanan wajib diberikan pelayanan kesehatan yang bermutu agar mencapai derajat kesehatan yang bermutu. Dengan memberikan pelayanan yang baik serta tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan maka akan memberikan sikap kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Tentunya setiap masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik dan berlaku adil karena sudah menjadi tugas pemberi layanan untuk memenuhi pelayanan sesuai yang diinginkan oleh masyarakat.

### a. Merespon setiap pasien yang ingin mendapat pelayanan

Sebagai staf pemberi layanan wajib merespon pasien yang datang yang berobat ke puskesmas. pasien akan merasa dilayani oleh staf pemberi layanan ketika staf dapat memberikan respon yang baik kepada pasien hal itu dapat memberikan kesan yang baik kepada pasien dan merasa terlayani. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan selalu merespon pasien dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat pada suatu instansi. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf poli umum puskesmas jeulingke saat pandemi Covid-19 tanggal 14 Desember 2021, menjelaskan bahwa :

"kami sebagai staf sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien dan kami sangat respon saat ada pasien yang datang serta memberikan pelayanan sepenuh hati karena itu tugas kami untuk melayani pasien."

Hal serupa juga diungkapkan oleh kepala Puskesmas Jeulingke pada tanggal 14 Desember 2021 mengatakan bahwa:

"Kami selalu memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat yang berobat ke puskesmas dengan baik, sesuai dengan yang dibutuhkan pasien, dan kami memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada pasien karena ini sudah menjadi tugas kami untuk melayani pasien."

Berdasarkan hasil wawancara pasien di puskesmas Jeulingke pada tanggal 13 Desember 2021, mengatakan bahwa:

"Saat saya berobat disini saya dilayani sesuai dengan apa yang saya butuhkan, mereka merespon keluhan serta memberikan perhatian kepada saya serta menanyakan keluhan yang saya rasakan."

Hal serupa juga diungkapkan oleh pasien yang berobat di puskesmas jeulingke pada tanggal 13 Desember 2021, mengatakan bahwa:

"Menurut saya staf disini sudah baik tenaga medisnya merespon pasien namun masih ada sebagian juga staf yang cuek dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang datang dan membuat kesan yang kurang baik saat saya berkunjung kesini."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien dan staf poli umum puskesmas Jeulingke, peneliti melihat bahwa sejauh ini pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik dan sangat merespon pasien pada saat memberikan pelayanan kepada pasien namun masih ada sebagian tenaga medis yang cuek sehingga terkesan kurang ramah pada saat memberikan pelayanan kepada pasien. Sehingga dengan kurang ramahnya staf akan memberi dampak kurang baik terhadap pelayanan. Karena sebagai pemberi layanan sudah seharusnya melayani pasien yang datang dengan ramah agar memberikan kesan baik dan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

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

Staf sebagai pemberi layanan kepada pasien harus memiliki sikap profesional dalam menjalankan tugas yang diemban. Apapun keperluan pasien terkait dengan pelayanan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan pelayanan apa yang dibutuhkan oleh pasien. Berdasarkan hasil wawancara dari staf di poli umum pada tanggal 14 Desember 2021, mengatakan bahwa:

"Staf disini tentunya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien yang datang, dan semua itu juga tergantung dari kepentingan dan pelayanan apa yang dibutuhkan oleh pasien yang datang, jika memang ada telepon yang tidak penting bisa ditunda untuk mengangkat karna staf sedang melayani pasien. Tapi jika memang teleponnya penting maka staf harus meminta izin terlebih dahulu kepada pasien untuk mengangkat telepon."

Berdasarkan hasil wawancara pasien yang berobat di puskesmas Jeulingke pada tanggal 13 Desember 2021, menyatakan bahwa:

"Saya lihat staf disini sudah melayani dan lebih mendahulukan kepentingan pasien dari pada kepentingan pribadi pada saat melakukan pelayanan kepada pasien yang berobat"

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan staf poli dan pasien pada puskesmas Jeulingke. Peneliti melihat bahwa staf yang ada di puskesmas Jeulingke sudah mendahulukan kepentingan pasien dari pada kepentingan pribadi, sehingga memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan selama pandemi Covid-19. Hal ini dapat dilihat dari beberapa respon yang diberikan oleh informan sehingga dapat disimpulkan staf yang bekerja sudah baik dan mendahulukan kepentingan pasien dibandingkan kepentingan pribadi.

