

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI MASA  
PANDEMI COVID 19 PADA PUSKESMAS  
MEDAN DELI KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**GITA YASINA SIREGAR**

**188520150**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 7/5/24

Access From (repository.uma.ac.id)7/5/24

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DI MASA  
PANDEMI COVID 19 PADA PUSKESMAS  
MEDAN DELI KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area**

**OLEH:**

**GITA YASINA SIREGAR**

**188520150**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area


Document Accepted 7/5/24


Access From (repository.uma.ac.id)7/5/24

**LEMBAR PENGESAHAN**


Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi  
Covid-19 di Puskesmas Medan Deli Kota Medan  
Nama Mahasiswa : Gita Yasina Siregar  
NPM : 188520150  
Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

  
Dr. Drs. Indra Muda, M.AP  
Pembimbing I

  
Dr. Walid Musthafa S., S.Sos, M.IP  
Pembimbing II

Mengetahui

  
Dr. Walid Musthafa S., S.Sos, M.IP  
Dekan

  
Dr. Drs. Indra Muda, M.AP  
Ka. Prodi Administrasi Publik

Tanggal Lulus: 28 Maret 2024

#### LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Maret 2024



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gita Yasina Siregar  
NPM : 188520150  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid 19 di Puskesmas Medan Deli Kota Medan.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Maret 2024



Gita Yasina Siregar  
188520150



## ABSTRAK

Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan untuk pencapaian tujuan. Terkait dengan pelayanan kesehatan, tujuan yang diinginkan adalah memenuhi kebutuhan individu, masyarakat di bidang Kesehatan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah, bagaimana efektivitas pelayanan Kesehatan pada masa pandemi Covid 19 pada Puskesmas Medan Deli, apa aktor yang menghambat Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Medan Deli. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif, Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Staf puskesmas, Pasien, dan sebagainya masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian bahwa, efektivitas pelayanan kesehatan di masa pandemi covid-19 pada puskesmas Medan Deli belum terlaksana dengan baik, sistem pelayanan lamban, sehingga terjadi tumpukan pasien pada tempat tertentu untuk mendapatkan giliran mendapat layanan Kesehatan. Faktor penghambat dalam mewujudkan efektivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Medan Deli Kota Medan terutama berkaitan dengan kurangnya sarana dan prasarana pelayanan pasien sehingga. Pelayanan Kesehatan tidak berjalan secara maksimal.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Kesehatan, Covid-19, Puskesmas Medan Deli

#### ABSTRACT

*Effectiveness is the level of success in achieving goals. Health Services aim to meet the needs of individuals or communities to overcome, neutralize or normalize problems or about Health that exist in society. Puskesmas certainly provides services to the community, including during the COVID-19 pandemic. However, there are still a number of aspects that need to be improved in order to optimize services at the puskesmas. This research was analyzed using Putu Sudayasa's theory which consists of acting quickly, siding with the community, enforcing discipline, showing transparency, realizing accountability. The type of research used is a qualitative method descriptive approach using data collection techniques through interviews, observation and documentation. The informants of this research are puskesmas staff, patients, and some of the community. This study concluded that the effectiveness of health services during the Covid-19 pandemic at the Medan Deli Health Center has not been carried out properly, seen by acting quickly is still ineffective. In addition, there are still inhibiting factors in the effectiveness of health services at puskesmas, namely the lack of facilities and infrastructure and patients want to get fast and precise services.*

*Keywords: Effectiveness, Health Service, Covid-19, Puskesmas Medan Deli*



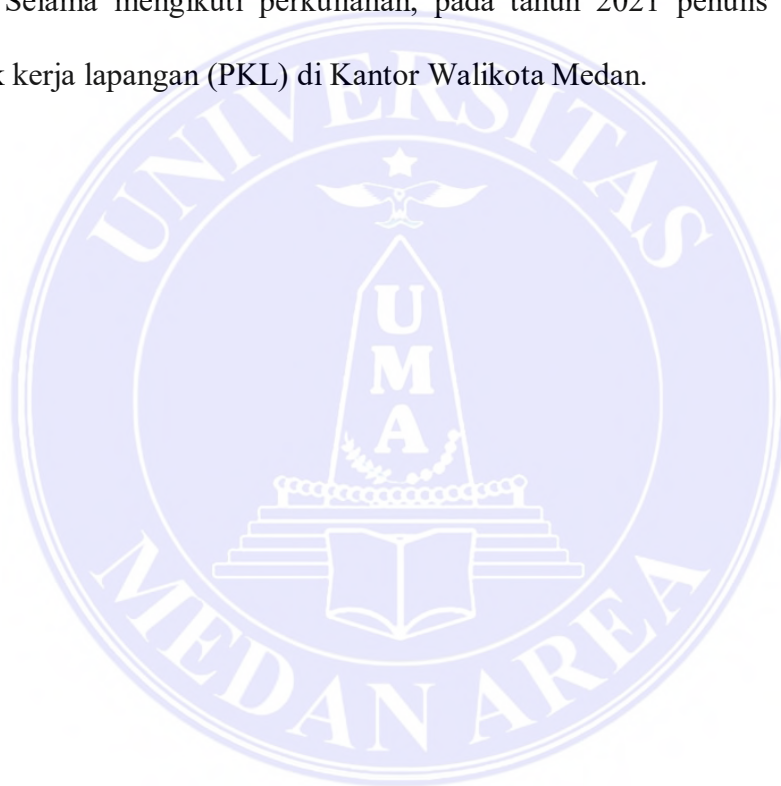
*Atu* 26/02 - 2024

## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di medan pada tanggal 29 Juni 2001 dari bapak Budiman Siregar dan ibu Yusniwati. Penulis merupakan putri pertama.

Tahun 2018 penulis lulus dari SMA Negeri 3 Medan dan pada tahun 2018 terdapat sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan, pada tahun 2021 penulis melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di Kantor Walikota Medan.





## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Dan tidak lupa penulis panjatkan shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suritauladan yang baik bagi umatnya dan untuk berbuat kebajikan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan bagi setiap mahasiswa Universitas Medan Area fakultas ilmu sosial dan ilmu politik pada program studi Administrasi Publik, selain itu juga merupakan suatu bukti bahwa mahasiswa telah menyelesaikan kuliah jenjang program strata-1 dan untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik.

Adapun judul yang diajukan penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid 19 Pada Puskesmas Medan Deli Kota Medan”. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat selesai dengan lancar karena tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terima kasih kepada kedua orang tua saya Bapak Budiman Siregar, dan Ibu Yusniwati selaku orang tua tercinta serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan yang tiada henti kepada saya, memberikan nasihat kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya ini.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area.

