



UNIVERSITAS NASIONAL

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK POLI UMUM ERA
NEW NORMAL DI PUSKESMAS KECAMATAN CIRACAS TAHUN
2021**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh
gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

Muhamad Iqbal

183112351550015

FALKULTAS ILMU SOSIALDAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

JAKARTA

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

***ANALYSIS OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES FOR THE
NEW NORMAL POLY AT THE CIRACAS DISTRICT PUSKESMAS IN
2021***

SKRIPSI

Submitted as one to obtain

bachelor's degree in Public Administration

MUHAMAD IQBAL

NPM. 183112351550015

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES JAKARTA
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM JAKARTA***

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

FALKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

JAKARTA

Persetujuan Skripsi

Nama : Muhamad Iqbal
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550015
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisa Kualitas Pelayanan Publik Era New
Normal Di Puskesmas Kecamatan Ciracas
Tahun 2021

Disetujui

2 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Dr. Mary Ismowati. M.Si

Dekan



Dr. Ema Esmawati Chotim, M.Si,

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Muhamad Iqbal

NPM : 183112351550015

Program Studi : Administarsi Publik

Judul Skripsi : Analisa Kualitas Pelayanan Publik Era New Normal Di
Puskesmas Kecamatan Ciracas Tahun 2021

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.



Ketua Sidang Rusman Ghazali, Ph. D Ttd

Penguji I Drs Suranto M. Si Ttd

Penguji II Ttd

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal :...../...../2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Muhamad Iqbal

Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550015

Judul Skripsi : Analisa Kualitas Pelayanan Publik Era New
Normal Di Puskesmas Kecamatan Ciracas
Tahun 2021

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari mendapatkan penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima saksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta 23 Juli 2022



Muhamad Iqbal
Muhamad Iqbal

ABSTRAK

Nama : Muhamad Iqbal

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Analisa Kualitas Pelayanan Publik Era New Normal Di
Puskesmas Kecamatan Ciracas Tahun 2021

Kata Kunci Analisa, Kualitas, Pelayanan Publik, Puskesmas, Kecamatan Ciracas	Kualitas Pelayanan Publik Puskesmas Kecamatan Ciracas Era New Normal sangat penting. Dalam menjalankan pelayanan publik di tengah pandemic, dimana sangat berpengaruh dalam kualitas pelayanan publik. Era new normal bukan perkara mudah dalam menjalankan pelayanan publik di tengah pandemi ini tenaga Kesehatan, mempertaruhkan hidupnya untuk mengapdi untuk masyarakat luas. Bukan hanya pengandian kepada masyarakat akan tetapi. Kualitas Pelayanan Publik pun menjadi penilaian bagi masyarakat luas bagaimana Puskesmas Kecamatan Ciracas dalam menjalankan pelayanan publik apakah kinerja memuaskan dalam menjalankan. Pelayanan publik bidang Kesehatan menjadikan penilaian sendiri melayani masyarakat di tengah pendemi
Pembimbing	Dr, Mary Ismowati, M.Si
Rujukan	3 Buku 6 Jurnal 5 Aturan Pemerintah

ABSTRACT

Name : Muhamad Iqbal

Courses : *Public Administration*

Title : *Analysis of the Quality of Public Services in the New Normal Era at the Ciracas District Health Center in 2021*

<p>Keywords: <i>Analysis, Quality, Public Service, Public Health Center, District Ciracas</i></p>	<p><i>The quality of public services at the Ciracas District Health Center in the New Normal era is very important. In carrying out public services in the midst of a pandemic, which is very influential in the quality of public services. The new normal era is not an easy matter in carrying out public services in the midst of this pandemic, health workers are risking their lives to serve the wider community. Not only to the community but. The quality of public services is also an assessment for the wider community how the Ciracas District Health Center in carrying out public services is satisfactory in carrying out its performance. Public services in the health sector make self-assessment serving the community in the midst of a pandemic</i></p>
<p>Advisor</p>	<p>Dr, Mary Ismowati, M.Si</p>
<p>Refereces</p>	<p>3 Books 6 Journals 5 government rules</p>

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya karena berkat dan rahmat-Nya. Tujuan pembuatan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik dari Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah bermula dari kualitas pelayanan masyarakat di puskesmas kecamatan ciracas. Dimana sangat penting dengan kualitas pelayanan puskesmas pada masa pandemi COVID-19 di Indonesia. Permasalahan dimana penulis bisa menilai bagaimana kualitas pelayanan public.

Saya menyadari bahwa menuntaskan tugas akhir kuliah ini tanpa bantuan dan saran andil dalam pembantuan tugas akhir ini dari banyak pihak, mulai saya menginjak kampus bertemu dengan teman-teman baru. Saya sudah melangkah sejauh ini ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putra, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP.,M.S.i selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan 2 Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Dr, Mary Ismowati, M.Si, selaku Dosen Pembimbing dan ketua bidamg studi Administrasi Publik Universitas Nasional
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku sekretaris prodi Administrasi Publik.
7. Ayah Heri Rusyamsi, S.E yang telah wafat terimakasih untuk semua nya telah memberi nasehat yang baik semua nasehat ayah selalu akun ingat.
8. Ibu Evi safitri, S.Pd, terimakasih untuk semua nya pengorbanan yang telah diberikan selama ini sudah membantu melangkahkakan kaki sejauh ini.
9. Bibi tersayang Assafa Sufiani terimakasih atas dukungan kepada penulis.

10. Pamah tersayang Novian Taufik terimakasih atas dorongan penulis terus berkuliah tidak akan lupa jasa-jasa yang diberikan selama ini.
11. Sepupu Azpar Fadillah Taufik telah memberi penulis ini memberi makna sebuah hidup.
12. Ponakan tersayang Hamda Kamila telah memerikan semangat tanpa batas untuk penulis.
13. Untuk teman terbaik Nadif, Khatami, dan Ghifar telah memberikan kasih sayang perhatian menyemangati hingga sejauh ini.
14. Ketua HMI Komisariat Fisip Ariel Purnama terimakasih atas perhatian selama ini.
15. Teman HMI Dan LDK Himassta Wildan dan Salsa Terimakasih atas semua yang diberikan penulis memiliki arti semua makna
16. Ketua BPL HMI Cabang Jakarta Selatan sekaligus mentor Sulthan Amani terimakasih atas nasehat-nasehat yang diberikan kepada penulis.

Jakarta, Tahun 2022

Muhamad Iqbal

NPM. 183112351550015



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKIRPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1.Latar belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	19
1.3.Tujuan Penelitian.....	19
1.4.Manfaat Penelitian.....	19
1.5.Sistematika Penulisan.....	20
BAB II	22
TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1. Penelitian Terdahulu.....	22
2.2. Kerangka Teori.....	29
2.2.1. Pelayanan Kesehatan.....	29
2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	31
2.2.3. New Normal di Puskesmas.....	35
2.3. Kerangka Teori.....	39
BAB III	41
MATODOLOGI PENELITIAN	41

3.1. Pendukatan Penelitian.....	41
3.2. Informan Penelitian.....	42
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.3.1. Metode Pengumpulan Data.....	44
3.3.2. Sumber Data.....	46
3.4. Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data.....	47
3.4.1. Triangulasi Data.....	48
3.4.2. Analisis Data.....	48
3.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	51
BAB IV.....	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1. Hasil Penelitian.....	52
4.1.1 Gambaran Umum.....	52
4.1.2. Jenis Poli Di puskesmas Kecamatan Ciracas.....	56
4.1.3. Visi Misi Puskesmas.....	57
4.1.4. Pelayanan Di Masa New Normal.....	58
4.2. Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Kecamatan Ciracas.....	59
4.2.1. <i>Tangibles</i> (Berwujud).....	60
4.2.2. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	64
4.2.3. <i>Responsive</i> (Daya Tanggap).....	66
4.2.4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	69
4.2.5 <i>Emphaty</i> (Empati).....	71
BAB V.....	74
KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1. Kesimpulan.....	74
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Perbandingan Peneliti Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Dalam Penyajian Data.....	43
Tabel 4.1 Jam Masuk Pegawai Puskesmas.....	54
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Puskesmas Kecamatan Ciracas 40 Orang Beberapa Bagian Divisi.....	55qq



Daftar Gambar

Gambar 1.1 Diagram Data Covid-19 di RT.....	16
Gambar 1.2 Diagram Data Covid-19 Lingkup RW.....	17
Gambar 2.2 Kerangka pemikiran.....	22
Gambar 3.2 Pengumpulan Data.....	48
Gambar 4.1 Sarana Prasanara Pelayanan Publik.....	63



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adanya otonomi daerah yang mengatur birokrasi daerah masing-masing, dimana birokrasi sangat penting bagi pembangunan. Yang terpenting birokrasi yang baik akan menggerakkan roda pemerintahan yang baik pula. Yang tak kalah penting reformasi birokrasi saling berkaitan dengan kualitas pelayanan public sangat penting bagi ekonomi daerah mengatur berjalannya birokrasi menjadi penilaian birokrasi dan kualitas pelayanan publik.

Pemerintahan negara dalam hakikatnya menyelenggaraan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum sedangkan fungsi pelayanan birokrasi dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan. Baik fungsi aturan maupun fungsi melayani masyarakat menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur sipil negara tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Bidang pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki peran penting dalam pembuatan kebijakan atau aturan (pembuat aturan) dan sebagai pemegang kendali layanan, dan menjadikan Pemda bersikap diam dalam memberikan layanan, karena layanan harus ada nya aparat yang melayani masyarakat dalam bekerja sebagai aparatur sipil negara

Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu factor penyebab bobroknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah tidak sesuai harapan, akan sulit untuk memilih dan memilah untuk kepentingan publik dalam pelayanan publik sebagai aparatur sipil negara kedua adalah masyarakat dan organisasi yang berkepentingan atau membutuhkan pelayanan publik pada dasarnya memiliki daya tawar saling menguntungkan satu sama lain dalam hal pelayanan publik.