### 3. Menegakkan Kedisiplinan

Menegakan kedisiplinan yaitu menegakkan semangat kerja dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat atau sasaran pelayanan secara tertib, teratur, terarah terbuka dan terukur agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

#### a. Kedisiplinan staf dalam melakukan proses pelayanan pasien saat pandemi Covid-19

Kedisiplinan kerja sangat diutamakan oleh setiap staf dalam melaksanakan pelayanan, disiplin yaitu modal dasar yang harus dimiliki oleh setiap staf terutama di bagian pemberian layanan guna untuk mewujudkan kinerja, perilaku, serta pola kehidupan yang baik. Aturan tentang kedisiplinan sudah diatur dalam etika kerja setiap staf pemberi layanan dan harus menjalankannya dengan penuh tanggung jawab. Dengan begitu akan menciptakan suasana yang kondusif dan mendukung tercapainya tujuan yang telah direncanakan. Bagi setiap staf pemberi pelayanan harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja khususnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien saat pandemi Covid-19 seperti saat ini. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pasien puskesmas Jeulingke pada tanggal 13 Desember 2021, mengatakan bahwa:

"Saat berkunjung di puskesmas ini staf sudah disiplin dalam memberikan pelayanan di masa pandemi, hal ini terlihat saat saya berada ditempat semua staf sudah bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan."

Hal senada juga disampaikan oleh pasien yang berkunjung di puskesmas Jeulingke pada tanggal 13 Desember 2021, mengatakan bahwa:

"Menurut saya ketetapan waktu para tenaga medis yang memberikan pelayanan terhadap pasiennya sudah baik. sebab disaat saya ingin berobat perawat puskesmas tepat waktu dalam memberikan pelayanan pada saat jam kerja."

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan staf poli umum puskesmas pada tanggal 14 Desember 2021 menjelaskan bahwa:

"Kami berusaha melakukan pelayanan sebaik mungkin dan sedisiplin mungkin dalam memberikan pelayanan kepada pasien agar proses pelayanan berjalan dengan lancar dan dapat terlaksana dengan cepat."

Hal serupa juga dibenarkan oleh kepala puskesmas Jeulingke pada tanggal 14 desember 2021, mengatakan bahwa:

"Kedisiplinan sangat penting untuk diterapkan dalam suatu instansi apalagi di instansi kesehatan seperti puskesmas ini misalnya saja kedisiplinan ketetapan waktu yang mana sangat berpengaruh dalam kesiapan dalam melayani pasien."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien, kepala puskesmas dan staf poli umum puskesmas Jeulingke, peneliti melihat bahwa staf di puskesmas Jeulingke ini sudah sangat disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga pasien puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf yang berada puskesmas Jeulingke.

#### 4. Menunjukkan Transparansi

Menunjukkan transparansi yaitu menunjukkan keterbukaan pelayanan dengan aturan kerja yang jelas, ringkas dan tuntas sehingga mudah dipahami oleh sasaran pelayanan seperti menunjukkan peraturan yang berlaku dalam lingkungan pelayanan kesehatan.

- a. Staf puskesmas terbuka dalam memberikan sosialisasi kesehatan lingkungan kepada masyarakat di masa pandemi covid-19

Memberikan sosialisasi kepada masyarakat merupakan salah satu bagian dari keterbukaan karena dengan adanya sosialisasi masyarakat akan diberi pemahaman dan dapat terarah. Sebagai staf pemberi layanan sudah tugas dan tanggung jawab dalam memberikan sosialisasi kesehatan di masa pandemi Covid-19 sangat penting dan dibutuhkan masyarakat. Dengan adanya sosialisasi maka masyarakat dapat terus diberi pemahaman di bidang kesehatan karena itu sangat penting bagi setiap instansi kesehatan memberikan sosialisasi kesehatan kepada seluruh masyarakat agar tercapainya tujuan bersama dalam meningkatkan kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala puskesmas Jeulingke tanggal 14 Desember 2021 mengatakan bahwa:

"Masa pandemi Covid-19 ini kami berusaha semaksimal mungkin memberikan sosialisasi terkait bahaya Covid-19 kepada masyarakat, mulai dari pencegahan Covid-19 dan bahaya dampaknya, cara pencegahannya seperti menjaga kebersihan dengan mencuci tangan, menjaga jarak, dan menghindari kerumunan. Selain itu juga kami pihak puskesmas rutin setiap bulan memberikan posyandu pada masyarakat yang mempunyai anak-anak di usia dini, ibu hamil dan lansia."