3. Bapak Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.IP, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Selaku Dosen Pembimbing II saya, saya ucapkan banyak terima kasih karna telah membimbing saya dan memberikan motivasi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya.
4. Bapak Dr. Selamat riadi, M.I.Kom, Selaku wakil Dekan Fakultas Ilmu sosial Dan ilmu politik
5. Bapak Dr. Drs Indra Muda, M.AP, Selaku Ketua Program studi Administrasi Publik, Selaku Dosen Pembimbing I saya. saya ucapkan banyak terima kasih karna telah membimbing saya dan memberikan motivasi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya.
6. Ibu Chairika,S.AP,M.AP, Selaku Dosen Seketaris yang telah membeikan banyak arahan kepada saya untuk saya dapat menyelesaikan skripsi tersebut.
7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik serta seluruh staf administrasi Fisipol Universitas Medan Area.
8. Terima kasih kepada Ibu kepala puskesmas dan seluruh staff yang telah memberikan saya banyak informasi untuk melengkapi skripsi saya.
9. Saya juga berterima kasih keapada teman-teman saya, nona, dwi, dita, arif, mael, dinda, monica, pera, dan farhan yang sudah sangat membantu saya dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
10. Seluruh teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu membantu dan memberikan motivasi dalam mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyajian skripsi ini masih belum mendekati kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan koreksi dan saran yang sifatnya membangun sebagai bahan masukan yang bermanfaat demi perbaikan dan peningkatan diri dalam bidang ilmu pengetahuan. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, Maret 2024

Penulis

Gita Yasina Siregar  
188520150



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Efektivitas Pelayanan .....	7
2.2 Pelayanan Publik.....	14
2.2.1 Asas Dan Prinsip Pelayanan Publik.....	17
2.2.2 Klasifikasi Pelayanan Publik.....	20
2.3 Pelayanan Kesehatan.....	21
2.4 Penelitian Terdahulu .....	25
2.5 Krangka Berpikir .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Lokasi Penelitian.....	30
3.3 Waktu Penelitian.....	30
3.4 Informan Penelitian.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>36</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	36
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Medan Deli Kota Medan.....	36
4.1.2 Letak Geografis.....	36
4.1.3 Penduduk Puskesmas Medan Deli .....	37
4.1.4 Kondisi Penduduk Berdasarkan Agama .....	38
4.1.5 Visi Misi dan Moto Puskesmas.....	39
4.1.6 Struktur Organisasi.....	40
4.1.7 Jenis Pelayanan Pada UPT Puskesmas Medan Deli.....	45
4.2 Pembahasan.....	46
4.2.1 Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi COVID-19 Pada Puskesmas Medan Deli.....	46
4.2.2 Faktor yang menghambat Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Medan Deli .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan.....	59



5.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>64</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 2. Waktu Penelitian .....	31
Tabel 3. Jumlah penduduk di 6 kelurahan .....	37
Tabel 4. Kondisi penduduk berdasarkan agama.....	38
Tabel 5 Jumlah Kunjungan Rawat Jalan di UPTD .....	43
Tabel 6. Jumlah Kunjungan Puskesmas Medan Deli Tahun 2021 .....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran .....	29
Gambar 2. Letak Geografis wilayah kerja puskesmas Medan Deli .....	37
Gambar 3. Struktur Organisasi .....	40



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Efektivitas pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak hak sipil setiap warga negara atas jasa atau barang dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Efektivitas adalah hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program, manajemen atau kegiatan, karena output yang dihasilkan oleh organisasi sektor publik seperti puskesmas lebih banyak bersifat output tidak berwujud (intangible) berupa hasil cakupan program jasa pelayanan Kesehatan yang tidak mudah dikualifikasikan, maka pengukuran efektivitas tersebut sering mengalami kesulitan, kesulitan dalam mengukur efektivitas juga karena pencapaian hasil akhir sering tidak bisa diakui dalam waktu pendek, tetapi jangka Panjang setelah program berakhir, maka pengukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif dalam bentuk pernyataan saja seperti tingkat kepuasan masyarakat atau pelanggan.

Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, tetapi pelayanan yang di harapkan jauh dari harapan masyarakat tersebut, karena suatu bentuk pemerintahan sangat di tentukan oleh baik atau buruknya penyelenggara pelayan publik. Menurut pembukaan undang-undangan dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan negara republik indonesia adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan kesejahteraan publik. Maka dari itu pemerintah mewujudkan pelayanan publik yang baik dan dapat



meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama dalam bidang kesehatan. Agar penyelenggara pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang dibutuhkan, Maka pelayanan tersebut harus memenuhi berbagai syarat diantaranya yaitu tersedia nya sarana dan prasarana, saling berhubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, mudah dijangkau, dan bermutu. Maka akan memberikan kepuasan yang berdampak pada keinginan pasien untuk kembali pada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan efektif tersebut.

Pelayanan Kesehatan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi masalah atau tentang Kesehatan yang ada pada masyarakat. Dengan meningkatnya Pendidikan masyarakat dan meningkatnya status sosial ekonomi, kebutuhan dan tuntutan Kesehatan juga meningkat, sehingga tidak ada upaya yang dilakukan selain untuk meningkatkan kinerja tenaga Kesehatan dan memberikan pelayanan Kesehatan sebaik mungkin. Adapun tinjauan ini dapat dipahami bahwa efektivitas pelayanan Kesehatan masyarakat pada puskesmas, maka pemerintah membentuk organisasi yang memberikan pelayanan Kesehatan untuk mewujudkan sumber daya manusia yang sehat. Penerapan perwujudan tujuan ini ialah bentuk terpenting dari visi dan misi organisasi secara efektif. Hartono (2010, hal. 30) menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan seseorang pasien setelah dia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya.

Pelayanan Kesehatan yang bermutu adalah salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk Kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan Kesehatan yang efektif, untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan

kepercayaan. Pelayanan Kesehatan masyarakat dapat dilakukan di pemerintah dan swasta. Pelayanan pada swasta umumnya memiliki kualitas yang bagus, namun biaya juga lebih tinggi dan kadang tidak tercapai. Sedangkan pelayanan pada pemerintah, Biayanya biasanya lebih murah namun kualitas tersebut lebih buruk. Pemerintah sendiri memberikan pelayanan Kesehatan lalu mempublikasikan peraturan Menteri Kesehatan republik Indonesia No: 4 tahun 2019 Tentang kualitas teknis pemenuhan kualitas pelayanan dasar pada standar minimal bidang Kesehatan. Standar pelayanan minimal bidang Kesehatan yang biasa disebut SPM Kesehatan ialah keputusan perihal mutu dan jenis pelayanan dasar yang merupakan pekerjaan pemerintah wajib dan berhak diperoleh setiap rakyat secara minimum.

Pelayanan Kesehatan termasuk salah satu hak berbasis yang penyediannya wajib diselenggarakan pemerintah sebagaimana diamanatkan. Kesehatan adalah investasi negara, jadi mereka yang sehat jasmani dan rohani yang dapat berkembang di masa depan. Pelayanan Kesehatan masyarakat termasuk seluruh kegiatan, baik secara langsung ataupun tidak langsung untuk mencegah penyakit (preventif), meningkatkan Kesehatan (promotif), terapi (kuratif) maupun pemulihan (rehabilitatif). Puskesmas mempunyai peran penting terhadap kemajuan Kesehatan di lingkungan masyarakat, dan puskesmas sangat penting melalukan pembenahan pelayanan. Tujuan pelayanan kesehatan ialah untuk mewujudkan kebutuhan individu atau daerah dalam rangka mengatasi setiap ketimpangan kesehatan yang ada di arena publik.

Pelayanan Publik dianggap efektif jika masyarakat memperoleh pelayan mudah dengan prosedur yang tidak berbeli-belit, cepat, tepat dan memuaskan. Jenis pelayanan yang efektif antara pemberi pelayanan (provider) dan pasien memahami

bahwa ada perbedaan pemahaman seberapa sering pasien menggambarkan kualitas pelayanan yang efektif dan kualitas ketika pelayanan nyaman, menyenangkan dan staf pelayanan atau petugasnya ramah supaya memberikan kepuasan kepada pasien. Sedangkan provider menyiratkan pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan dalam penegasan ini secara teratur menimbulkan keberatan tentang persoalan pelayanan tersebut.