Untuk menyediakan pelayanan kualitas, selayaknya model pelayanan publik perlu diterapkan pada berbagai Lembaga pemerintahan meskipun konsepnya belum dapat diterapkan pada Lembaga pemerintah. Walaupun konsep belum di terapkan, secara menyeluruh karena sulit nya akses untuk, meningkatkan kualitas. Pelayanan Publik kurangnya sumber daya manusia bagaimanapun untuk meningkatkan kualitas Lembaga pemerintahan lebih baik lagi.

Kemampuan kelembagaan memberikan pelayanan dapat dilihat dari model organisasinya, dalam hal ini kondisi organisasi pemerintahan kita masih sangat sentralistis sehingga inefisiensi juga tidak dapat dihindari. Kondisi ini pula yang menyebabkan gaya administrative yang ditampilkan birokrat negara kurang produktif dalam berbagai kegiatan. Untuk itu birokrasi sebagai instrument kelembagaan harus tetap dipandang sebagai organisasi rasional yang efektif dan efisien.

Mempunyai akses untuk mendapatkan pelayanan secara baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk tindakan KKN dan merusak citra pelayanan dengan penyakit pungli dan pilu menganggap saling menguntungkan. Ketiga adalah kepuasan masyarakat menerima pelayanan adanya kepuasan masyarakat menjadi perhatian birokrasi pelayanan publik untuk menetapkan arah kebijakan publik yang berfokus untuk memuaskan masyarakat atau pelanggan yang berkunjung dalam pelayanan publik.

Pada dasarnya pemerintah sebagai fasilitator dimana sebagai menyampaikan aspirasi kepada masyarakat. Mempermudah dalam pelayanan public pada hakikatnya pelayanan public adalah melayani individu skala besar bagaimana pelayanan. Public itu lebih baik pemerintah berupaya memfasilitasi masyarakat luas agar bisa merasakan pelayanan public karena meninjau untuk menentukan sikap untuk masyarakat luas maka negara. Berusaha secara sedemikianrupa untuk melayani masyarakat luas menjadikan pemerintah, melayani masyarakat secara maksimal pada masa lampau masyarakat melayani pemerintahan sedangkan sekarang berdeda pemerintah melayani, kebutuhan masyarakat. Atran-aturan yang dibuat sesuai dengan mekanisme hukum yang berlaku. Untuk melayani rakyat.

Karena orientasi kepada masyarakat maka pemerintahan berusaha sedemikian rupa untuk masyarakat luas. Mendahulukan rakyat melayani pemerintahan menjadi pelayanan, bagi rakyat perubahan paradigma karena mengikuti zaman yang semakin maju pada hakekatnya good governance tujuan utama, melayani masyarakat. Termasuk diantaranya tuntutan desentralisasi/otonomi daerah

perubahan dan kemajuan. Globalisasi berpengaruh pada setiap perubahan administrasi negara atau administrasi publik.

Disadari, pelayanan publik tidak semata-mata hanya di dapat dikelola sendiri oleh pemerintah. Hadirnya pihak privat telah memberi warna baru dalam pelayanan publik. termasuk hadirnya serikat pekerja yang memperhatikan bahwa pelayanan publik. Sudah tidak bisa dilakukan dengan cara-cara lama, berbelit-belit dan lambat. Suara masyarakat sebagai penghalang juga sudah mulai mendapatkan tempat atau mulai diperperhatikan oleh negara. Pada tahap perkembangan ini, mulai disadari pula tingkat kepercayaan publik kepada pemerintah. Mulai berkembang model-model dan mekanisme penanganan keluhan (*complaint*) dari masyarakat.

Pada perkembangan terakhir, pembahasan mengenai pelayanan publik menjadi lebih banyak diperhatikan, terutama dalam kaitannya dengan *good governance*. Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang digerakan oleh kesadaran baru dan sikap responsive dari para pengguna dari para pengguna (jasa mengemukakan bahwa untuk mengelola pemerintahan nsecara baik dan dapat memperkecil biaya operasional, pemeringtha perlu memperhatikan 4 (empat) hal berikut:

1. Mereduksi ukuran dan jumlah Lembaga pemerintahan, program dan staf (*downsizing*);
2. Mempermudah prosedur (*streamling*);
3. Mereformasi Lembaga-lembaga secara struktural agar menjalankan misinya dengan baik (*re-stucturing*);
4. Melimpakan fungsi kepada sector swasta yang lebih piawai (*privatizing*);

Dengan dasar pikiran seperti di atas, maka berlebihan bila pelayanan publik saat ini menjadi focus perhatian dalam setiap pemerintah.

Menurut UNDP, Karakteristik *good governance* adalah sebagai berikut: Pertama, *Participation*. Setiap warga mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berserikat/berasosiasi dan berbicara serta partisipasi secara konstruktif.

Kedua, *Rule of law*. Kerangka hukum yang harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama untuk hukum hak asasi manusia.

Ketiga, *transparency*. Yang harus dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses, Lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dipahami dan dapat dimonitor

Keempat, *Responsiveness*. Lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap *stakeholders*.

Kelima, *consensus orientation* yang dimaksud *good governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperleh pilihan-pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan -kebijakan maupun prosedur-prosedur,

Keenam, *Equity* yakni semua warga negara, baik laki-laki maupun perempuan mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.

Ketujuh, *effectiveness and efficiency*. Proses-proses dan Lembaga-lembaga sebaik mungkin menghasilkan sesuai dengan napa yang digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia.

Kedelapan, *accountability* yaitu para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat bertanggung jawab kepada publik dan Lembaga-lembaga akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

Kesembilan, *strategic vision*. Para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang lebih luas dan jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini.

Dalam konteks responsif, pelayanan publik diharapkan melayani kepentingan *stakeholder* (publik) konsekuensinya adalah pengelolaan pelayanan publik. Menuju *good governance*, diperlukan perubahan peran organisasi publik. alasannya adalah semakin kompleksnya permasalahan di sektor publik, turunnya kepercayaan akan kemampuan organisasi publik dalam memecahkan masalah-masalah publik, perubahan tuntutan masyarakat dalam hal nilai pelayanan, dan fakta bahwa swasta lebih baik dalam memberikan pelayanan.

Oleh karena itu diperlukan perubahan paradigma dalam pengelolaan organisasi publik. sikap monopoli dalam pemberian pelayanan di kantor birokrasi pemerintah harus dihilangkan. Kekuasaan mengatur itu bukan milik pemerintahan lagi melainkan sangat ditentukan oleh harga pasar. *The new public administration* menekankan bahwa *the old public administration* yang menekankan monopoli pengaturan yang berdasarkan kekuasaan telah berakhir dan diintervensi oleh aspirasi harga pasar.

Aspek kepentingan teknis administrative dari adanya system desentralisasi adalah untuk memperoleh daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintah dengan titik berat perhatian pada aspek pembangunan dan pelayanan masyarakat. Ada beberapa hal menjadi keunggulan desentralisasi berkaitan dengan tingkat partisipasi masyarakat

- 
- a) Desentralisasi maka kepekaan dan pengetahuan tentang kebutuhan tentang kebutuhan masyarakat local dapat ditingkatkan. Demikian pula dengan kebijaksanaan pemerintah pusat yang sering tidak diketahui dan diabaikan oleh masyarakat dan elit local, menjadi lebih kenal.
 - b) Desentralisasi memungkinkan pejabat local dapat lebih meningkatkan kapasitas manaherial dan teknisnya.
 - c) Stuktur pemerintah yang desentralisasi sangat diperlukan untuk melambangkan partisipasi warga negara dalam perencanaan dan pengelolaan pembangunan.
 - d) Efisiensi pemerintah pusat dapat lebih ditingkatkan, karena pemimpin organisasi tidak lagi disibukan dengan urusan rutin, yang dapat dikerjakan oleh pekerja lapangan tingkat local.
 - e) Desentralisasi memungkinkan lahirnya administrasi yang lebih fleksibel, inovatif dan kreatif.
 - f) Dengan desentralisasi pelayanan publik kepada masyarakat lebih cepat dan lebih baik.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus adanya standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian dalam menjalankan pelayanan publik. dalam pelaksanaan tugas dan Tupoksi masing-masing dalam penyelenggaraan pelayanan publik. penerimaan pelayanan dalam penghajian permohonan Standar pelayanan merupakan ukuran dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. sebagai petunjuk, ditaati dan dilaksanakan oleh pelaksanaan penyelenggara pengajuan permohonan sebagai alat control masyarakat penerima layanan, penyelenggaraan pelayanan.

Ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi sifat-sifat layanan publik yang diselenggarakan serta memperhatikan kebutuhan dan lingkungan. Proses perumusan dan penyusunan menjalankan masyarakat sebagai alat pendukung kepentingan hal terpenting dalam pembuatan standar pelayanan adalah birokrat.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realitis dengan memasukan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggaran perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik.

Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggaraan pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik social budaya masyarakat setempat. Dengan demikian, standar pelayanan publik yang ditetapkan

dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat/*stakeholder*.

Dalam pembahasan, perumusan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan, untuk tujuan membangun komitmen Bersama tercapainya tujuan yang ditetapkan dalam visi, misi organisasi. Tidak kalah pentingnya dalam proses perumusan dan pembahasannya, melibatkan masyarakat/*stakeholder*, dan dilakukan tidak bersifat formalitas.

Membuat identifikasi dan analisis data informasi tentang jenis pelayanan yang perlu / seharusnya ditetapkan, aturan dan kewenangannya. Mengajak masyarakat untuk mendapatkan masukan-masukan tentang kurangnya informasi. Tentang pelayanan, serta memberikan akses kepada masyarakat dalam perumusan kebijakan pelayanan publik. memerhitungkan geografis daerah, mata pencaharian penduduk, dan kehidupan social. Sebagai kajian dan perumusan dalam pelayanan publik. perubahan paradigma tersebut, untuk model Indonesia telah dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undang. Dari mulai perubahan/amandemen UUD 1945, sampai kepada perubahan peraturan setiap daerah kabupaten kota madya memiliki aturan masing-masing dalam pembuatan kebijakan bahkan sekarang undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. walaupun tidak sepenuhnya mengadopsi paradigma NPS, undang-undang tersebut paling tidak suka berupaya memperlakukan warga negara sebagai *citizen*, bukan pelanggan atau klien dan berorientasi kepada kepentingan publik.