Hal senada juga disampaikan oleh staf poli umum pada puskesmas jeulingke pada tanggal 14 Desember 2021, menyatakan bahwa :

"Kami sebagai staf pemberi layanan selalu memberikan sosialisasi kesehatan kepada masyarakat, apalagi di masa pandemi ini tentunya itu hal yang penting agar masyarakat tetap menjaga kesehatan."

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pasien pada tanggal 13 Desember 2021 mengatakan bahwa:

"Saya melihat pihak puskesmas sudah memberikan sosialisasi kepada masyarakat, baik itu sosialisasi covid-19 maupun sosialisasi kesehatan seperti posyandu kepada masyarakat di setiap desa dan itu sudah sangat baik."

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pasien dan staf di poli umum pada puskesmas Jeulingke, peneliti melihat staf sudah memberikan sosialisasi kesehatan kepada masyarakat seperti memberikan sosialisasi posyandu kepada balita, lansia serta sosialisasi bahayanya virus Covid-19 serta cara mengatasi penyakit tersebut, sehingga masyarakat sudah merasa puas terhadap sosialisasi yang diberikan oleh pihak puskesmas Jeulingke.

#### 5. Mewujudkan Akuntabilitas

Mewujudkan Akuntabilitas merupakan kegiatan pelayanan yang diarahkan secara bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan, serta bertanggung jawab terhadap masyarakat sangat penting sekali karena menyangkut upaya peningkatan dalam pelayanan.

##### a. Staf Bertanggung Jawab Terhadap Tugas Yang Miliki

Sebagai staf pemberi pelayanan harus bertanggung jawab terhadap tugas yang dimiliki agar tujuan puskesmas dapat terlaksana dengan baik dan sesuai harapan. Menunjukkan sikap tanggung jawab dalam memberikan pelayanan sama halnya menunjukkan sikap profesionalitas karena setiap tugas yang telah diberikan harus dijalankan sebaik mungkin karena itu sudah menjadi kewajiban yang telah diatur dalam Undang-Undang. Jadi sebagai staf atau tenaga medis harus bertanggung jawab terhadap tugas yang dimiliki agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada penerima layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf poli umum Puskesmas pada tanggal 14 Desember 2021 mengatakan bahwa:

"Sudah menjadi tanggung jawab kami dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada seluruh pasien puskesmas Jeulingke ini, karena ini tugas kami dan harus bertanggung jawab atas tugas yang kami emban."

Berdasarkan wawancara dengan pasien di Puskesmas Jeulingke pada tanggal 13 Desember 2021, menyatakan bahwa:

"Menurut saya tenaga medis disini sudah bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, contohnya saja saat saya berobat disini mereka menjalankan tugas sesuai dengan profesinya, tapi saya tidak tahu dengan lainnya."

Hal senada juga disampaikan oleh pasien pada puskesmas Jeulingke pada tanggal 13 Desember 2021, mengatakan bahwa:

"Menurut saya staf disini masih belum menunjukkan sikap tanggung jawab terhadap tugasnya karena pada saat saya ingin mengecek darah ke lap tapi stafnya tidak ada di tempat, sudah beberapa kali saya datang namun petugasnya tidak berada di tempat mereka kurang bertanggung jawab terhadap tugas yang mereka miliki, saya sangat kesal kepada petugas yang tidak bertanggung jawab."

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pasien dan staf di puskesmas Jeulingke, peneliti melihat bahwa staf yang bertugas di puskesmas Jeulingke masih kurang bertanggung jawab terhadap tugas yang dimiliki karena dapat dilihat dari saat jam kerja ada sebagian staf tidak berada ditempat padahal ada pasien yang datang dan ingin mendapat pelayanan, hal ini membuat pasien yang datang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan karena sikap kurangnya tanggung jawab staf terhadap tugasnya dalam melayani pasien.