Puskesmas di Kota Bangun Kecamatan Medan Deli tetap berupaya melayani masyarakat dengan efektif dalam kebutuhan yaitu mencakup pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan Kesehatan) dan rehabilitas (pemulihan Kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan Kesehatan yang puas dan nyaman. Artinya kualitas pelayanan puskesmas tersebut sesuai apa yang diharapkan masyarakat. Tahun 2020 adalah tahun yang penuh dengan kesulitan. Cukup banyak penghalang informasi pertama munculnya pandemic berasal dari china. Sesuai dengan informasi pemerintahan china, awal mula virus penyebab penyakit covid-19 ini berasal dari pasar basah yang menjual berbagai jenis hewan yang biasa dikonsumsi masyarakat china seperti tikus, kelelawar, dan lain-lain. Covid menyerang seluruh manusia tanpa melihat umur. Jika itu terjadi akan menyebabkan kematian. Akibat virus corona, ada kebijakan yang dibuat untuk masyarakat dengan tujuan memutus rantai penyebaran virus corona. Kebijakannya adalah memakai masker sekiranya keluar dari rumah, mencuci tangan dengan sabun, menjaga jarak, dan menerapkan pola hidup yang baik dan sehat.

Salah satu fungsi Puskesmas ialah pencegahan penyakit atau preventif. Puskesmas diharapkan memaksimalkan fungsi pencegahan penyakit atau yang disebut dengan preventif Terkhusus di keadaan yang sulit pada pandemi covid-19.

Semenjak pandemi covid-19 mewabah seluruh dunia, termasuk Indonesia, Puskesmas sebagai penjaga terdepan dalam melayani Kesehatan primer ditingkat masyarakat wajib memberikan pelayanan dengan menyesuaikan protokol Kesehatan. Inilah kenapa yang membuat penulis tertarik untuk meneliti bagaimana efektivitas pelayanan Kesehatan dalam penanganan pasien di masa pandemic covid-19 di Puskesmas Kota Bangun Kecamatan Medan Deli dan juga penulis ingin melihat apakah pelayanan Kesehatan puskesmas sudah efektif atau tidak. Melihat kondisi tersebut bahwa puskesmas diharapkan melakukan upaya pelayanan dengan menggunakan adaptasi kebiasaan baru ditengah pandemi covid-19 namun tetap memenuhi standar pelayanan Kesehatan yang telah ditentukan oleh pemerintah berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 4 tahun 2019 tentang standar pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar minimal bidang Kesehatan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Medan Deli?
2. Apa saja faktor yang menghambat Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas Medan Deli?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta perumusan masalah maka tujuan dan kegunaan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan Kesehatan di masa pandemi covid-19 pada puskesmas medan deli.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat efektivitas pelayanan Kesehatan di masa pandemi covid-19 pada puskesmas medan deli.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai efektivitas pelayanan Kesehatan dalam penanganan pasien dimasa pandemic covid-19 pada puskesmas medan deli dan diharapkan menjadi bahan studi perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam melengkapi kajian yang membahas topik yang sama.

2. Manfaat praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah khususnya puskesmas kecamatan medan deli untuk mengukur efektivitas pelayanan Kesehatan pasien sesuai dengan standar pelayanan Kesehatan tanpa melupakan protokol Kesehatan di masa pandemi covid-19.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Efektivitas Pelayanan

Kata "Efektif" berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau kegiatan yang dilakukan telah berhasil dengan baik. Dalam Kamus ilmiah diuraikan Efektivitas yaitu ketepatan dari penggunaan, hasil guna atau yang mendukung tujuan. Apakah hasil yang diharapkan sudah tercapai dalam Pelayanan tersebut. Efektivitas adalah sebuah pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan komponen kegiatan yang sangat penting, Untuk dapat mencapai sasaran atau tujuan dari kebijakan atau program yang telah ditentukan sebelumnya. Jika sasaran atau tujuan program dapat terpenuhi, maka kegiatan tersebut dikatakan efektif. Akibatnya, dapat dikatakan bahwa upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan keterampilan pelaksana ketika suatu program dilaksanakan secara efektif.

Definisi yang dikemukakan oleh Beni (2016:69) Efektivitas adalah suatu hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berkaitan dengan tingkat hasil suatu kegiatan derajat keberhasilan suatu operasi di sektor publik. jadi sebuah kegiatan dianggap berhasil dengan asumsi tindakan tersebut mempengaruhi kapasitas untuk menawarkan jenis bantuan publik yang merupakan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Mardiasmo (2017:134) berpendapat bahwa efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuan tersebut. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan lancar atau efektif.

Ketika sebuah organisasi mencapai tujuannya, maka perkumpulan telah berjalan dengan sukses. Indikator efektivitas menggambarkan sejauh mana dampak dan dampak (outcomes) dan keluaran suatu program dalam mencapai tujuan program. Mahmudi (2010: 143) berpendapat bahwa efektivitas adalah hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang mau dicapai. Dikatakan berhasil jika interaksi gerakan mencapai tujuan dan sasaran akhir dari kebijakan tersebut, Sementara itu, menurut Fajar, efektivitas retribusi daerah merupakan korelasi antara dan tujuan mendapatkan tugas daerah, dengan tujuan cenderung digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan pemungutan retribusi. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Sebagaimana disebutkan di atas, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kelangsungan efektivitas organisasi adalah:

1. Adanya dukungan atau kerjasama daerah.
2. Ada kerangka kerja yang dianut.
3. Ada tujuan yang jelas.
4. Konstruksi otoritatif.

Organisasi yang dijalankan bakal dikoordinasikan apabila punya keinginan yang jelas. adanya keinginan atau Tujuan akan memberikan inspirasi untuk melakukan kewajiban dan tugas. tujuan organisasi ialah untuk membagikan bimbingan dengan mewujudkan masa depan yang dicari dan diakui pada organisasi. struktur dapat mempengaruhi efektivitas karena struktur yang menjalankan organisasi. Konstruksi yang layak adalah desain yang kaya akan kapasitas dan sederhana. Selain itu, tanpa bantuan dan dukungan serta kerangka nilai saat ini akan sulit untuk membuat asosiasi yang kuat. Faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi harus mendapatkan pertimbangan yang sungguh-sungguh untuk memahami suatu efektifitas.

Makmur (2011: 7-9) mengemukakan dari segi kriteria efektivitas, unsur-unsurnya antara lain:

- a. Ketepatan Waktu. Merupakan hal yang sangat penting dan tidak dapat kembali lagi, waktu memiliki pengaruh yang besar terhadap keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi. Oleh karena itu, perlu menggunakan waktu dengan semaksimal mungkin untuk mencapai efektivitas.
- b. Ketepatan perhitungan biaya. Biaya merupakan masalah yang sangat penting dalam melakukan kegiatan operasional, biaya juga sangat mempengaruhi kelancaran jalannya organisasi, kekurangan dana atau biaya dapat menghambat jalannya organisasi sehingga dapat menimbulkan ketidak efektifan.
- c. Ketepatan dalam pengukuran. Ketepatan ukuran yang digunakan dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas yang dipercayakan adalah merupakan bagian dari keefektivitasan. Hampir semua kegiatan yang pelaksanaannya tidak mengikuti ukuran yang telah ditentukan, dengan ketepatan ukuran yang telah ditentukan sebelumnya, dengan ketepatan ukuran sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran dari pada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab setiap manusia dalam sebuah organisasi.
- d. Ketepatan dalam menentukan pilihan. Kesalahan untuk memilih pekerjaan, metode, objek, teman, pasangan, dll, berarti tindakan tersebut tidak efektif dan dapat menyebabkan penyesalan di kemudian hari. Sebaliknya, ketepatan dalam memilih suatu kebutuhan atau keinginan akan membawa kebahagiaan bagi orang yang bersangkutan dalam perjalanan kehidupannya.