Pemerintahan Daerah kemudian direvisi kembali dengan Undang-Undang No. 9/2015 tentang Pemerintahan Daerah. Melalui Undang-undang tersebut, pemerintah pusat mendelegasikan wewenangnya kepada pemerintah kabupaten/kota. Kebijakan otonomi tersebut, menuntut pemerintah daerah menjadi mandiri dan kreatif dalam menjalankan roda pemerintahan demi meningkatkan kesejahteraan rakyat di daerah tersebut. Kebijakan ini memunculkan harapan, melalui otonomi kabupaten/kota ini diharapkan pemerintah semakin dekat kepada masyarakat, agar pelayanan kepada masyarakat semakin baik. Selain itu, beban pemerintah pusat semakin berkurang dalam meningkatkan kemandirian, kedewasaan, serta kreativitas pemerintah daerah. Jika ditilik dari tujuan otonomi daerah yaitu mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, pelayanan publik pemerintah diharapkan berjalan lebih efektif dan efisien.

Asumsi dasarnya, pemerintah daerah lebih memahami kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik di Daerah diharapkan pula dijalankan secara lebih fleksibel dan inovatif, sehingga menghasilkan semangat kerja dan komitmen yang lebih tinggi, serta lebih produktif karena dapat memberi respon lebih cepat terhadap lingkungan ataupun kebutuhan masyarakat yang berubah. Konsep *good governance* dipopulerkan pertama kali oleh lembaga donor internasional seperti *World Bank*, UNDP, dan IMF pada penghujung tahun 1980-an (Mardiasmo, 2009). Konsep *good governance* memberikan rekomendasi pada sistem pemerintahan yang berorientasi kesetaraan antar lembaga publik di tingkat pusat maupun daerah, sektor swasta, serta masyarakat sipil (*civil society*). Dengan penerapan *good governance*, diharapkan mampu menjamin pelaksanaan fungsi pelayanan pemerintah sekaligus

pemberdayaan sektor non pemerintah dalam pembangunan. Ide pokoknya, fungsi serving dari pelayanan publik tetap berjalan, meskipun pemainnya bergeser ke sektor swasta; bagaimana aparatur dan birokrasi pemerintah menjalankan fungsi pelayanan dengan tetap menjunjung prinsip-prinsip seperti keadilan, pemerataan dan kepastian, khususnya bagi masyarakat marginal.

keputusan dan deskripsi tugas barunya. Manajer SDM mungkin harus memberikan briefing mengenai posisi baru tersebut, hak dan kewajibannya serta deskripsi tugas serta kinerja yang diharapkan. Evaluasi pelaksanaan karier, pegawai dievaluasi kinerjanya secara periodik mengenai pelaksanaan jabatan barunya (Wirawan, 2015:432)

Puskesmas merupakan pada tingkat paling rendah puskesmas merupakan unit Kesehatan yang paling mendasar yang ada di Indonesia. Karena pertolongan pertama dalam unit Kesehatan adalah puskesmas, yang paling mendasar dalam menjaga Kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Pada awal mula berdirinya puskesmas adalah dimana para pemerintah sangat prihatin dalam Kesehatan masyarakat. Sekitar kurangnya akses Kesehatan puskesmas tersebar di kecamatan-kacamatan untuk menjaga Kesehatan masyarakat yang diawasi oleh pihak dinas setempat.

Pusat Kesehatan Masyarakat, atau yang disingkat dan lebih dikenal di Indonesia dengan nama Puskesmas, adalah unit pelaksana teknis (UPT) dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja UPT. Sebagai unit fungsional pelayanan kesehatan terdepan dalam unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/ kota, tugasnya

adalah menyelenggarakan sebagian tugas teknis Dinas Kesehatan Pembangunan Kesehatan. Maksudnya adalah sebagai penyelenggara upaya kesehatan seperti melaksanakan upaya penyuluhan, pencegahan dan penanganan kasus-kasus penyakit di wilayah kerjanya, secara terpadu dan terkoordinasi. Sementara pertanggung jawaban secara keseluruhan ada di Dinkes dan sebagian ada di Puskesmas.

Jadi, PKMD bisa dikatakan perpanjangan konsep dari Puskesmas. PKMD adalah bagian integral dari Pembangunan Desa secara keseluruhan. Usaha-usaha PKMD jika dilihat dari kepentingan masyarakat merupakan kegiatan swadaya masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui perbaikan status kesehatan. Jika dilihat dari kepentingan Pemerintah maka PKMD merupakan usaha untuk memperluas jangkauan pelayanan kesehatan baik oleh Pemerintah maupun oleh swasta sebagai "*Health Provider*" dengan peran serta aktif dari masyarakat sendiri. Diharapkan dengan pelaksanaan PKMD akan menyediakan pelayanan untuk perbaikan hygiene perorangan, kesehatan lingkungan, perbaikan taraf gizi, pengembangan kesadaran untuk hidup sehat, penyuluhan kesehatan, pelayanan kuratif dan preventif termasuk kesejahteraan Ibu dan Anak, Keluarga Berencana, Imunisasi, Pemberantasan Penyakit Menular, Usaha Kesehatan Sekolah dan lain sebagainya.

Dengan adanya pelaksanaan PKMD, banyak contoh-contoh di desa dimana masyarakat secara bergotong-royong mengatasi problema kesehatan, seperti : pembuatan kakus (WC), pemasangan pipa bambu untuk mendatangkan air bersih, taman gizi, pertolongan pertama pada kecelakaan, pengobatan ringan, mengenal

dan melaporkan adanya penyakit menular, penyuluhan dalam bidang kesehatan Ibu dan Anak, Keluarga Berencana dan sebagainya.

Pembangunan Kesehatan di Indonesia telah mengacu kepada Undang-undang Kesehatan, Sistem Kesehatan Nasional (SKN) & Rencana Pokok Program Pembangunan Bidang Kesehatan (RP3JPK). Sistem Kesehatan nasional telah ditetapkan untuk digunakan sebagai sumbangan bagi peningkatan penyelenggaraan pembangunan Nasional dan sebagai pedoman bagi penyelenggaraan upaya kesehatan di seluruh Indonesia dalam menjalankan tugas-tugas pembangunan di bidang kesehatan. Sedangkan RP3JPK merupakan pedoman bagi penyusunan rencana lima tahunan dan juga rencana tahunan di bidang kesehatan baik dalam bentuk program-program dan proyek pembangunan maupun dalam bentuk kegiatan rutin.

Pelayanan Kesehatan merupakan hal vital pada era covid-19 sangat berbahaya bagi masyarakat dunia merasakan dampak yang sangat tinggi. Banyak kasus-kasus kematian secara menyeluruh, penyebaran covid-19 tertinggi di dunia adalah Amerika Serikat negara yang memiliki penyebaran kasus terbesar di dunia merasakan dampak yang luar biasa dalam wabah virus. Penyebaran secara massal banyak negara-negara maju di wilayah eropa seperti jerman,inggris,prancis,dll merasakan dampak yang sama hal yang dialami oleh negara tercinta yaitu Indonesia merasakan dampak, ada nya wabah yang melanda dunia.

Pada awal nya masuk ke Indonesia para masyarakat tidak percaya akan ada nya virus covid-19.perlahan demi perlahan masyarakat, menyadari bahwa virus itu nyata memang ada pada awal bulan maret 2021 sangat banyak dampak yang terjadi

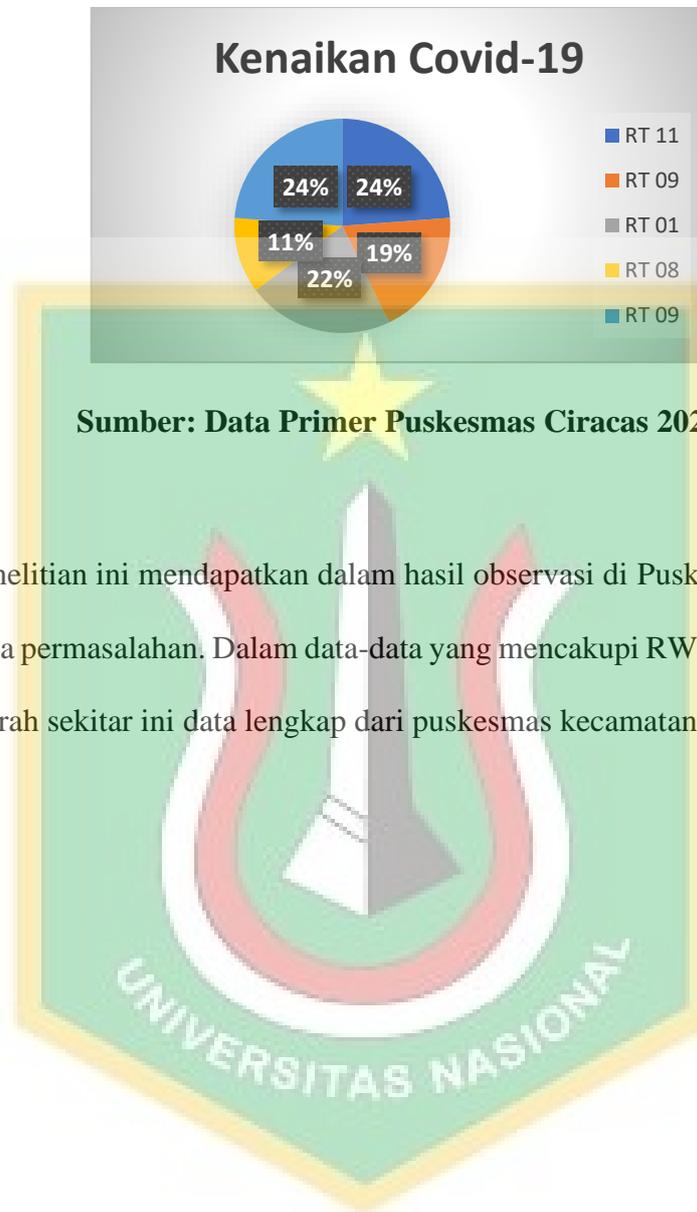
pada era pandemik adalah banyak kehilangan pekerjaan kesenjangan social. Semakin menjadi dalam pandemik banyak para pria kehilangan pekerjaan hal yang paling parah, kasus cerai secara masal dalam kegiatan sehari-hari para masyarakat menggunakan masker dalam menjalankan aktivitas, pasca pandemi dalam memasuki area mall, rumah sakit, kendaraan umum, dan lain-lain dibatasi hanya lima puluh persen untuk menjalankan aktivitas.