- b. Staf memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pada puskesmas di saat pandemi Covid-19

Memberikan jaminan tepat waktu dalam melakukan pelayanan kepada pasien suatu hal yang penting agar memberikan kepastian kepada pasien pada saat pelayanan. Sebagai staf pemberi jaminan tepat waktu dalam melakukan pelayanan kepada pasien, dengan adanya jaminan waktu pada saat memberikan pelayanan pasien akan merasa dihargai dan tidak membuang waktu. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien di puskesmas Jeulingke pada tanggal 13 Desember 2021 mengatakan bahwa:

"Waktu saya berobat di poli umum saya juga mendapat jaminan waktu 15 menit untuk mendapat pelayanan dan apabila staf tidak berada ditempat maka akan disuruh untuk datang besok."

Hal serupa juga dibenarkan oleh staf poli umum puskesmas Jeulingke pada tanggal 14 Desember 2021, mengatakan bahwa:

"Kami memberikan jaminan tepat waktu dalam melakukan pelayanan kepada pasien, jika ada staf kami yang tidak ditempat saat pasien datang, tapi memberikan jaminan waktu kepada pasien untuk menunggu sebentar, dan semua itu tergantung dari jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien."

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pasien dan staf poli umum di puskesmas Jeulingke peneliti melihat bahwa staf di poli umum memberikan jaminan tepat waktu kepada pasien yang datang, akan tetapi semua itu tergantung jenis pelayanan apa yang diinginkan oleh pasien. Apabila pelayannya bisa diselesaikan dalam beberapa menit maka pasien tidak perlu menunggu lama bahkan tidak perlu kembali besok, akan tetapi jika ada yang tidak biasa diselesaikan maka pasien akan diberikan jaminan untuk datang besok.

#### **4.2 Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Jeulingke**

Dalam setiap pelayanan pasti akan terdapat suatu hambatan dalam perjalanannya, tetapi hal ini merupakan hal yang sangat tidak baik bagi penerima jasa pelayanan kesehatan. Setiap instansi memiliki hambatan masing-masing, dalam proses pelayanan, hambatan dapat diatasi dengan bekerja sama agar dapat terus berevaluasi demi tercapainya tujuan, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dari wawancara yang ada terdapat beberapa hambatan yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan penanganan pasien di masa pandemi Covid-19 pada Puskesmas Jeulingke Kota Banda Aceh yaitu sebagai berikut:

- a. Masih kurang tanggapnya staf yang melakukan pelayanan selama pandemi Covid-19 ini karena sedikitnya Staf yang berada di poli umum yang mengakibatkan kurang tanggapnya staf dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang datang. Hal tersebut sesuai dengan wawancara peneliti yang dilakukan dengan pasien yang berobat ke puskesmas Jeulingke pada tanggal 13 Desember 2021, menyatakan bahwa:

"Saya selaku pasien yang ingin berobat dan ingin mendapat pelayanan di puskesmas ini merasa pelayanan yang diberikan selama pandemi Covid-19 masih kurang tanggap, hal ini karena saat saya ingin mendapatkan pelayanan, staf disini belum respon dan cepat dalam menanggapi saya selaku pasien yang ingin berobat."

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pasien yang berobat di puskesmas Jeulingke melihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas Jeulingke selama pandemi Covid-19 kurang respon dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal tersebut terlihat dari belum

respon dan cepatnya staf yang menanggapi keluhan pasien yang ingin mendapatkan pelayanan yang disebabkan oleh kurangnya staf yang berada di poli Umum selama masa 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 pada puskesmas Jeulingke pada tanggal 13 Desember 2021, menyatakan bahwa:

"Menurut saya dalam memberikan pelayannya saya rasa staf disini belum menunjukan sikap keramahan kepada pasien, seperti pada saat saya datang untuk berobat staf hanya menanyakan keperluan saja tanpa menyapa terlebih dahulu."

Hal senada juga disampaikan oleh pasien yang berobat di puskesmas Jeulingke pada tanggal 13 Desember 2021, mengatakan bahwa:

"Selama saya berobat disini saya liat staf yang memberikan pelayanan kepada pasien masih kurang ramah, seperti halnya pada saat saya berobat staf yang memberikan pelayanan bersikap biasa saja dan kurang senyum, padahal dengan memberikan perhatian dan sikap ramah kepada pasien, pasien akan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan."

