

**KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DINOYO KOTA MALANG DI MASA
PANDEMI COVID 19**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik**



Oleh :

EUFRASIA MELTIANA MUKU

2017210057

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2022

KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DINOYO KOTA MALANG DI MASA PANDEMI COVID 19

Eufrasia Meltiana Muku, Willy Tri Hardianto, Noora Fithriana

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu

Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

E-mail eufrasiameltin@gmail.com

ABSTRAK

Bantuan masyarakat merupakan bantuan yang sangat vital bagi daerah setempat dan menjadi perhatian utama terhadap jadwal. Penelitian ini diharapkan dapat memutuskan sifat bantuan dari Dinoyo Wellbeing Center selama pandemi Coronavirus, serta variabel pendukung dan faktor penghambat untuk sifat bantuan dari Dinoyo Wellbeing Center selama pandemi Coronavirus. Strategi pemeriksaan ini menggunakan tipe eksplorasi subjektif. Mengumpulkan informasi dengan memanfaatkan pertemuan, persepsi dan dokumentasi. Metode penetapan saksi menggunakan purposive testing. Dengan narasumber terdiri dari pimpinan Puskesmas, petugas administrasi, pasien atau daerah setempat. Pemeriksaan informasi menggunakan pengurangan informasi, tampilan informasi dan penarikan akhir. Keabsahan informasi memanfaatkan strategi triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien di Puskesmas Dinoyo sangat baik selama masa pandemi virus corona, yang dilihat dari: bukti nyata (efek), kualitas tak tergoyahkan (ketergantungan), daya tanggap (responsiveness), penegasan (konfirmasi), simpati (kasih sayang). Faktor pendukung sifat administrasi di Dinoyo Wellbeing Center selama pandemi virus Corona adalah sikap para pekerja yang ramah, perhatian dan patuh, kelancaran arus dan pengeluaran yang wajar. Faktor-faktor yang menghambat sifat administrasi di Dinoyo selama pandemi Coronavirus masih kurangnya kursi di ruang tunggu dan sempitnya ruang tunggu sehingga banyak pasien yang menunggu antrian dengan berdiri dan tidak menjaga jarak, tidak ada batasan jumlah pengunjung dalam melakukan pengobatan, pemeriksaan dan vaksinasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Puskesmas, Pandemi Covid.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagaimana yang sudah dimandatkan pada Peraturan Pemerintah No 25 Tahun 2009 terkait Administrasi Negara, negara mempunyai kewajiban untuk selalu layani warga dan yang bermukim sebagai bentuk memenuhi hak-hak istimewa dan keinginan dasar mereka dalam upaya menyelenggarakan pemerintahan. Pelaksanaan administrasi publik ialah pekerjaan Negara untuk memenuhi persyaratan penting dan hal-hal umum dari setiap penduduk untuk produk, administrasi dan administrasi otoritatif yang ditawarkan oleh pemasok dukungan terbuka. Landasan koperasi spesialis publik di Indonesia tertuang dalam UUD 1945 yang memerintahkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap penduduk atas bantuan pemerintahnya sehingga kelangsungan suatu kerangka pemerintahan tidak ditentukan oleh manfaat organisasi spesialis publik (Mukarom dan laksana, 2015:101).

Bantuan publik dapat diartikan guna untuk penawaran bantuan (melayani) keinginan setiap personalia atau relasi yang mempunyai kepentingan pada kelompok tertentu yang sudah sesuai dengan standar dan teknik dasar yang ditentukan. Bantuan publik juga merupakan komitmen otoritas publik dalam memenuhi hak istimewa setiap penduduk. Untuk bekerja dengan penyampaian organisasi yang digerakkan oleh pembayar pajak ke daerah setempat, penting untuk memiliki model bantuan publik. Administrasi publik adalah tolok ukur yang paling jelas untuk pelaksanaan pemerintah karena individu dapat secara langsung mensurvei pelaksanaan pemerintah berdasarkan sifat administrasi publik yang mereka dapatkan. Selain itu, sifat administrasi publik dalam terang keprihatinan yang sah untuk beberapa individu dan efeknya langsung dirasakan oleh individu dari berbagai latar belakang. Kelompok masyarakat adalah klien administrasi publik, memiliki persyaratan dan asumsi untuk pameran koperasi spesialis

publik ahli, sedangkan otoritas publik memiliki kewajiban, wewenang, dan memutuskan norma bantuan paling sedikit (Mukarom dan Laksana, 2016: 89).