Miris jika kita melihat keadaan Indonesia dan dunia seolah-olah virus ini selamanya ada menjadikan tenaga medis. Menjadi garda terdepan dalam memerangi covid-19 banyak sekali menjadi polemik, di Indonesia terkait dengan adanya era pandemic terutama di bidang kesehatan di puskesmas Kecamatan Ciracas dalam hal penanganan dalam antisipasi. Masyarakat yang terdampak virus corona dimana para masyarakat yang tertular covid-19 di puskesmas ciracas di poli umum yang paling sibuk, dalam pekerjaan mereka bukan hanya mereka para tenaga medis poli umum atau poli umum 24 jam akan tetapi semua.

Elemen di puskesmas Kecamatan Ciracas merasakan dampak terbesar dalam penanganan pasien yang paling miris adalah Sebagian tenaga Kesehatan, harus stay di puskesmas untuk antisipasi masyarakat yang tertular corona.

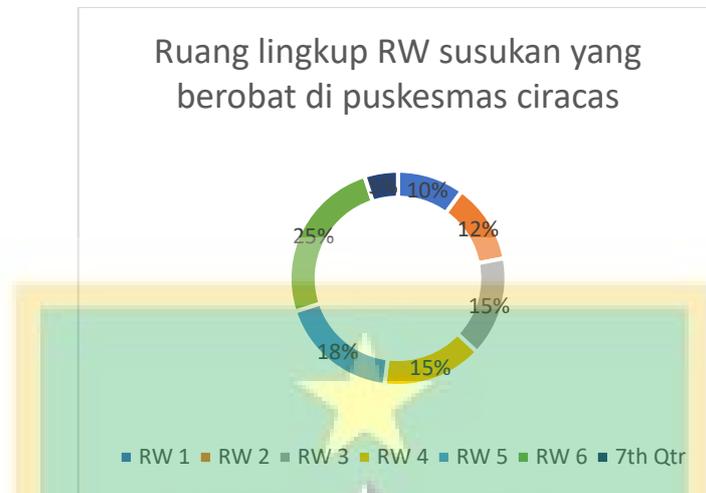
Angka kenaikan di puskesmas kecamatan ciracas cukup signifikan dalam penyebaran virus corona. Angka kenaikan pada satu RW 07 di daerah susukan ciracas, angka kenaikan pada tingkat RT pun sangat miris terjadi kenaikan pada tingkat RW ada lima RT dalam satu RW.

Gambar 1.1 Diagram Data Covid-19 di RT



Dalam penelitian ini mendapatkan dalam hasil observasi di Puskesmas Kecamatan Ciracas ada permasalahan. Dalam data-data yang mencakupi RW dalam menangani warga daerah sekitar ini data lengkap dari puskesmas kecamatan ciracas.

Gambar 1.2 Diagram Data Covid-19 di RW



Sumber: Data Primer Puskesmas Ciracas 2021

Inilah sebuah diagram menggambarkan bagaimana para warga sekitar yang terdaftar yang terjangkit covid-19 yang terjadi di daerah Susukan. Menggambarkan masyarakat RW yang terdaftar dari sebuah data, yang pernah menderita covid-19 akan tetapi walaupun tidak sebuah data masyarakat berobat atau isolasi mandiri tenaga kerja puskesmas kecamatan ciracas hanya mengecek kondisi warga dengan keadaan isolasi mandiri. Dengan pengawasan RW/RT setempat dalam era new normal.

Fenomena terjadi di puskesmas Kecamatan Ciracas dalam pelayanan publik terutama di bidang tenaga kesehatan. Mereka sangat tanggap dengan keluhan pasien dalam tindak lanjut tenaga kesehatan memberikan, edukasi tentang pentingnya menjaga kesehatan di tengah pandemi. Masyarakat menjadi sangat senang adanya edukasi kesehatan dalam pelayanan publik merasa terbantu untuk menjaga kesehatan masyarakat. Karena dalam hal edukasi memang penting untuk, pelayanan kesehatan untuk mengajarkan kepada masyarakat luas. Bisa menambahkan nilai baik dengan masyarakat tentang pelayanan publik di puskesmas kecamatan ciracas.

Dalam kepekaan dalam pelayanan publik di Puskesmas Ciracas sangat peka. Dalam melayani masyarakat dengan memberikan, informasi yang jelas dalam sebuah pelayanan publik. penting dalam sebuah kejelasan dalam pelayanan publik untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan oleh pasien yang berkunjung berpengaruh dalam sebuah analisis kualitas pelayanan publik.

Fenomena tentang kekurangan dalam pelayanan publik adalah di bidang administrasi atau bagian pendaftaran. Sangat lama menunggu sehingga pasien harus bersabar dalam menunggu antrian terutama di ruang tunggu luar hanya berkapasitas (50) lima puluh orang sedangkan, jumlah pasien pada pagi hari sangat membeludak terutama hari senin sangat padat. Sehingga para tenaga puskesmas dalam bidang pendaftaran dan keamanan sulit dalam membantu masyarakat di hari senin.

Dalam pengambilan obat di puskesmas terbilang sangat lambat dan kurang peka terhadap. Masyarakat dimana para tenaga kesehatan di bidang pengambilan obat kurangnya kejelasan dalam informasi, kurangnya tenaga dalam pengambilan

obat sehingga masyarakat menunggu lama dalam pengambilan obat. apakah para pegawai ini kurang kesigapan dalam pelayanan publik sangat penting bahwa pelayanan publik harus berjalan dengan maksimal.

1.1.Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan penulis membuat rumusan masalah yakni Bagaimana Analisa Kualitas Pelayanan Publik Poli Umum Era New Normal Di Puskesmas Kecamatan Ciracas Tahun 2021 ?

1.2.Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu analisis kualitas pelayanan publik di puskesmas kecamatan ciracas

1.3.Manfaat Penelitian

Adalah mengetahui bahwa dalam analisis kualitas pelayanan publik sangat penting terutama wilayah Kesehatan dimana bisa menilai baik atau buruk di puskesmas kecamatan ciracas.

1.4 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat menjadikan rujukan penelitian mendatang tentang topik pelayanan publik menjadi nilai tambah untuk ilmu pengetahuan dimana sangat penting dalam, mengetahui Analisa kualitas pelayanan publik .

1.4.1 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini di harapkan menjadikan bahwa kepala puskesmas pertimbangan dari stakeholder dalam pengambilan keputusan masukan bagi kepala puskesmas kecamatan ciracas dalam menata kualitas pelayanan publik di poli umum, sangat penting dalam kualitas pelayanan publik hal ini tidak lepas dalam. Sarana prasarana memadai dalam menunjang pelayanan publik di bidang Kesehatan.

1.4. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan serta membagi arah dan cerminan modul yang tercantum dalam riset, penulis Menyusun penelitian, ini dengan sistematika yang terdiri dari 5 (lima) bab yaitu:

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini, penulis menguraikan hal-hal yang menyangkut hal kasus, pokok kasus,tujuan,manfaat

Bab II Kerangka Teoritik

Dalam bagian ini, penulis topik penelitian dengan teori-teori dari buku/jurnal sebagai acuan dalam penelitian ini dan mengambil refransi dari beberapa ahli dari internet.

Bab III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini menjabarkan Analisa kualitas pelayanan publik poli umum era new normal 2021 menilai dalam sebuah Analisa kualitas pelayanan publik di bidang Kesehatan bagaimana, kita menilai kualitas pelayanan di poli umum permasalahan kekurangan dalam pelayanan publik.

Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Dalam bab ini, peneliti juga menjabarkan yang terjadi di lapangan analisis kualitas pelayanan publik poli umum era new normal. Apakah dalam hal kualitas pelayanan publik di poli umum era new normal apaha kualitas pelayanan itu baik atau buruk melihat dari sudut hasil lapangan.

Bab V Penutup

Dalam bab ini menjelaskan beberapa kesimpulan dalam hasil penelitian penulis menjadi saran bagi kepala puskesmas kecamatan ciracas dalam kualitas pelayanan agar lebih baik, dapat manfaat bagi penulis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Dalam bab ini akan memaparkan menbandingkan atau meninjau peneliti salah satu konsep, memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Perlu di jelaskan bahwa penelitian ini perlu dikaji dengan matang secara seksama. Upaya peninjaun ini perlunya meninjau peneliti terdahulu dalam mencari kesamaan dengan keterkaitan dengan penelitian ini kemudian melanjutkan, inspirasi baru dalam sebuah penelitian memposisikan peneliti serta menujuk keaslian dalam sebuah penelitian. Mencantun dari beberapa penelitian terdahulu mengkait dengan peneliti yang hendak dilakukan, kemudian di ringkas baik peneliti yang sudah di publikasikan. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu masing-masing terkait dengan penelitian denga nada sangkut paut dalam penelitian ini.