- e. Ketepatan Berpikir. Manusia dikaruniai Tuhan dengan otak untuk berpikir, sehingga harus digunakan sebaik mungkin. Salah satunya adalah berpikir dengan baik agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan ingin dicapai.
- f. Ketepatan dalam pelaksanaan perintah, Keberhasilan kegiatan organisasi juga tidak lepas dari peran pimpinan. Ketika pemimpin memberikan perintah, perintah tersebut harus jelas dan mudah dipahami sehingga dapat dengan mudah dilaksanakan.
- g. Ketepatan dalam menentukan tujuan. Organisasi apapun jenisnya akan selalu berusaha untuk mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya dan biasanya selalu dituangkan dalam suatu dokumen tertulis yang lebih bersifat strategis sehingga menjadi pedoman atau tolak ukur pelaksanaan kegiatan suatu perusahaan menjadi suatu organisasi. Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan terutama yang berorientasi kepada jangka panjang.
- h. Ketepatan sasaran. Sasaran lebih bersifat operasional dan lebih berorientasi jangka pendek. Keberhasilan kegiatan organisasi sebenarnya ditentukan oleh pemilihan sasaran yang tepat, baik oleh organisasi maupun oleh masing-masing individu.

Lubis dan Hussein (1987:55) dalam Yuliana 2017 menyebutkan ada 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

- a. Pendekatan sumber (*resorce approach*), yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan ini menekankan seberapa baik suatu organisasi mampu



memperoleh sumber daya yang bersifat fisik maupun non fisik dan yang memenuhi kebutuhannya.

- b. Pendekatan proses (*proses approach*) Yaitu untuk melihat sejauh mana aktivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan origin internal atau mekanisme dalam organisasi.
- c. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil output yang sesuai dengan rencana.

Beberapa pendekatan untuk mengukur efektivitas organisasi dikemukakan oleh Eliana Sari (2007:100), seperti:

1. Pendekatan untuk mencapai tujuan.

Sasaran dan metode untuk mencapainya sama-sama diperhitungkan untuk menentukan keefektifan organisasi. Tujuan organisasi dapat diartikan sebagai hal-hal seperti jumlah laba, kemenangan dalam persaingan, survey kepuasan, dlsb.

2. Pendekatan Sistem

Efektivitas organisasi diukur dari kemampuan organisasi dalam memperoleh input dan memprosesnya menjadi output sesuai dengan yang diinginkan.

3. Pendekatan Konstituensi Strategis

Kepuasan pelanggan, yang diprioritaskan oleh organisasi, adalah indikator kunci efektivitas organisasi.

Seperti yang telah diungkapkan sebelumnya, Richard M. Steers (1985:35) mengemukakan tiga konsep yang dapat digunakan untuk melihat efektivitas

organisasi, apakah organisasi dapat mencapai sasaran dan tujuannya, yaitu dengan melihat:

1. Konsep optimisasi tujuan.
2. Konsep perspektif sistem.
3. Tekanan terhadap perilaku.

Berlangsung, empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, yang disampaikan oleh Richard M Stress (1995:9) dalam buku karya Khaerul Umam (2012:351) peneliti deskripsi sebagai berikut:

1. Karakteristik organisasi adalah kaitan sifatnya pasti atau tetap misalnya komposisi sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur adalah cara unik untuk menempatkan orang-orang untuk menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari hubungan yang pandemi tetap yang akan menentukan pola interaksi dan perilaku berorientasi tugas.
2. Karakteristik lingkungan meliputi dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan eksternal, yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi terutama dalam mengambil keputusan dan mengambil Tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan internal yang dikenal dengan iklim organisasi, yaitu lingkungan keseluruhan di dalam lingkungan organisasi.
3. Karakteristik karyawan adalah aspek yang sekaligus berdampak terhadap efektivitas. Dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, namun kesadaran individu akan perbedaan tersebut sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi jika suatu organisasi ingin sukses,

maka organisasi tersebut harus mampu mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

4. Karakteristik manajemen merupakan Karakteristik manajemen adalah taktik dan prosedur kerja yang dibuat saat mengkondisikan segala sesuatu yang berhubungan dengan tujuan kecukupan tercapai. Strategi dan praktik manajemen ialah perangkat bagi para pimpinan untuk memandu setiap gerakan untuk memenuhi tujuan organisasi. Dalam menjalankan kebijakan dan praktik, manajemen wajib memperhatikan manusia tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja.

Metode ini termasuk menetapkan tujuan strategis, menemukan dan memanfaatkan sumber daya, menciptakan lingkungan pencapaian, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap, perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Berdasarkan pendapat di atas, penulis menyimpulkan bahwa:

- a. organisasi terdiri dari berbagai komponen yang umumnya terkait, dengan asumsi satu komponen memiliki tampilan yang kurang baik, itu akan mempengaruhi secara umum eksekusi otoritatif;
- b. keefektifan memerlukan perhatian dan komunikasi yang berguna dan bermanfaat untuk lingkungan;
- c. daya tahan organisasi membutuhkan aliran sumber daya yang konstan. secara terus menerus Suatu organisasi yang tidak memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitasnya akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuannya, tetapi perusahaan Dengan memperhatikan

faktor-faktor tersebut maka tujuan dapat tercapai dengan lebih mudah karena produktivitas masih dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut.

## 2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan komponen penting dari setiap organisasi pemerintah yang mengutamakan kesejahteraan rakyat. Pelayanan dapat diartikan sebagai (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan merupakan salah satu kebutuhan. Setiap warga negara dan penduduk mempunyai hak dasar yang sebesar-besarnya atas penyediaan barang, jasa, dan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhannya.

Dalam UUD nomor 25 tahun 2009 bab I pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan mempunyai tiga arti, (1) upaya untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang, (2) yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Litjan Poltak Sinambela dkk (3) pokok atau cara melayani. (2011:5) pelayanan pandemi diartikan sebagai “memberikan pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan”.