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pasien puskesmas Jeulingke peneliti melihat bahwa sikap staf saat memberikan pelayanan kepada pasien masih kurangnya sikap keramahan, sehingga pasien tidak nyaman saat berkunjung ke puskesmas Jeulingke hal ini dapat dilihat proses pelayanan yang diberikan oleh staf namun masih ada sebagian staf yang melayani pasien dengan sikap yang kurang ramah, sehingga membuat kesan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

c. Masih berbelit-belitnya proses pelayanan yang diberikan staf pemberi layanan seperti halnya pada saat membuat surat rujukan untuk pasien. Staf yang memberikan pelayanan masih memberi kesan yang lambat sehingga ketika ada pasien yang memerlukan berkas keperluan untuk keluar maka harus menunggu. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien di puskesmas Jeulingke pada tanggal 13 Desember 2021, mengatakan bahwa:

"Staf disini masih memberikan pelayanan yang terkesan berbelit-belit contohnya saja saat saya ingin membuat surat rujukan prosesnya lama dan tidak bisa selesai hari ini juga, saya melihat mereka memperlambat pelayanan pasien padahal dapat diselesaikan dalam satu hari."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien pada puskesmas Jeulingke peneliti melihat bahwa proses pelayanan yang diberikan di puskesmas Jeulingke masih berbelit-belit hal ini dapat dilihat dari respon pasien yang masih memberikan keluhan tentang pelayanan yang diberikan oleh staf puskesmas maka dari itu dapat memperlambat proses pelayanan kepada pasien padahal seharusnya sebagai tenaga medis harus memberikan pelayanan dengan baik kepada pasien dan mempermudah pelayanan tidak berbelit-belit.

d. Masih kurangnya dokter yang melayani pasien sehingga prosesnya lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien pada Puskesmas Jeulingke pada tanggal 13 Desember 2021, mengatakan bahwa:

"Pelayanan yang diberikan oleh staf sudah baik namun saat saya ingin mendapatkan pelayanan dari dokternya agak sedikit lama karena dokternya hanya beberapa jadi harus menunggu."

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien di puskesmas Jeulingke, peneliti melihat bahwa pelayanan yang diberikan masih lambat karena disebabkan masih minimnya dokter yang menangani pasien sehingga pasien harus menunggu.