Pertama di buat oleh Oka Suryaninatha gorda pelayanan kesehatan dengan judul “Melihat Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pada Era Pandemi” emnjadi sorotan dalam menghadapi pandeminini memasuki era *new normal*. Penelitian bertujuan mendapatkan kualitas pelayanan publik bidang Kesehatan di puskesmas para era pandemic. Hasil peneliian memaparkan konsep SERVQUAL, pelayanan di Puskesmas Gerokgak II, Puskesmas Buleleng I serta Puskesmas Tejakula II menyebutkan saat pandemi sudah tergolong berkualitas dan sudah seuai

dengan SOP yang berlaku. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas¹

Di era pandemi ini yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia, terbatasnya kesediaan sarana prasarana dan tenaga medes masih belum maksimal pemahaman kurangnya edukasi untuk masyarakat karena dari latar belakang yang berbeda puskesmas untuk mengurangi kendala yang dihadapi oleh Puskesmas dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas di era pandemi, maka dapat dilakukan dengan upaya koordinasi dan komunikasi kepada pemangku kebijakan terkait seperti BKPSDM untuk dapat memenuhi kebutuhan Sumber Daya Manusia, harus ada perencanaan yang berproyeksi kepada masyarakat yang bersifat urgensi serta perlunya penerapan aturan Protokol Kesehatan di era pandemi agar masyarakat lebih paham perubahan pola pelayanan di masa pandemi Covid-19 seperti saat ini.

Penelitian ini ada kesamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama dengan menyigi kualitas pelayanan Kesehatan di puskesmas di tengah pandemic. Saling berkaitan dimana dalam penelitian ini, ada sangkut paut dimana membahas tentang kualitas pelayanan Kesehatan di tengah pandemic memiliki kesamaan tentang penelitian ini tantang kualitas pelayanan publik hanya beda lokus penelitian.

Kedua di buat oleh Manda Hafni Permana dengan judul “Modifikasi Lalayanan Upaya Kesehatan Bersumber Daya Masyarakat (UKBM) Di Era New Normal Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kesehatan” COVID-19 telah merubah pola

¹ <http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI/article/view/1241>

kehidupan manusia, hamper semua aktivitas terhenti. Hasil Survei Kemenkes RI Tahun 2020 sekitar 83,9% pelayanan instansi Kesehatan diseluruh Indonesia terdampak. Puskesmas penjangkaran sebagai instansi Kesehatan tingkat pertama (IKTP) berupaya untk menjegah penularan penyakit ini dengan meminimalisir (P2P) yang berdampak akibat pandemic Upaya Kesehatan Masyarakat, dengan tujuan untuk meningkatkan indikator Program Penyakit Tidak Menular (PTM) yang berpotensi tinggi menjadi komorbid pada pasien COVID-19 dan Imunisasi yang apabila cakupannya menurun dapat berpotensi terjadinya Kejadian Kuar Biasa (KLB). Desain studi ini adalah *Pre-Experimental*. Kegiatan ini mengambil *pilot project* di wilayah RW.12 Kelurahan Penjangkaran Jakarta Utara yang memiliki capaian indikator terendah. Pelaksanaan kegiatan Mulai dari April-Agustus 2020. Populasi kegiatan ini adalah masyarakat usia produktif 15-59 tahun serta balita yaitu anak usia 0-59 bulan dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah Populasi 1205 dengan total sampel 282 orang. Metode yang digunakan adalah *Quality Improvement Approach* dengan Pendekatan *PDSA Cycle (Plan, Do, Study, and Action)* dengan menggunakan *mix method 7 Tools of Quality*. Kegiatan ini menghasilkan inovasi berupa modifikasi layanan UKBM secara *mobile* dan berbasis digital mulai dari pendaftaran hingga sistem pencatatan dan pelaporan yang dinamakan “KAMPUNG UPNORMAL” yaitu Kendalikan Penyakit Masa Pandemi dengan Gerakan UKBM Periode New Normal. Intervensi ini berhasil mengaktifkan kembali layanan UKBM seperti Posbindu dan Pos Imunisasi dengan Protokol Kesehatan Pencegahan COVID-19, serta meningkatkan capaian indikator SPM yaitu skrining kesehatan dari 2,15% menjadi 3,51% dan imunisasi dari 5,9%

menjadi 11,9%. Hal ini diiringi dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang layanan UKBM dan COVID-19 beserta pencegahannya dari 76,8% menjadi 80,2%. Masyarakat yang mendapatkan layanan UKBM yaitu sebanyak 41 orang usia produktif dan 99 orang balita yang mendapatkan imunisasi maupun vitamin A. Layanan UKBM di Wilayah Kecamatan penjarangan dapat berjalan kembali dengan menerapkan protokol kesehatan pencegahan COVID-19 yang didukung dengan sistem berbasis digital. Penerapan sistem kesehatan terintegrasi masih memerlukan sosialisasi dan pembinaan yang lebih banyak lagi dalam upaya pemberdayaan masyarakat. Karena sesungguhnya masalah kesehatan bukan hanya sekedar urusan tim kesehatan melainkan juga menjadi tanggung jawab semua sektor untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

2

Penelitian ini adalah modifikasi layanan Kesehatan bersumber daya masyarakat di era new normal dalam meningkatkan mutu layanan Kesehatan. Dalam penelitian ini ada kesamaan yaitu tentang bidang Kesehatan dimana dalam penelitian ini di puskesmas dan kesamaan di era new normal. Sama Puskesmas Kecamatan Penjarangan sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) berupaya untuk melakukan upaya pencegahan dan pengendalian penyakit (P2P) yang berdampak akibat pandemik yaitu pada Program Upaya Kesehatan Masyarakat, dengan tujuan untuk meningkatkan indikator Program Penyakit Tidak Menular (PTM) yang berpotensi tinggi menjadi komorbid pada pasien COVID-19 dan Imunisasi yang

² <http://jurnal.iakmi.id/index.php/FITIAKMI/article/view/88>

apabila cakupannya menurun dapat berpotensi terjadinya Kejadian Kuar Biasa (KLB).

Ketiga di buat oleh Noor Amaliah dengan judul “Hubungan Implementasi Protokol Kesehatan dengan Kepuasan Klien di Puskesmas Banjarmasin” Puskesmas merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan tingkat pertama yang mempunyai peranan penting dalam sistem kesehatan nasional. Kontribusi Puskesmas dalam pengendalian penyebaran Covid-19 sangat penting, untuk dapat mengelola sumber dayanya secara efektif dan efisien sehingga diharapkan mampu memutus mata rantai penularan dari satu individu ke individu lainnya, dari satu keluarga ke keluarga lainnya. lain, bahkan dalam skala komunitas yang lebih luas. Seiring dengan budaya *'New Normal'*, penerapan protokol kesehatan menjadi keharusan untuk dilaksanakan oleh seluruh masyarakat, baik secara individu, kelompok maupun dalam sistem organisasi yang ada, termasuk Puskesmas. Dalam hal ini, Kementerian Kesehatan RI melalui Direktorat Pelayanan Kesehatan Dasar, Dirjen Pelayanan Kesehatan, telah menerbitkan peraturan tentang Teknis Pelayanan Puskesmas pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020.

Penerapan protokol kesehatan di Puskesmas akan menimbulkan beberapa perubahan pola pelayanan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dengan menerapkan protokol kesehatan di era New Normal harus menjaga kualitas pelayanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan klien. Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah ada hubungan antara penerapan protokol kesehatan dengan kepuasan klien di Puskesmas Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode

kuantitatif dengan pendekatan cross sectional, teknik pengambilan sampel dengan accidental sampling, jumlah responden adalah 50 orang.

Analisis data menggunakan chi square didapatkan hasil p value 0,109, sehingga $p < 0,05$ (alpha); Berdasarkan uji statistik dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan protokol kesehatan dengan kepuasan klien di Puskesmas Banjarmasin. Di era New Normal saat ini fasilitas penunjang semakin lengkap dalam melaksanakan protokol kesehatan di Puskesmas seperti ketersediaan alat dan bahan cuci tangan, masker dan pola pelayanan sesuai kebijakan protokol kesehatan, klien akan merasa aman untuk mendapatkan pelayanan dan hal ini akan berdampak pada peningkatan kepuasan klien sebagai masyarakat pengguna jasa.³

Dalam penelitian di atas dengan kesamaan memiliki kesamaan yaitu meneliti tentang puasan pelayanan puskesmas kecamatan dengan bidng yang sama di era pandemic dimana peran puskesmas, sangat penting untuk mencegah covid-19 peran puskesmas sangat vital dalam menekan angka kenaikan covid-19 dalam penelitian ini dalam melayani masyarakat puskesmas harus, menjaga kualitas atau mengikuti standar kualitas Kesehatan di kementerian Kesehatan sangat penting. Mengikuti standra karena sesuai dengan anjuran pemerintah pusat dalam menjaga protocol Kesehatan.