Era globalisasi telah membawa persaingan tambah ketat pada semua bidang, termasuk di bidang kesejahteraan. Untuk mengikuti keberadaannya, setiap asosiasi administrasi kesejahteraan dan setiap komponen di dalamnya harus berusaha untuk bekerja pada sifat administrasi secara berkelanjutan. Juga penting untuk bekerja pada sifat administrasi oleh unit administrasi kesejahteraan, termasuk puskesmas. Puskesmas sebagai koordinator penyelenggaraan kesejahteraan tingkat utama berkewajiban memberikan penyelenggaraan kesejahteraan kepada semua orang yang berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan eksistensi puskesmas dipercaya daerah dapat mendapat layanan kesehatan yang berkualitas dengan akses yang mudah dan biaya yang terjangkau.

Kesejahteraan bagian dari diantara sekian banyak persyaratan penting bagi daerah dan merupakan salah satu kebebasan mendasar daerah yang pengaturannya harus diberikan oleh otoritas publik sebagaimana diperintahkan dalam UUD 1945 Pasal 28 H Ayat (1) Setiap individual mempunyai hak untuk bertempat tinggal secara fisik dan subur, memiliki tempat tinggal, dan mendapatkan iklim kehidupan yang layak dan kokoh serta berhak untuk mendapatkan administrasi kesejahteraan dan pasal 34 ayat (3) negara bertanggung jawab atas penataan kantor administrasi kesejahteraan dan keabsahan kantor bantuan publik. Dari UUD 1945 Pasal 28 H ayat (1) dan Pasal 34 ayat (3) bahwa kesejahteraan merupakan salah satu bidang bantuan umum yang dalam pelaksanaannya merupakan kewajiban penyelenggaraan negara yang bersifat fokal dan teritorial. Untuk situasi ini, pemerintah pusat dan pemerintah daerah bertanggung jawab ketersediaan kantor administrasi kesejahteraan yang baik.

Salah satu dari sekian banyak bentuk pemerintahan yang berupaya mewujudkan sifat penyelenggaraan kesejahteraan umum adalah melalui upaya penyelenggaraan kesejahteraan, khususnya puskesmas. Mengingat Peraturan No. 36 Tahun 2009 terkait Kesejahteraan,

dikatakan bahwa puskesmas merupakan perintis kewenangan Umum dalam memberikan penyelenggaraan kesejahteraan kepada daerah. Puskesmas adalah unit pelaksana khusus dari dinas kesehatan kabupaten/kota mempunyai akuntabilitas untuk mengoordinasikan peningkatan kesejahteraan di tempat kerja untuk memberikan dukungan yang besar bagi wilayah setempat. Jadi untuk mencapai kemajuan ini, berbagai upaya kesejahteraan dilakukan secara luas, berlapis, dan terkoordinasi.

Pedoman Pendeta Kekuatan RI No. 75 Tahun 2014 terkait Pusat Kesejahteraan Daerah (Puskesmas) ialah suatu badan penyelenggaraan mensejahterakan segala bentuk setiap personalia dari tingkat utama, dengan menitikberatkan pada upaya promotif dan preventif, sebagai bentuk pencapaian kesejahteraan umum yang paling luas di negara ini. ruang kerja. Salah satu upaya otoritas publik dalam memberikan administrasi kesejahteraan kepada daerah adalah bahwa di setiap sub-daerah bekerja organisasi administrasi sebagai unit untuk memberikan administrasi kesejahteraan umum, khususnya puskesmas.

Pelayanan kesehatan umum di TPS Simpang Tiga, Banyuke Hulu, Landak Rule dikatakan kurang siap memberikan dukungan semaksimal mungkin. Sebab oleh itu terdapat beberapa kekurangan dari kantor yang ada dan tidak dapat diaksesnya tenaga ahli, spesialis obat dan tidak adanya staf manajerial, membuat pekerjaan menjadi lambat. Berdasarkan tampilan struktur yang sebenarnya, gedung puskesmas Simpang Tiga tidak terlalu dinikmati sehingga terlihat kurang sempurna. Terdapat beberapa bagian tempay yang belum memenuhi aturan administrasi sebab ruangnya kecil dan sempit. Mentalitas yang di paparkan petugas puskesmas sangat bagus namun harus ditingkatkan lagi. Seharusnya otoritas publik lebih fokus pada fokus kesejahteraan Simpang 3 supaya bisa memberikan dukungan yang besar dan masyarakat Banyuke Halu, Landak Rule bisa senang. (Nopiani dan Sasmito, 2019).

Sifat administrasi yang sedang berlangsung di Dinoyo Wellbeing Center sejauh kualitas tak tergoyahkan, responsif, konfirmasi, kasih sayang yang besar dan sangat akomodatif untuk

daerah setempat. Perwakilan menawarkan dukungan langsung, pekerja hadir dengan sikap yang baik, sungguh-sungguh, menyenangkan, sehingga pasien merasa hebat. Petugas akan menyampaikan dan memberikan data dengan cara yang ramah dan dipahami secara efektif oleh pasien. (Ibu, 2019).