Tanggapan menurut Hardiyansyah (2011:12) penjelasan pelayanan publik adalah “Melayani kebutuhan orang atau masyarakat atau organisasi yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi, sesuai dengan aturan dasar dan tata cara yang ditetapkan dan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dan bermutu dari para penyelenggara pelayanan, namun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Masih adanya bentuk pelayanan yang terlalu berbelit-belit, lambat, mengeluarkan banyak biaya, dan membuat lelah. Tujuan pelayanan secara umum adalah menyiapkan pelayanan publik yang diinginkan atau dibutuhkan masyarakat. Tetapi juga memberikan dan memenuhi permintaan publik sesuai dengan keluhan sehingga mampu memberikan rasa kepuasan kepada publik. Uraian di atas sesuai dengan pendapat (Syafiie, 2011) sebagai berikut:

- 1) Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya
- 2) Memperlakukan pengguna pelayanan sebagai customer
- 3) Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, apa yang diinginkan
- 4) mereka
- 5) Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
- 6) Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada yang lain

Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 dapat dijelaskan bahwa pengertian dari pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 diuraikan bahwa



adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga indenpenden yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, mayarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Tujuan pelayanan publik dalam pasal 3 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009:

- a. Mencapai batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya pelaksanaan sistem pelayanan publik yang benar-benar konsisten dengan prinsip-prinsip umum pemerintahan dan bisnis yang baik.
- c. Melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan keamanan hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak-hak atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan seperti lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah maupun kelengkapan kelembagaannya yang menyelenggarakan pelayanan publik, sesuai ditetapkan dengan undang-undang.

### 2.2.1 Asas Dan Prinsip Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik merupakan prinsip dasar yang menjadi acuan dalam organisasi, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas pelayanan publik sebagai wujud upaya pelaksanaan tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat luas atau tugas melaksanakan perintah undang-undang harus bersifat umum dan dapat disesuaikan dengan berbagai jenis pelayanan yang dapat diberikan. Bersifat adaptif karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik dibidang administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan publik harus dapat memenuhi harapan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik harus berpegang pada prinsip-prinsip pelayanan jika ingin dapat memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang pelayanan publik, adapun penyelenggara pelayanan publik berasaskan:

- (1) Kepentingan umum;
- (2) Kepastian hukum;
- (3) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- (4) Keprofesionalan;
- (5) Partisipatif;
- (6) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- (7) Keterbukaan;

- (8) Akuntabilitas;
- (9) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- (10) Ketepatanwaktu;
- (11) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Litjan poltak Sinambela dkk. (2011) mengemukakan prinsip-prinsip dalam pelayanan pandemi tercermin dalam:

a. Transparansi.

Terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan simpel dipahami.

b. Akuntabilitas.

Dapat diperoleh dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Bersyarat.

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif.

Mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan.

Hak Non-diskriminatif dalam arti tidak membeda-bedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan.

Hak dan kewajiban penyedia dan penerima.

Pada dasarnya penyelenggara pelayanan publik menyangkut sejumlah kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah, menurut Ibrahim (2008:19) setidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) yang meliputi:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak tidak diragukan lagi pemberiannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan pada kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- c. Perlu diupayakan kualitas dalam proses dan hasil keluaran pelayanan publik Untuk memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan,
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi/lembaga pemerintah yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari asas-asas tersebut dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus, maka pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan berfungsinya masyarakat dalam aktifitasnya.

### 2.2.2 Klasifikasi Pelayanan Publik

Ada berbagai bagian yang membentuk klasifikasi pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan tujuan memberikan bantuan atau kemudahan untuk pencapaian tujuan tertentu.

Berbagai jenis dan klasifikasi pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Business service adalah terkait pelayanan dalam kegiatan-kegiatan, keuangan, konsultasi, dan perbankan.
- b. Trade service adalah terkait kegiatan pelayanan dan penjualan, perbaikan dan perlengkapan.
- c. Infrastructure service adalah meliputi pada kegiatan-kegiatan pelayanan dalam transportasi dan komunikasi.
- d. Social and personal service meliputi kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan.
- e. Public administration adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan lingkungan dalam investasi dan pertumbuhan ekonomi (Moenir 2004).

Adapun klasifikasi pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Pelayanan administratif ini biasanya menghasilkan dokumen resmi sesuai yang dibutuhkan oleh pengguna layanan selain berupa dokumen bisa juga berupa akses atau izin.



- b. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik. Kegiatan pelayanan barang ini mengeluarkan produk berupa barang yang diperlukan masyarakat.
- c. Pelayanan Jasa ialah pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik. Pelayanan jasa memerlukan keahlian dan profesionalitas sesuai dengan bidangnya, selain itu pelayanan ini menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mendukung pelayanan tersebut.
- d. Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat. Pelayanan ini memiliki tujuan untuk mengatur sendi sendi masyarakat dengan kata lain menjaga keteraturan dalam kehidupan bermasyarakat.

### 2.3 Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia dan setiap penduduk berhak mendapatkan pelayanan yang optimal sesuai dengan kebutuhannya tanpa memandang kemampuan pasien untuk membayar. Dampak pelayanan kesehatan sering bersifat irreversible yaitu berupa kecacatan atau kematian oleh karena itu pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat perlu diutamakan. Istilah "kesehatan yang baik" atau "kesejahteraan" mengacu pada keadaan yang mencakup lebih dari sekadar tidak adanya penyakit. Untuk menjaga kesehatan fisik, emosional, intelektual, sosial, perkembangan, dan spiritual, kesehatan adalah

keadaan dinamis yang terus berubah berdasarkan adaptasi individu terhadap berbagai perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (public health services) dicirikan dengan cara umumnya diselenggarakan bersama dalam satu organisasi, tujuan utamanya adalah memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit, dan sasarannya terutama untuk kelompok dan masyarakat. Menurut Depkes RI (2009) pelayanan kesehatan didefinisikan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Sesuai dengan batasan seperti di atas, dapat dipahami bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan yang ditemukan berbagai macam. Karena kesemuanya ini sangat ditentukan oleh:

1. Pengorganisasian pelayanan, apakah dilaksanakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi.
2. Ruang lingkup kegiatan, apakah hanya mencakup kegiatan pemeliharaan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, pemulihan kesehatan atau kombinasi dari padanya.

Pelayanan kesehatan sesuai Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kepekaan, kesiapan, dan kemampuan hidup masyarakat guna mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pemberian pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada instansi yang bertugas sebagai pemberi pelayanan kesehatan. Menurut (Tando,2013:5) Pelayanan kesehatan memiliki beberapa tujuan diantaranya:

- a) Meningkatkan standar pelayanan kesehatan
- b) Memberikan perlindungan hukum kepada pasien dan masyarakat
- c) Memberikan kepuasan atas jasa upaya kesehatan yang diterima oleh pasien.

Menurut Azwar (2002), seperti yang dinyatakan Daryanto dan Setyobudi (2014) pelayanan kesehatan adalah semua jenis pekerjaan yang dilakukan secara individu atau kolektif untuk melindungi dan meningkatkan kesehatan individu, kelompok, keluarga dan masyarakat, pasal 52 Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 pelayanan Kesehatan meliputi:

- a. pelayanan kesehatan yang dipersonalisasi; dan
- b. pelayanan kesehatan masyarakat.

Dalam Undang-Undang nomor 36 Pelayanan Kesehatan sebagaimana dimaksud meliputi kegiatan dengan pendekatan promotif, kuratif, preventif, rehabilitatif.

- Pelayanan Kesehatan Perseorangan ditujukan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan Kesehatan perseorangan dan keluarga.
- Pelayanan Kesehatan Masyarakat ditujukan untuk memelihara dan meningkatkan Kesehatan serta mencegah penyakit suatu kelompok dan masyarakat.
- Pelaksanaan pelayanan Kesehatan harus mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien disbanding kepentingan lainnya.