³ <http://mbunivpress.or.id/journal/index.php/healthy/article/view/99>

Tabel 2.1 Perbandingan Peneliti Terdahulu

Sumber Data Peneliti Tahun 2022

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Oka Suryaninatha Gorda	Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas pada Era Pandemi	Sama-sama meneliti di bidang Kesehatan persamaan di puskesmas pada masa pandemic	tidak ada analisis kualitas pelayanan publik
2	Manda Hafni Permana	Modifikasi layanan Upaya Kesehatan Bersumber Daya Masyarakat (UKBM) Di Era New Normal Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kesehatan	Meneliti di bidang Kesehatan di era new normal dan penelitian di puskesmas	Lokus yang berbeda tidak adan analisi kualitas pelayanan
3	Noor Amaliah	Hubungan Implementasi Protokol Kesehatan dengan Kepuasan Klien di Puskesmas Banjarmasin	Sesame meneliti di bidang Kesehatan dan di puskesmas	beda nya lokus penelitian

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah suatu upaya pemerintah untuk membenahi Kesehatan masyarakat mulai dari perencanaan pelaksanaan upaya tinfdak lanjut untuk membenahi masyarakat. Pemerintah tidak putus-putusnya berupaya terus melaksnaakan apa yang di canangkan oleh kementerian Kesehatan RI disertai pembenahan perangkat Kesehatan

Memberikan sebuah baik untuk masyarakat ingin menapatkan pelayanan Kesehatan secara layak dalam konstitusi Indonesia. Memberikan layanan Kesehatan kepada masyarakat, puskesmas merupakan adalah pusat. Kesehatan tahap pertama kualitas pelayanan publik yang harus ditingkatkan di masa pandemi

yang diberikan kepada pasien maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan bagi pasien (Pohan, 2016). Menurut Syafrudin (2015), agar pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan tersebut, maka syarat pokok pelayanan kesehatan yang baik yaitu :

1. Sarana yang ada dan berkesinambungan syarat pokok pertama harus tersedia masyarakat secara berkesinambungan semua jenis. Pelayanan Kesehatan harapan masyarakat, tidak sulit dalam akses sehingga pada saat dibutuhkan orang banyak mereka dengan mudah, mendapatkan pelayanan Kesehatan.
2. Dapat diterima dan wajar Syarat pokok kedua yaitu dapat diterima dan wajar. Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan

kepercayaan adat istiadat, kebudayaan, kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar. Hal ini bukan merupakan pelayanan yang baik

3. Ketiga yaitu mudah dicapai oleh masyarakat tercapainya terutama adalah lokasi dimana para masyarakat yang kurang nya akses untuk mengirim sarana prasana yang memadai dan sumber daya manusia berkualitas. Masih kurang, beda dengan kota-kota besar memiliki layanan Kesehatan yang terpadu. Harapan masyarakat ingin ada nya akses Kesehatan yang mudah dijangkau tersedia untuk masyarakat daerah dua puluh empat jam.

4. Keempat keterjangkauan adalah hal terpenting dalam masyarakat daerah mengenai akses untuk memudahkan masyarakat daerah jika di daerah. Layanan Kesehatan ada mengurangi beban masyaraakt sesuai dengan penghasilan masyarakat atau mendapatkan bantuan, dari pemerintah. Masyarakat daerah bisa merasakan pelayanan Kesehatan secara layak.

5. Kelima yang dimaksudkan disini merujuk untuk tingkat kesempurnaaan pelayanan Kesehatan yang. Diselenggaraan pemerintah pusat, maupun daerah satu pihak dapat memuaskan para jasa pelayanan. Kesehatan yang diberikan oleh pemerintah aturan penyelenggraan sesuai dengan, kode etik yang sesuai standar pelayanan. Kesehatan Menurut Kholid (2015), sistem pelayanan kesehatan mempunyai tujuan antara lain yaitu :

1) Promotif atau memelihara dan meningkatkan kesehatan. Hal ini sangat dibutuhkan seperti pada peningkatan gizi,

- 2) Preventif atau pencegahan terhadap orang yang mempunyai resiko terhadap penyakit yang terdiri dari Preventif primer, preventif sekunder dan preventif tersier,
- 3) Kuratif adalah penyembuhan suatu penyakit,
- 4) Rehabilitatif adalah proses memulihkan dan proses mengobati.

4

2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Hardiyansyah (2011) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Dapat disebutkan pelayanan publik untuk masyarakat serangkaian bertujuan untuk melayani masyarakat untuk membantu menyelesaikan atau apa yang diperlukan untuk orang yang membutuhkan untuk pelayanan Kesehatan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau halhal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Menurut

4

<http://repository.unmuha.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/930/8.%20BAB%20II.pdf?sequence=9&isAllowed=y>

Atep Adya Barata (2003) masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor cukup penting, yaitu sebagai berikut :⁵

1) Unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi) yaitu struktur manajemen umum organisasi tersedia fasilitas pendukung pengembangan sumber daya manusia atmosfer kerja dan satu pemikiran hubungan kerja serta pola instensif

2) Hal-hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan ekstrem (pelayanan eksternal) yaitu struktur layanan dan cara tersedianya layanan pola layanan distribusi jasa pola layanan, penjual jasa pelayanan publik bidang Kesehatan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Tjiptono (2011: 198) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa sehingga selanjutnya 10 (sepuluh) dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya 5 (lima) dimensi pokok meliputi :

1. *Tangible* (bukti langsung), bukti masyarakat terkesan tampilan dalam pelayanan publik itu rapih langsung di lihat kasat mata bahwa pelayanan publik sangat memuaskan masyarakat.

2. *Empathy*, (empati) bukti sikap dan perilaku selalu memperhatikan hal-hal yang terkecil dalam melayani masyarakat dan peduli terhadap kepentingan masyarakat dan peduli terhadap kepentingan masyarakat banyak secara individu.

⁵ file:///C:/Users/L%20E%20N%20V%20O/Downloads/7899-17674-1-SM%20(2).pdf

3. *Reliability* (keandalan), bukti pemberian pelayanan secara tepat dan bisa diandalkan sesuai dengan prosedur operasi standar pelayanan Kesehatan

4. *Responsive*, yaitu tanggap kepada pasien /pelanggan memberikan pelayanan secara maksimal

5. *Assurance*, bukti terjamin kualitas dalam melayani masyarakat dengan baik dan keamanan dari sarana prasarana memadai keamanan pelayanan kesehatan sangat memuaskan

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Tjiptono (2006: 84) menyimpulkan tiga kondisi yang mengekspresikan kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diterima:

1. Saat harapan konsumen sangat rendah dari harapan terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh maka hal yang menyenangkan bagi pengguna pelayanan publik.

2. pada harapan konsumen sesuai dengan prosedur operasional standar terhadap pelayanan publik yang diperoleh maka konsumen merasa puas

3. Pada saat harapan pelanggan lebih besar dari pada persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan akan merasa tidak puas terhadap pelayanan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL).

Metode SERVQUAL merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaan yang tinggi dan dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik. Model SERVQUAL banyak diterapkan di berbagai perusahaan dan konteks industri. Popularitas instrumen survei

SERVQUAL dikarenakan jumlah keunggulannya. Berdasarkan penelitiannya, Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengidentifikasi bahwa fokus pengukuran

Kualitas pelayanan publik ada lima yaitu kesenjangan saling berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan dan pelayanan kepada masyarakat, pada awalnya dibentuknya lima kualitas pelayanan. Memperoleh skor kesenjangan berdasarkan selisih antara Persepsi (P) dan Ekspektasi (E) menggunakan layanan atas pelayanan publik yang di ajukan oleh terselenggaranya layanan Kesehatan Sehingga muncul rumus: Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Menurut Albert dan Zamke, dalam Ratminto dan Atik SW (2012:80) interaksi antara strategi system dan sumbr daya manusia aparatur sipil negara. Kalaborasi dalam pelayanan publik, berjalan denganbaik maka keberhasilan pelayanan publik berjalan dengan baik Organisasi ini bergerak dalam bidang pelayanan yang berhasil memiliki tiga kesamaan yaitu : a. merencanakan strategi dalam bidang pelayanan dengan baik b. aparatur sipil negara/pelayan berorientasi pada konsumen/pelanggan csistem pelayanan ramah dalam menghadapi konsumen setiap organisasi tiga faktor tersebut untuk terciptanya kepuasan konsumen interaksi dan menjadi empat factor tersenut adalah menyempurnakan sumber daya manusia dan konsumen yang tersebut segitiga pelayanan (The Service Triangle).⁶

⁶ file:///C:/Users/L%20E%20N%20O%20V%20O/Downloads/8216-15710-1-SM.pdf

2.2.3. New Normal

New normal terjadi di era pandemic juga dikatakan kebiasaan baru seluruh dunia merasakan dampak besar. Pada pandemi ini dimana banyak orang kehilangan pekerjaan, menjadi kesulitan bagi masyarakat hampir seluruh dunia memiliki krisis. Ekonomi di tengah pandemi ini bagaimana tidak banyak hambatan-hambatan di tengah pandemic dalam hal ini di era pandemic ini memiliki kebiasaan baru yaitu dimana masyarakat merasakan kehidupan yang baru yaitu new normal. Seluruh dunia merasakan adanya perubahan baru seperti pembelajaran aktivitas siswa sekarang. Menjadi online tidak tatap muka dalam aktivitas perkantoran juga ada yang di rumah dalam rapat kantor ASN maupun pegawai swasta melalui zoom atau meet kapasitas penumpang di kendaraan umum di batasi lima puluh persen (50%) hal ini merupakan kebiasaan baru masyarakat dunia.

Seluruh dunia merasakan dampak yang sama dengan Indonesia dengan masa pandemic perekonomian Indonesia turun. Seluruh dunia merasakan dampak aktivitas ekonomi dimana negara tidak mampu untuk menggaji pegawai sipil negara terjadi di negara Afrika, aktivitas perdagangan turun drastic. Para pedagang kaki lima di Indonesia merasakan pendapatan mereka turun, tidak sebanyak pendapatan mereka sebelum adanya pandemic ini karena adanya pembatasan atau psbb pendapatan mereka turun dari kebijakan pemerintah Jakarta pedagang kaki lima pun di batasi untuk berjualan karena harus mematuhi protocol Kesehatan dari pemerintah pusat.

Menjadikan di era new normal atau pandemic banyak kesenjangan sosial di seluruh dunia Indonesia merasakan dampak yang sama dalam pendapatan perkapita

Indonesia turun hingga tiga persen (3%). Seperti kita ketahui era pandemic memiliki melahirkan kesenjangan social yang besar bagi Indonesia, akses terhadap lapangan pekerjaan membatasi gerak. Penduduk untuk mencari nafkah dimana banyak masyarakat Jakarta pulang kampung, karena tidak ada pekerjaan di era pandemi pula melahirkan juga kriminalitas. Banyak masyarakat tidak berfikir panjang karena alasan perut sudah menjadi wajib, untuk diisi karena tidak ada pekerjaan masyarakat menjadi brutal. Walaupun sudah diberikan sembako oleh pemerintah pusat tidak semua mendapatkan sembako dari pemerintah pusat yang ada para petinggi mengambil hak rakyat kecil menjadikan problematika bagi Indonesia.