## **BAB V PENUTUP**

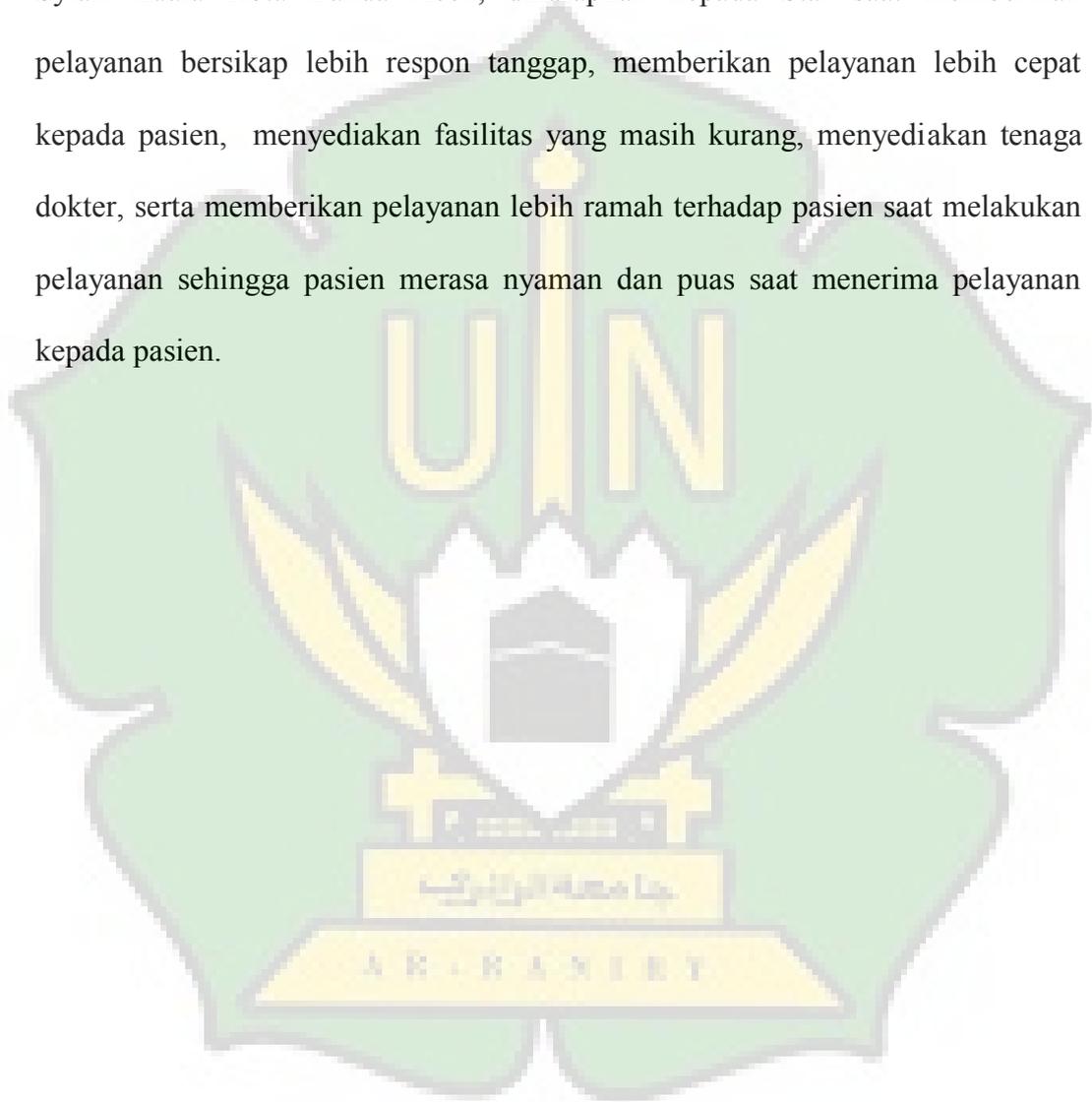
### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dari hasil penelitian yang peneliti dapat dilapangan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Jeulingke Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh, berdasarkan 5 indikator dimensi efektivitas pelayanan dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas dapat dikatakan sudah baik, namun masih ada sebagian indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat serta regulasi yang ada.
2. Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien di masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Jeulingke, jika dilihat dari Indikator efektivitas pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan regulasi yang ada karna masih ada hambatan dalam proses pelayanan, yaitu masih kurang tanggapnya staf dalam memberikan pelayanan, masih kurangnya sikap keramahan staf disaat memberikan pelayanan, pelayanannya masih berbelit-belit, masih kurangnya dokter dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masih menjadi faktor penghambat dalam pelayanan pada puskesmas Jeulingke.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan yang berkaitan dengan kesimpulan yaitu Puskesmas Jeulingke merupakan pusat kesehatan yang berada di Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh, diharapkan kepada Staf saat memberikan pelayanan bersikap lebih respon tanggap, memberikan pelayanan lebih cepat kepada pasien, menyediakan fasilitas yang masih kurang, menyediakan tenaga dokter, serta memberikan pelayanan lebih ramah terhadap pasien saat melakukan pelayanan sehingga pasien merasa nyaman dan puas saat menerima pelayanan kepada pasien.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku:

Arikunto Suharsimi. 1989. *Prosedur Penelitian Pendekatan dan Praktek*.  
(Jakarta: Bina Aksara).

Agus Riswandi Dkk. (2018) *Bibliografi Pelayanan Kesehatan Primer*. (Bitread Publishing).

Hardiyansyah. (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media).

Hadi Sutrisno. (1995) *Metodologi Research, Jilid III* (Yogjakarta: Andi).

Kementrian Kesehatan, (2020) *Petunjuk Teknis Pelayanan puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19*.

Muhammad Sawir. (2020) *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. (Yogyakarta: Deepublish Publisher).

Moleong J Lexy. 2020. *Penelitian Kualitatif*. Bandung: (Remaja Rosdakarya).

Nasution. (2011) *Metode Research*. (Jakarta: Bumi Aksara).

Ratna Ekalestari. (2020) *Model Efektivitas Dana Desa Untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi*. (Malang: AE Publishing).

Sinambela, Lijan P. Dkk, (2006) *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. (Jakarta: Bumi Aksara).

Sugiyono. (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. (BandungAlfabeta).

Suhadi Dkk.(2015). *Perencanaan Puskesmas* (Jakarta: Trans Info Media).

## **B. Jurnal:**

Sri Irmawati, Sultan M. Dkk 2017. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sanguara Kecamatan Tatanga Kota Palu*. Jurnal Katalogis, Vol: 501.

Priskila Raflesia Rahasia, Marthen Kimbal, Gustaf Undap. 2018. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas*, Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 1 No. 1.