Bentuk dan jenis pelayanan kesehatan tersebut, jika diuraikan Hodgetts Cascio (1983) dalam Azrul Azwar (2011:43) yaitu:

1. Pelayanan kedokteran. Pelayanan kesehatan yang meliputi pelayanan kedokteran (medical services) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri (solo practice) atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi (institution). Tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.
2. Pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok kesehatan masyarakat (public health service) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam suatu organisasi, tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta pencegahan penyakit, serta sasarannya untuk kelompok dan masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan ialah bagian penting dalam pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas. Menurut Gde Muninja (2004:239) kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor:

- a. Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya.
- b. Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan
- c. Biaya (cost)
- d. Penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (tangibility)
- e. Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (assurance)
- f. Keandalan dan keterampilan (reability) petugas Kesehatan dalam memberikan perawatan
- g. Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (responsiveness).

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dimana perbedaan penelitian ini terlihat pada tempat dan waktu penelitian dilakukan, penelitian terdahulu ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1  
Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian dan Nama Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Pusat Kesehatan Masyarakat Muarasoma Kecamatan Batang Natal Kabypaten Mandailing Aina Zahwa (2017)	Metode Kualitatif	Pelayanan Kesehatan masyarakat di puskesmas muarasoma dapat dikatakan cukup efektif, karena dalam proses pelayanan Kesehatan kepada masyarakat sudah terdapat kesesuaian dengan standar pelayanan Kesehatan yang telah ditetapkan.	Perbedaan pada penelitian ini adalah data tersebut diperoleh dengan cara penyebaran kuesionar.



<p>2.</p>	<p>Efektivitas pelayanan Kesehatan dalam penanganan pasien unit gawat darurat di UPTD puskesmas kecamatan utara  Suci Suryani  (2019)</p>	<p>Metode  Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian bahwa adaptasi petugas Unit Gawat Darurat terhadap pasien belum maksimal, petugas merasakan adanya ketidakpuasan terhadap kesesuaian antara pekerjaan dan imbalan yang diterima, masih terdapat keluhan dari pasien seperti antrian yang lama di loket pendaftaran serta kurangnya keramahan oleh petugas terhadap pasien.</p>	<p>Perbedaan pada penelitian ini adalah berfokus pada pasien atau petugas unit gawat darurat.</p>
<p>3.</p>	<p>Analisis pengaruh pandemi covid-19 terhadap pelayanan Kesehatan di puskesmas ranotana weru dan puskesmas atas kota manado  Pangoempia, Korompis, dan Rumayar  (2021)</p>	<p>Metode  Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian ini bahwa semenjak covid-19 jumlah pasien yang datang mengalami penurunan, dan adanya perubahan dalam alur pelayanan.</p>	<p>Perbedaan pada penelitian ini adalah menggunakan metode (content analysis).</p>

4.	Pelayanan rawat jalan di poli kebidanan dan kandungan saat pandemic covid-19 di rumah sakit umum daerah (RSUD) dr.FAUZIAH BIREUEN	Metode Kualitaif	Hasil penelitian ini peneliti melihat bahwa pelayanan rawat jalan yang ada di RSUD dr. Fauziah Bireun dapat dikatakan baik, Namun belum berjalan sesuai kemampuan yang ada.	Perbedaan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan rawat jalan di Poli Kebidanan dan Kandungan di saat pandemi Covid-19 di rumah sakit umum
----	---	---------------------	---	--

## 2.5 Kerangka Berpikir

Perihal mengamati keefektifan pelayanan Kesehatan dalam penanganan pasien di masa pandemi Covid-19 pada puskesmas medan deli. Peneliti menggunakan teori ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Putu Sudayasa (2009) dikarenakan teori ini dianggap relevan dan bisa menjawab permasalahan yang ada terkait pandemic Covid-19 yang mengharuskan setiap Lembaga atau elemen dalam masyarakat mengalami adaptasi atau perubahan Jika pelayanan kesehatan pasien di Puskesmas Medan Deli dapat dikatakan efektif apabila memenuhi kriteria efektivitas yang dijelaskan oleh peneliti. Namun jika tidak memenuhi kriteria efektivitas maka pelayanan medis pasien dianggap tidak efektif. Namun jika tidak cocok dengan kriteria efektivitas tersebut maka pelayanan terhadap Kesehatan pasien dikatakan tidak efektif.

Menurut Putu Sudayasa (2009), ada lima nilai dasar dalam aspek pelayanan kesehatan yang sebaiknya selalu dijunjung tinggi oleh para pegawai dan aparat

kesehatan dalam upaya memberdayakan masyarakat untuk hidup bersih dan sehat.

Lima nilai dasar tersebut adalah.

1) Bertindak cepat dan tepat

Cepat dalam hal mengambil keputusan dalam memberikan pelayanan atau Tindakan Kesehatan, terhadap masalah atau kasus yang bersifat urgency.

2) Berpihak kepada masyarakat

Berpihak kepada masyarakat adalah berhak menentukan pelayanan yang terbaik terkait masalah yang dihadapinya. Tujuan pelayanan kepada masyarakat adalah untuk memberikan pelayanan Kesehatan yang bermutu untuk mencapai Kesehatan yang optimal.

3) Menegakkan kedisiplinan

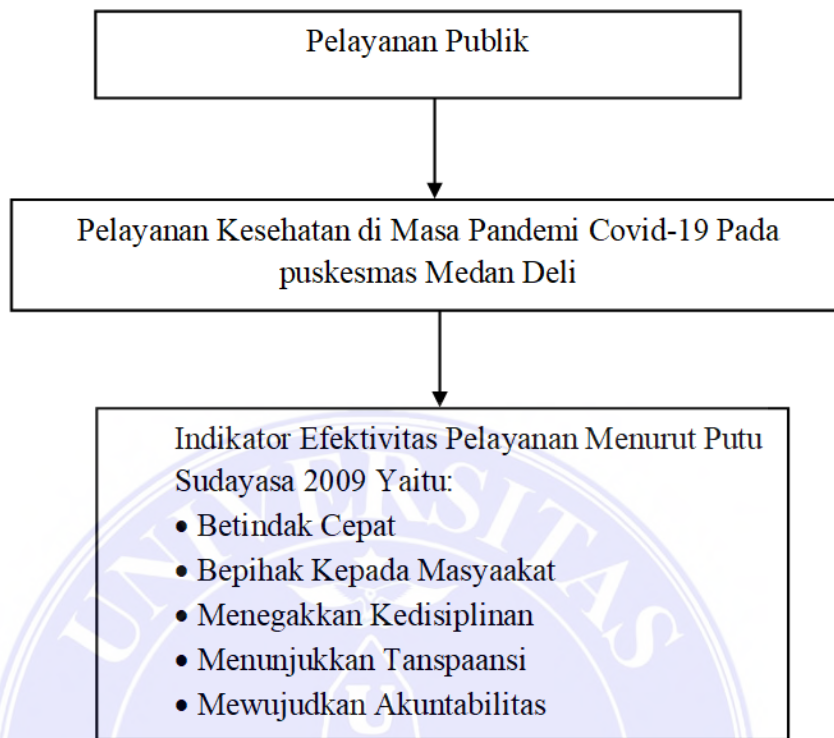
Menegakkan kedisiplinan merupakan menegakkan semangat dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Disiplin administrasi adalah melakukan pelaporan hasil kegiatan pelayanan secara tertib teratur, terarah, terbuka, dan terukur.