Strategi pemerintah daerah Malang Nomor 30 Tahun 2020 untuk penyelenggaraan kesejahteraan selama pandemi virus corona diharapkan dapat melaksanakan konvensi kesejahteraan berat, antara lain:

- a) Jalankan rencana permainan sosialisasi dan batas waktu untuk kunjungan dan jumlah tamu hingga batas 40% dari jumlah kunjungan selama keadaan biasa dengan melakukan kontrol ketat di pintu dan jalan keluar yang diatur untuk mencegah paket sesuai dengan konvensi kesehatan.
- b) Menjamin seluruh petugas dan pengelola apotek, apotek/toko obat dan balai pengobatan negatif virus corona dengan bukti hasil pemeriksaan PCR/fast test yang diarahkan oleh pemilik apotek, apotek/toko obat, dan balai kesehatan di kantor kesejahteraan lingkungan dan gunakan penutup atau pelindung wajah dan sarung tangan selama bergerak.
- c) Sebelum toko obat, apotek, dan kantor kesehatan dibuka, perkiraan awal tingkat panas internal diambil untuk memastikan bahwa tingkat panas internal semua pejabat dan kepala apotek, toko obat, dan kantor kesehatan di bawah 37,30C
- d) Di sekitar sini sudah tersedia tempat cuci tangan, pembersih tangan dan hand sanitizer, serta menjaga kerapian dengan cara mandi di kamar/area sesekali setiap 2 (dua) hari sekali.
- e) Jaga kerapian kawasan dengan rutin mandikan sanitizer termasuk kantor-kantor umum, misalnya jamban umum, tempat pembuangan sampah, dan garasi parkir.

- f) Mengharuskan individu yang berkunjung untuk mengenakan penutup dan menjaga jarak 1,5 meter.
- g) Atur desain tempat duduk di ruang tunggu dan jaga jarak antara loket obat dan area sekitar 1 meter, jaga meja diskusi dengan tempat duduk pasien kira-kira 1,5 meter dan dilengkapi dengan plastik atau bahan lain.
- h) Membersihkan peralatan medis yang digunakan berulang kali dengan pembersih setiap kali digunakan untuk pemeriksaan pada pasien berikutnya.

Berdasarkan permasalahan di atas, sehingga ada ketertarikan untuk mengambil judul,

Kualitas Pelayanan Puskesmas Dinoyo Kota Malang di Masa Pandemi Covid-19.

1.2 Rumus masalah

Dilatar belakang pemaparan diatas sehingga timbullah beberapah rumusan masalah diantaranya;

1. Bagaimana kualitas pelayanan puskesmas Dinoyo di masa pandemi covid 19?
2. Apa faktor penghambat dan faktor pendukung kualitas pelayanan di puskesmas Dinoyo di masa pandemi covid 19?

1.3 Tujuan penelitian

Riset berikut mempunyai tujuan tertentu sebagai mana berikut;

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan puskesmas Dinoyo di masa pandemi covid 19.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung kualitas pelayanan puskesmas Dinoyo di masa pandemi covid 19.

1.4 Manfaat

Riset proposal skripsi berikut memberikan harapan yang bisa bermanfaat:

1. Manfaat Akademik

Harapannya riset berikut mampu menambah ilmu pengetahuan pada bidang administrasi publik, terutama pelayanan di masa pandemi covid 19.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk penulis, riset berikut bisa bermanfaat dan bisa memberikan peningkatan pengetahuan keilmuan pada bidang Kualitas Pelayanan
- b. Untuk masyarakat, sebagai bentuk informasi untuk masyarakat untuk mengetahui kualitas pelayanan puskesmas
- c. Bagi Puskesmas, penelitian ini berguna untuk acuan yang bisa mempertimbangkan bagi Puskesmas Dinoyo pada mengupayakan sebagai peningkatan kualitas pelayanan puskesmas di masa pandemi covid 19.

DAFTAR PUSTAKA

- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Mukarom, Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Surakarta: CV. Pustaka Setia.
- Mukarom, Laksana. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Surakarta: CV. Pustaka Setia.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moleong, Lexy. 2014. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Sadhana, Krisdawati. 2012. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Citra Malang: Malang (Placeholder1).
- Sadhana, Kridawati. 2012. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- PP RI No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public.
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat pasal 1.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik.
- Irmawati Sri, M H Sultan & Nurhannis . 2017. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Publik*, 5 (1): 189-197.
- Belina Bella. 2017. Kualitas Pelayanan Kesehatan oleh Puskesmas. *Jurnal Administrasi Publik*, 3 (3): 115-125.
- Nopiani, Sasmito Cahyo. 2019. Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas. *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 1-7.
- Bibu Oktaviana. 2019. Kualitas Pelayanan Rawat Inap Puskesmas. *Jisip: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(3), 153-157.
- Setyaningrum, Yanuarita. 2020. Pengaruh Covid-19 Terhadap Kesehatan Mental Masyarakat di Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 4(4), 550-555.