Tinus Ndjurumbaha, *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan di puskesmas waingapi kabupaten sumba timur*, Program Pasca Sarjana universitas Terbuka Jakarta, Tahun 2015.

Isra Ma'rufi, Abu Khoiro, Reni Indrayani, Heri Prasetyo. 2015. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas*, Jurnal Ikesma, Vol 11 No 1.

Andi Muhammad Yusuf. 2018. *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskemas Kahu Kabupaten Bone*, Progam Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Suci Suryani, *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Unit Gawat Darurat Di Uptd Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara*, Publika Jurnal S-1 Administrasi Publik,

Pupu Saeful Rahmat. 2019. *Penelitian Kualitatif*, Equilibrium, vol.5, NO.9.

Nor Sanah. 2017. *Pelaksanaan fungsi puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser*. E-Journal Ilmu Pemerintahan Vol 5, Nomor 1.

Ican Octavianus Panambunan, *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado*, Jurusan Ilmu Pemerintahan.

Ayu Ardila Bakhtiar. 2021. *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemic Covid-19 Di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Aina Khaila Isna Shofia, *Efektifitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Pada Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk*, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang.

Ardiyan Saptawan, *Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Domingos Lino Ximines Belo Dkk, *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemic Covid-19 Studi Kasus Di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Semarang.

Layaman Dan Suci Hartati, *Studi Efektifitas Pelayanan Public Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Cirebon.

Desiana Kartika Dewi, Bambang Kuncoro, Mahendrardi. 2018. *Efektivitas Dan Efisiensi E-Procurement Dalam Proses Pengadaan Barang/Jasa Di Kabupaten Magelang*, Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara, Vol 02, No 01.

Herius Eko Saputro. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal; Professional FIS UNIVED Vol. 2.No.1

Khesia, Ida Hayu Dwimawanti, *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang*, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

### **C. Peraturang Perundang-Undangan:**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Standar Pelayanan*.

Permenkes RI 2019. *Keputusan Mentri Kesehatan Republic Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.

### **D. Artikel/ Web:**

<https://dinkes.acehprov.go.id/news/read/2020/08/18/430/aceh-uruntan-21-covid-19-nasional-kasus-baru-25-orang.html> Diakses Pada Tanggal 02 Juli 2020

<https://covid19.go.id/edukasi/tenaga-kesehatan/pelayanan-kesehatan-puskesmas-di-masa-pandemi-covid-19> Diakses Pada Tanggal 02 Juli 2021

<https://M.AntaraneWS.Com/Amp/Berita/1665414/Dua-Puskesmas-Banda-Aceh-Kembali-Aktif-Layani-Pasien>. Diakses Pada Tanggal 08 Agustus 2021.

<https://Www.Who.Int/Indonesia/News/Qa/Qa-For-Public> Diakses Pada Tanggal 18 Oktober 2020

<https://Www.Dosenpendidikan.Co.Id/Efektivitas-Adalah/>, Diakses Tanggal 08 Juli 2021.

<https://Www.Alodokter.Com/Covid-19>, Diakses Pada Tanggal 04 Agustus 2021

<https://Covid19.Go.Id/Tanyajawab?Search=Apa%20yang%20dimaksud%20dengan%20Pandemi>. Diakses Tanggal 03 Agustus 2021.

<https://Www.Dosenpendidikan.Co.Id/Efektivitas-Adalah/> Diakses Tanggal 08 Juli 2021.

<https://Www.Seputarpengetahuan.Co.Id/2020/12/Pengertian/Pelayanan.Html>. Diakses Tanggal 08 Juli 2021.

Putu Sudayasa 2009, Hakikat 5 Dasar Pelayanan Kesehatan Puskesmas. <http://Www.Sehat.Puskel.Com/Hakikat-5-Dasar-Pelayanan-Kesehatan-Puskesmas/>.2021.



## DOKUMENTASI PENELITIAN



**Gambar Depan Puskesmas Jeulingke**



**Gambar Proses Wawancara Dengan Kepala UPTD Puskesmas Jeulingke**



**Gambar dengan staf poli umum puskesmas Jeulingke**



**Gambar proses wawancara dengan staf poli Umum**



**Gambar proses wawancara dengan pasien**



**Gambar proses wawancara dengan pasien**



**Gambar proses wawancara dengan pasien**



**Gambar proses wawancara dengan pasien**



**Gambar proses wawancara dengan pasien**