Secara universal data mengkhawatirkan krisis dampak social hasil dari pandemic terjadi konsistensi pemikiran narasumber bahwa covid-19 secara drastis. Berdampak penurunan tersedianya lapangan pekerjaan keadaan ini memicu kenaikan angka masyarakat tidak mendapatkan pekerjaan karena perusahaan, tidak sanggup untuk membayar karyawan menjadikan krisis ekonomi. Berpotensi menjadi dampak social menjadi kriminal.

Dengan begitu ketimpangan social perlu disikapi terjadinya kesenjangan social di tengah wabah virus. Meningkatnya beban ibu rumah tangga penilaian responden terlalu tinggi hingga 51,4 persen pengamat social, mengatakan adanya kenaikan secara signifikan beban ibu rumah tangga. Beban ibu rumah tangga terjadi beberapa individu tingginya interaksi individu dalam keluarga menjadi naik saling berkomunikasi secara intens, memicu terjadinya kekerasan rumah tangga ditengah krisis ekonomi.

Hal ini valid melalui survei hasil interview dengan narasumber yang mengatakan bahwa. Masyarakat efek dari pandemic covid-19 telah mendapatkan, rancangan bantuan ekonomi dari pemerintah baik pusat maupun daerah. Memberikan bantuan kepada masyarakat, kebutuhan utama dan uang tunai. Kepedulian pemerintah terhadap kaum lansia masyarakat adat dan pelayanan terhadap. Kaum disabilitas dinilai tidak mengalami perubahan secara signifikan, mencatat bahwa kepedulian terhadap masyarakat. Memiliki kekuangan tidak memiliki kreativitas dalam membantu, ditengah wabah responden menilai tiga faktor menjadi fokus Bersama sebelum dan sesudah wabah ini berakhir kesenjangan social. Berpotensi meningkat walaupun pihak pusat dan daerah memberikan bantuan.

Dampak Sosial dampak ekonomi dalam hal ini menawarkan rekomendasi dari buah pemikiran dalam penanganan pandemic adalah:

Percakapan TPB sangat yang tergantung. Pada kemitraan dengan pemahaman kepentingan di semua tingkat, perlu kalaborasi yang konsisten semua otoritas nasional dan local serta kalaborasi lintas sector yang optimal. Masing-masing daerah bekerja sama dengan aparat daerah setempat dalam memerangi covid-19.

a) Penggunaan Teknologi Modern pelayanan publik dalam bantuan social

Trasformasi yang modern dalam pelayanan publik disektor bidang Kesehatan bidang bantuan social hingga bidang pendidikan sangat penting. Era modern ini merupakan hal krusial menyediakan pelayanan untuk masyarakat berbasis digital yang terpadu secara menyeluruh, dan menjangkau masyarakat luas.

Dalam informasi secara lengkap untuk masyarakat membutuhkan membangun ekonomi. Sebagai fondasi kokoh agar tidak ada kesenjangan social dan ekonomi dan memaksimalkan. Pelayanan perkasaraan srandar pelayanan maksimal (SPM).

b) Pelatihan digitalisasi layanan internet mempelajari digitalisasi

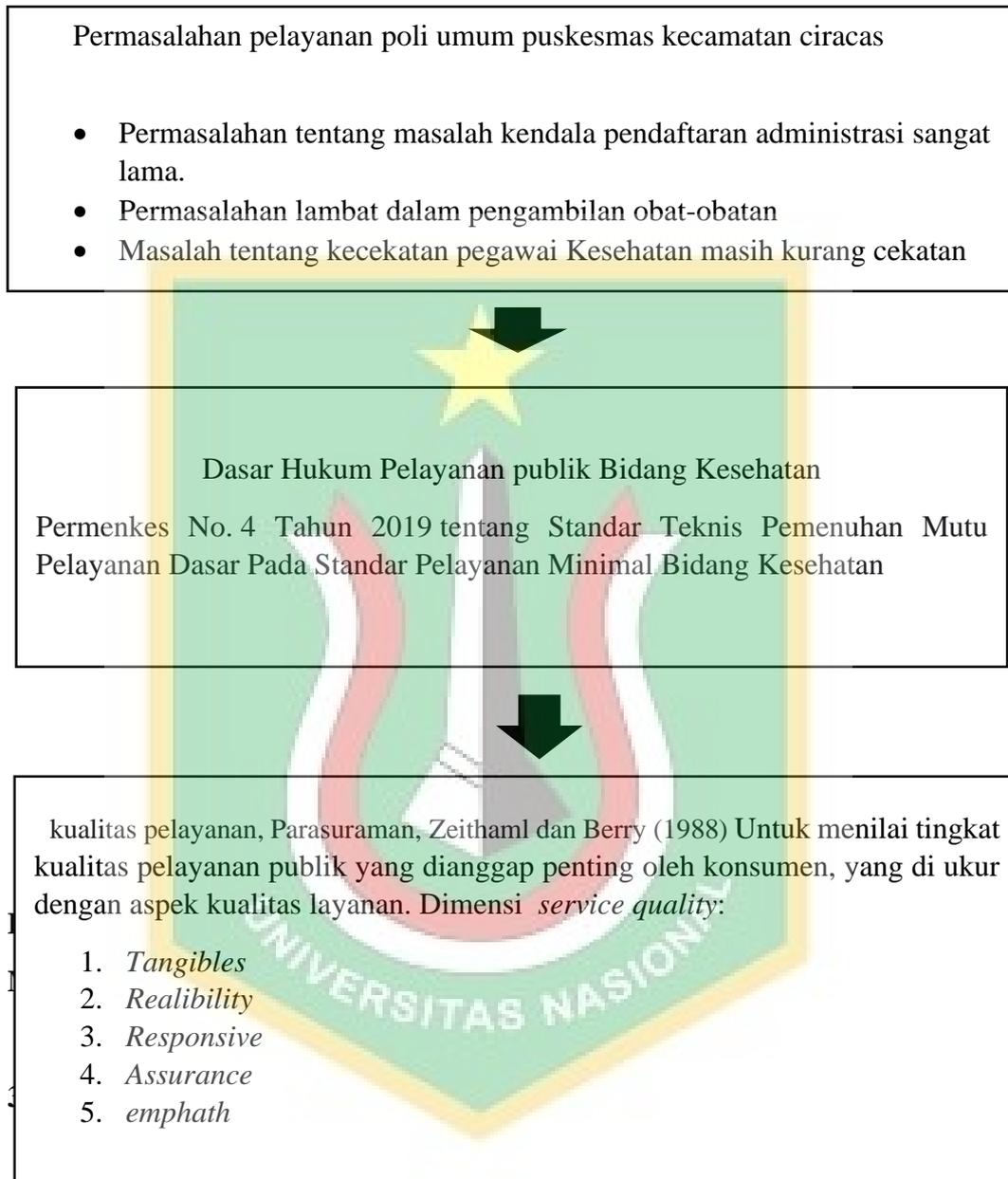
Literasi digitalisasi adalah pelatihan sumber daya manusai dalam bidang teknologi kemampuan memahami informasi yang di akses oleh internet masyarakat. Daerah terutama kalangan anak mudab sangat, membutuhkan literasi di bidang digitalisasi untuk meningkatkan kapasitas. Kaum muda menggunakan alat teknologi dan meningkatkan kualitas sumber daya manusai mempermudah kehidupan sehari-hari. fleksibel pekerjaan dimasa trassisi, sekaligus menyiapkan masa depan pekerjaan mereka inklusi digital. Sangat penting dimasa pandemic ini karena termasuk. Strategi yang berbiaya rendah,berkanalan dan dilaksanakan inklusi pandemic covid-19 sebaiknya focus actor kepentingan misalnya pelatihan peningkatan kapasitas. Perilaku ekonomi digital komunikasi (UMKM) dan pelaku pariwisata dalam pemulihan ekonomi.

2.3 Kerangka Teori

Dalam hal ini dimana analisis kualitas pelayanan publik poli umum era new normal di puskesmas kecamatan ciracas. Menilai Analisa kualitas pelayanan publik poli umum dalam hal ini ada nya era new normal menjadikan, palayanan di poli umum dimana dalam pelayanan di poli umum dalam melayanu pasien bermacam-macam Riwayat penyakit. Menjadikan tenaga Kesehatan di bidang poli umum harus benar-benar harus memiliki alat pelindung di masa pandemic. Sangat rentan di poli ini banyak kasus, orang yang terinfeksi covid-19 terjadi di poli umum harus bisa menjaga sterilisasi dalam ruangan tenaga Kesehatan. Jika tidak menjaga standar sterilisasi dari pusat maka akan kacau dalam pelayanan di poli umum.



Gambar 2.2 Kerangka pemikiran



Sumber Informasi : Diambil Dari Jurnal Teori Pelayanan publik & Jurnal

Hukum Pelayanan Publik Tahun 2015

BAB 3

MATODOLOGI PENELITIAN

Hal yang paling penting dalam untuk mempertimbangkan penelitian inmelakukan penelitian adalah Teknik penelitian. Pada dasarnya adalah strategi ilmiah dalam hal ini dalam sebuah Teknik penelitian sanagt epnting dalam skripsi hal ini dimana menjadi ucuan untuk penelitian. Adalah upaya untuk mencari, pengetahuan dalam metode ilmiah sehingga peneliti harus meneliti dengan hasil maksimal dan akurat.

Penelitian ini termasuk kategori metode kualitatif. Bila peneliti ini bekum terlihat jelas masih abu-abu melihat masalah tentang penelitian. Belum pasti benar dalam objek, kondisi ini cocok untuk jenis penelitian ini adalah kualitatif karena penelitian menggunakan. Kualitatif akan langsung memasuki objek penelitian. Secara akurat tidak menggunakan angkat, sehingga permasalahan dan kemungkinan besar dapat ditemukan. Secara jelas jika menggunakan metode ini pola ini, peneliti melakukan eksplorasi dengan objek ini. untuk menemukan dan potensi yang ada di objek tersebut. Ibarat orang akan mencari sumber minyak dan tambang emas.