4) Menunjukkan transparansi

Menunjukkan transparansi pelayanan dengan aturan kerja yang jelas, ringkas dan lengkap sehingga tujuan pelayanan dapat dipahami. Menunjukkan transparansi anggaran, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam kerangka pelayanan.

5) Mewujudkan akuntabilitas

Hasil kegiatan pelayanan dikelola secara bertanggung jawab. Tanggung jawab masyarakat sangat penting karena menyangkut upaya peningkatan keberdayaan Kesehatan masyarakat secara komprehensif.



Gambar 1. Kerangka Berpikir  
Sumber: Peneliti

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang dipakai ialah metode penelitian deksriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2010:11) penelitian deskriptif merupakan data yang dikumpulkan berupa gambar, kata kata, dan bukan angka-angka, Hal ini disebabkan penerapan metode kualitatif dalam semua kata yang terkumpul. sering menjadi kunci dari apa yang sedang dipelajari. dalam laporan Penelitian ini mencakup ringkasan data yang memberikan gambaran umum tentang penyajian laporan. Sedangkan Nawawi (2001:63) metode deskriptif dapat diperoleh sebagai metodologi berpikir kritis yang akan dikaji dengan melukiskan atau menggambarkan apa yang sedang terjadi (lembaga, individu, masyarakat, dan lain-lain). Pada saat berdasarkan realitas yang muncul.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi dan waktu untuk melakukan penelitian ini ialah di Puskesmas Medan Deli jL. KOL. Yos Sudorso No.KM.11, Kota bangun, Kec. Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi ini peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana efektivitas pelayanan di puskesmas tersebut.

#### **3.3 Waktu Penelitian**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis akan melaksanakannya secara bertahap hingga penelitian selesai. Adapun rincian penulisan sebagai berikut.



No	Kegiatan	2021		2022									2023													
		1	1	1	2	3	4	9	1	1	1	1	2	2	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	
1	Pengajuan Data Awal	■	■																							
2	Penyusunan Seminar Proposal		■																							
3	Seminar Proposal					■																				
4	Pengajuan Surat Penelitian							■																		
5	Penelitian												■													
6	Penulisan Hasil Penelitian												■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
7	Bimbingan Hasil Penelitian																									
8	Pendaftaran Seminar Hasil																									
9	Seminar Hasil																									
10	Perbaikan Skripsi																									
11	Sidang Meja Hijau																									

Tabel 2 Waktu Penelitian  
Sumber: Peneliti

### 3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian mempunyai peran yang sangat penting dalam pengambilan informasi dan data. Menurut Afrizal (2016:139) “informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain, suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam.” Dalam penelitian kualitatif informan dibagi menjadi 3 yaitu:

- a) Menurut Afrizal (2016:139) Informan kunci ialah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang di angkat oleh peneliti. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala

Puskesmas Medan deli tetapi diarahkan ke Analis Laboratorium puskesmas medan deli.

- b) Menurut Afrizal (2016:139) informan utama merupakan orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan di pelajari. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah pegawai Puskesmas medan deli.
- c) Menurut Afrizal (2016:139) informan tambahan adalah orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan penelitian kualitatif. Yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah beberapa masyarakat dan pasien.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini diperlukan data atau keterangan:

1. Studi kepustakaan, penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan buku, dan berkaitan dengan masalah penelitian tersebut.
2. Studi lapangan, untuk pengumpulan data dan informasi peneliti harus mengunjungi langsung ke lokasi penelitian, melalui:
  - a. Observasi, merupakan proses pengambilan data yang digunakan pada penelitian yang dimana peneliti kondisi yang berhubungan dengan objek penelitian. Menurut Hadi dalam Sugiyono (2016:145) menjelaskan bahwa observasi merupakan proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

- b. Wawancara, menyatukan informasi dan data dengan menyebutkan fakta objektif langsung di lokasi eksplorasi. bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi wawancara dilakukan secara terbuka dan peneliti berusaha menggali sebanyak mungkin. Menurut Esterbeg dalam Sugiyono pada tahun 2019 wawancara ialah pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.
- c. Dokumentasi Dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film dan sebagainya. Sugiyono (2016: 240) menjelaskan dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah lewat. peneliti melakukan penyelidikan dan mengumpulkan informasi dalam bentuk catatan, dokumen atau berbagai sumber yang berhubungan dengan topik penelitian.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif, seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2007:16), analisis tersebut meliputi empat (4) komponennya yaitu:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan tahap pengumpulan data yang keluar dan masuk informasi. Pengumpulan data bisa dikumpulkan dengan data utama

atau data mentah dalam suatu penelitian. Data didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi data-data atau catatan yang didapatkan dari lapangan. Proses pengumpulan data dilakukan samapi semua data terkumpul kemudian data dipahami dan dipelajari.

## 2. Reduksi data

Reduksi data merupakan memilih, memfokuskan pada kesederhanaan, abstrak, modifikasi data mentah yang dikumpuli. Reduksi data juga berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila di perlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti computer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

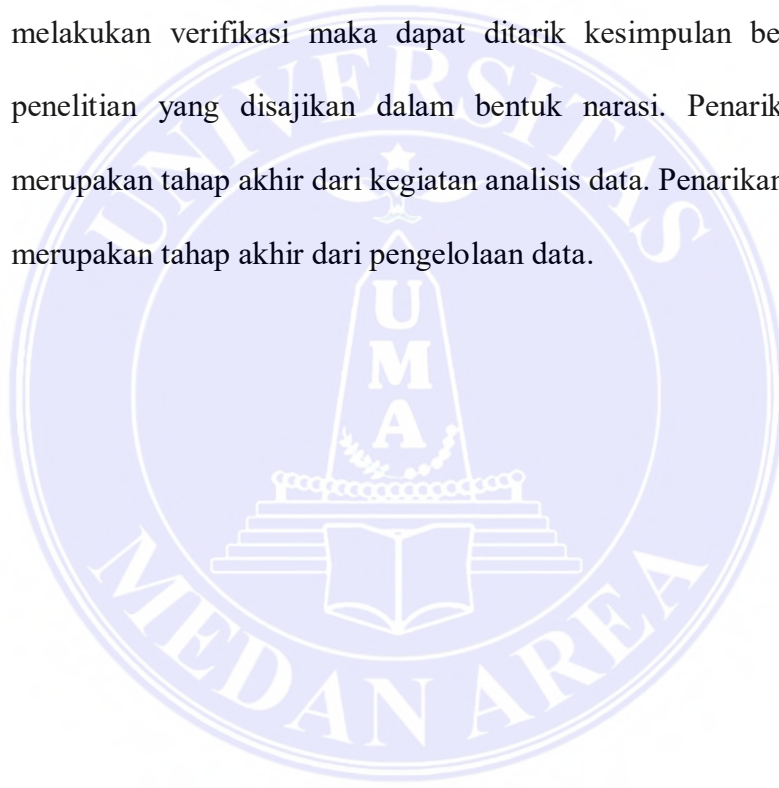
## 3. Penyajian Data

Penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan dasar pijakan pada peneliti untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisi data atau perbuatan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

## 4. Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2009:99) bahwa kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah

peneliti berada di lapangan. Sugiyono (2009:99) menjelaskan bahwa tujuan dalam penelitian kualitatif mungkin memiliki pilihan untuk menjawab definisi masalah yang terbentuk selama ini. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data Sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman, proses analisis data tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak-balik dinatara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengelolaan data.





## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

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

1. Pelayanan adalah rangkaian kebutuhan yang disediakan pembuat kebijakan publik kepada masyarakat. Efektivitas Pelayanan Pasien Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas medan deli kota medan Dari Rumusan Masalah diatas yaitu Efektivitas Pelayanan Pasien Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas dan Apa saja faktor hambatan dalam Efektivitas Pelayanan Pasien Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas? Dalam meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pasien Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas medan deli kota medan , Dimana hasil dari penelitian dan hasil wawancara yang dilaksanakan pada Puskemas Medan Deli Kota Medan melalui beberapa informan yang sangat mendukung maka hasil dari obseravsi penelitian belum sepenuhnya berjalan dengan sempurna, masih ada beberapa faktor hambatan didalam penelitian ini diuraikan dan dijelaskan dengan menggunakan teori menurut Putu Sudayasa yaitu: Betindak Cepat, ada masalah di salah satu indikator ini dikarenakan terhambatnya proses pelayanan, dan kurangnya sarana dan prasana. Maka dapat dikatakan Berpihak Kepada Masyarakat, Menegakkan Kedisiplinan, Menunjukkan Transparansi, Mewujudkan Akuntabilitas sudah dapat dikatakan efektif.
2. Faktor penghambat Dalam Pelayanan Kesehatan Dalam Pandemi Covid-19 Pada Puskesmas medan deli, jika dilihat pelayanan publik belum sepenuhnya

berjalan masih ada hambatan dalam proses pelayanan, yaitu masih kurangnya sarana dan prasarana yang dimaksud ruangan tunggu yang kecil, dan dikarenakan pasien ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat maka pasien tersebut mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan lama dikarenakan banyak pasien yang ingin berobat di puskesmas.

## 5.2 Saran

Sehubungan dengan saran yang dapat penulis berikan tentang kesimpulan bahwa Puskesmas Medan Deli Kota Medan:

- a. Melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana puskesmas demi terpenuhinya kebutuhan masyarakat/pasien yang akan membutuhkan pelayanan Kesehatan.
- b. Untuk memperlancar proses pelayanan Kesehatan di puskesmas Medan Deli diharapkan petugas lebih disiplin dan bertanggung jawab agar tidak mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Azwar, Azrul. 2011. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: Binarupa Aksara. Balita. Jakarta EGC.
- Beni, Pekei. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Buku 1. Jakarta Pusat: Taushia.Cipta.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Eliana Sari. (2007). *Pengambilan Keputusan Dalam Organisasi*. Jayabaya
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, B. (2010). *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Reineka Cipta
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: MandarMaju.
- Lubis, Hari. S.B. dan Martani Husaini. 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN.
- Makmur 2011, *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*, Jakarta PT Refika Aditama.
- Mardiasmo. 2017. *Perpajakan*. Yogyakarta.
- Miles, Mattew B dan Amichael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moenir, 2004, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya A.A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Nawawi, Hadari. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Cetakan Keempat. Penerbit Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Putu Sudayasa, 2009, "*Hakikat 5 Dasar Pelayanan Kesehatan Puskesmas*", Gramedia, Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi Kaidah Peri Laku (Alih Bahasa Magdalena)*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Syafie, Inu Kencana. 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta: Rineka

Tando Marie Naomy. 2016. *Asuhan Kebidanan Neonatus, Bayi dan Anak* University Press. Jakarta

### **Skripsi :**

Aina Zahwa. 2017. *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat Muarasoma Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing natal*. Skripsi . Universitas Sumatera Utara.

Andi Muhammad Yusuf. 2018. *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Riau Kabupaten Bone*. Skripsi . Universitas Muhammadiyah Makassar.

Noviyanti Sombolinggi. 2017. *Efektivitas Pelayanan Puskesmas Makale Terhadap Pasien di Kabupaten Tana Toraja*. Skripsi. Universitas Bosawa.

Riska. 2017. *Pelayanan rawat jalan di poli kebidanan dan kandungan saat pandemi covid-19 di rumah sakit umum daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen*. Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

### **Jurnal :**

A. Parasuraman et al., (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research" *Journal of marketing*. Vol. 4

Diah Handayani, *et.al*. 2020. Penyakit Virus Corona 2019. *Jurnal Respirologi Indonesia*. Vol 40. No. 2, April 2020. Perhimpunan Dokter Paru Indonesia

Pangoempia, Korompis , dan Rumayar. 2021. *Analisis Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap pelayanan Kesehatan Di puskesmas Ranotana Weru dan Puskesmas Teling Atas Kota Manado*. Jurnal Kesmas. Volume .10, No 1 , Januari 2021.

Suci Suryani. 2019. *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Unit Gawat Darurat di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Utara*. Jurnal Administrasi Publik.

Susilo, Adityo *et al.* (2020). *Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini*. Jurnal Penyakit Dalam Indonesia. Vol. 7, No. 1.

World Health Organization, 2020. *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Situation Report-1*. [online] *Indonesia: World Health Organization*, p.8.

Yuliana. (2020). *Corona Virus Diases (Covid-19): Sebuah Tinjauan Literatur*. *Wellness and Healthy Magazine*, 2 (1), 188.

#### **Undang-Undang :**

Undang-Undang Dasar nomor 25 tahun 2009 bab I pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009

pasal 3 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa tujuan pembangunan kesehatan

Undang-Undang Pasal 52 nomor 36 tahun 2009

Undang-Undang nomor 36 Pelayanan Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 4 tahun 2019.



## LAMPIRAN 1

### DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Bertindak cepat dan tepat
  - a. Apakah staf disini sudah memberikan pelayanan cepat dan tepat ke pasien?
  - b. Bagaimana terkait pelayanan di puskesmas medan deli apakah staf disini sudah memberikan pelayanan sesuai SOP?
  - c. Pelayanan apa yang diberikan staff kepada pasien?
2. Berpihak kepada masyarakat
  - a. Apakah staf disini sudah menjalankan tugasnya untuk pasien yang ingin mendapatkan pelayanan?
  - b. Bagaimana terkait pelayanan staf disini apakah sudah mengutamakan kepentingan pasien?
  - c. Apakah staff disini sudah mementingkan pasien?
3. Menegakkan kedisiplinan
  - a. Apakah staf disini sudah mengikuti kedisiplinan kerja saat melakukan proses pelayanan pada saat pandemi?
4. Menunjukkan Transparansi
  - a. Apakah staf puskesmas sudah memberikan sosialisasi kepada masyarakat?
5. Mewujudkan Akuntabilitas
  - a. Apakah staf bertanggung jawab terhadap tugas nya masing-masing?
  - b. Terkait pelayanan apakah staf disini sudah memberikan jaminan tepat waktu?
  - c. Apakah staff disini sudah melakukan tugasnya sesuai dengan kerja yang dimiliki?

## LAMPIRAN 2 DOKUMENTASI



Foto Puskemas Medan Deli



Foto bersama ibu staff puskesmas medan deli





Foto bersama pasien mengantri



Foto bersama pasien yang sedang menunggu antrian obat-obatan



Foto Bersama Bapak pasien yang menunggu antrian untuk berobat.



Foto bersama Ibu pasien yang sedang menunggu rujukan dari puskesmas.





Foto bersama pasien yang sedang berobat.



Foto bersama ibu pasien yang sedang mengantri.