Untuk mamahami proses atau interaksi social. Proses kerja dan interaksi social yang kompleks hanya dapat diurai kalau peneliti melakukan penelitian dengan metode kualitatif dengan cara ikut berperan serta, wawancara mendalam terhadap interaksi social tersebut. Dengan demikian akan dapat ditemukan pola-pola hubungan yang jelas.

Untuk mengkonstruksi fenomena, menentukan dan mengembangkan teori. Metode kualitatif paling cocok digunakan untuk mengkonstruksi fenomena, menemukan dan mengembangkan teori yang dibangun melalui data yang diperoleh melalui lapangan. Teori yang demikian dibangun melalui *grounded research*. Dengan metode kualitatif peneliti pada tahap awalnya melakukan penjelajahan, selanjutnya melakukan pengumpulan data yang mendalam sehingga, selanjutnya melakukan pengumpulan data yang lebih mendalam sehingga dapat ditemukan hipotesis yang berupa hubungan antar gejala. Hipotesis tersebut selanjutnya diverifikasi dengan pengumpulan data yang lebih luas dan mendalam. Bila hipotesis terbukti, maka akan menjadi tesis atau teori.

3.2. Informan Penelitian

Orang yang dapat memberikan informasi peneliti dikenal sebagai informan penelitian. Orang yang memiliki informasi tentang bagaimana dalam sebuah informasi penting bagi, peneliti untuk mencari sebuah informasi tentang informan akan menilai dari sudut pandang berbeda. Menilai dari sudut pandang berbeda memang setiap orang memiliki sudut pandang berbeda objek informan melihat dengan kasat mata. Dari analisis informan dari kualitas pelayanan publik di poli umum puskesmas kecamatan ciracas. Para informan berupa kepala puskesmas dokter poli umum dan masyarakat yang berkunjung di puskesmas bisa menilai apakah kualitas pelayanan publik di puskesmas ciracas baik atau buruk. Hal yang paling utama yang menentukan adalah masyarakat yang berkunjung di puskesmas ciracas.

3.1 Tabel Dalam Penyajian Data

No	Jabatan	Alasan Pemilihan Informan	Informan Kunci Informan Tambahan Informan pendukung
1	Kepala Puskesmas Kecamatan Ciracas	Karena memiliki informasi lengkap tentang Analisa kualitas pelayanan publik poli umum puskesmas kecamatan ciracas	Informan Kunci
2	Dokter Poli Umum	Menjadikan informan mengetahui seluk beluk apa yang terjadi di era new normal bagaimana sistematis pelayanan poli umum	Informan Tambahan
3	Biro Administrasi	Mengetahui kualitas pelayanan publik dari aspek terkecil dari sarana prasarana mengetahui teknis dalam sebuah administrasi dan hambatan dalam pelayanan publik dan sumber daya manusia	Informan Tambahan
4	Pengunjung Dua Orang	Menilai apakah kualitas pelayanan di puskesmas kecamatan ciracas baik atau buruk	Informan pendukung

Sumber Informasi Wawancara Hasil Penelitian

3.2. Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Metode Pengumpulan Data

Untuk memastikan data social sulit di prediksi kebenarannya dengan menggunakan metode kualitatif melalui. Teknik pengumpulan data belum menentukan apa yang menjadi tujuan, maka kepastian data akan lebih aman data di uji kredibilitas dan penelitian. Berakhir dengan data maka kepastian objek penelitian lebih mudah diperoleh.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan dari informan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab langsung tatap muka antara penataan atau pewawancara dengan menggunakan alat perekam suara. Walaupun wawancara, merupakan percakapan meminta pendapat tentang. Sebuah informasi wawancara dapat berfungsi sebagai metode primer perlengkapan aau sebagai kriteria sebagai metode primer data yang diperoleh dan wawancara berfungsi sebagai keberadaan dalam suatu data memeriksa, apapun para kolektor data memang memegang data dengan angket kepada subjek suatu penelitian.

Wawancara pribadi kepada kepala puskesmas kecamatan ciracas dokter poli umum secara pribadi mengetahui data-data primer dalam sebuah penelitian, dan masyarakat berkunjung di puskesmas kecamatan ciracas.

b. Dokumentasi

Dokumentasi menurut sugiono adalah. Suatu cara yang di gunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk foto,buku,arsip,dokumen tulisan langka, bukti sejarah dokumentasi di gunakan untuk dalam penelitian kualitatif yang berfungsi. Mengetahui isi dari sebuah dokumentasi dari hasil lapangan

c. Observasi

Observasi adalah melihat dan memperhatikan dalam dunia nyata observasi berkaitan dengan dampak secara luas. Menjadikan fenomena menjadikan observasi orang-orang yang, melakukan observasi mendapatkan sebuah pengamatan pengertian observasi secara umum adalah kegiatan pengamatan objek secara umum adalah kegiatan dan pengamatan objek secara langsung mendapatkan informasi akurat. Terkait objek tersebut metode pengamatan harus dilakukan secara sistematis guna mendapatkan. Informan akurat kegiatan dan pengamatan yang dilakukan, karakteristik objektif actual informasi menurut suharsimi ari kunto pengertian observasi adalah pengamatan langsung sebuah objek lingkungan yang masih. Berlangsung tahap kajian menggunakan panca indra.

3.3.2. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian ini ialah Tindakan dan perkataan yang selebihnya tambahan berupa dokumen dan lain sebagainya. Maka dari itu, sumber data utama yang digunakan berasal dari kata-kata atau Tindakan yang muncul sebagai objek penelitian atau penulis menjadikan sebagai informan, denganantuan seperti dokumentasi,wawancara,observasi

A. Data Primer

Data primer atau data utama data yang diperoleh penulis melalui orang pertama. Meminta informasi hal paling utama dalam sebuah penelitian. Mendatangi puskesmas kecamatan ciracas langsung, mewawancarai kepala puskesmas dokter poli umum dan pengujung puskesmas. Mengenai keterangan apakah kualitas

pelayanan di puskesmas kecamatan ciracas baik atau buruk, sebagaimana yang di utarakan pada table.

B. Data Sekunder

Data sekunder artinya data dijadikan menjadi bahan pendukung penulis pada dalam penulisan serta penelitian ini. Asal berita yang didapatkan tidak secara eksklusif mendapatkan data dan informasi yang terkait dengan penelitian, data ini diperoleh melalui puskesmas kecamatan ciracas, melihat langsung ke tempat penelitian.

3.3.3 Teknik Penelolan Data Dan Analisis Data

Keberhasilan data merupakan salah satu yang paling penting dalam penelitian kualitatif yaitu mengetahui kepercayaan masyarakat dengan penelitian ini. Yang dilakukan untuk memeriksa, ke absahan data dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan Teknik triangulasi. Adalah metode untuk memverifikasi kebenaran data yang melibatkan penggunaan apapun selain, data untuk verivikasi atau perbandingan. Trianglulasi adalah salah satu pendekatan penelitian melakukan Teknik triangluasi diartikan sebagai pemeriksaan keabsahan data dengan membedakan hasil wawancara terhadap objek penelitian.

3.4.1. Triangulasi Data

penelitian merupakan kegiatan secara ilmiah dan mendalam sebuah penelitian. Menemukan kepastian dalam sebuah akar permasalahan. Penelitian dimaksud proses pengumpulan informasi dan analisis data yang dilakukan secara, sistematis

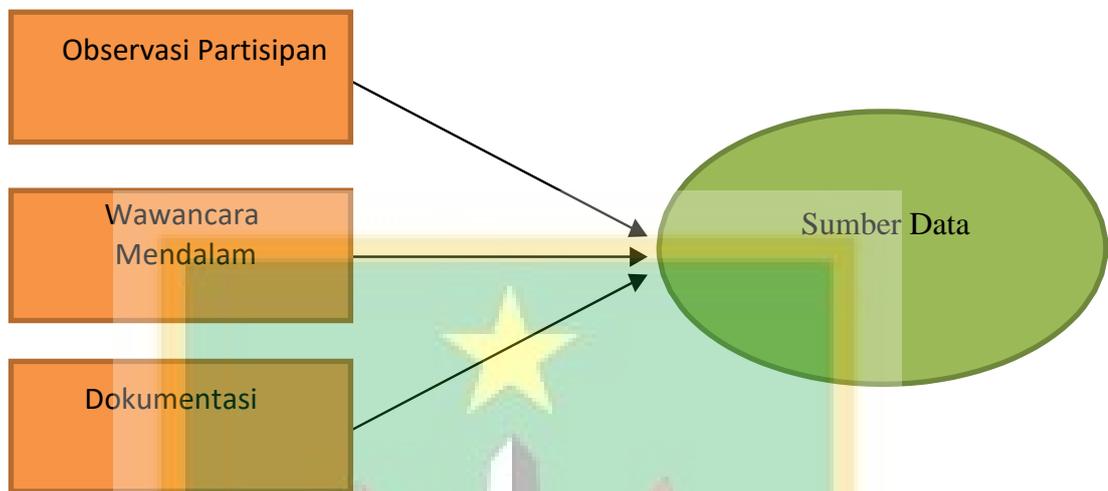
dan logis mencapai tujuan tertentu analisis. Data bermaksud menggunakan metode ilmiah dalam penelitian bersifat kuantitatif atau kualitatif tergantung tujuan peneliti. Trigulasi merupakan metode sintesa data terhadap kebenarannya sudah di uji dengan menggunakan metode, pengumpulan data yang lain atau berbagai paradigma triangulasi. Data yang valid melalui triangulasi akan memberikan keyakinan terhadap penelitian tentang valid data sehingga tidak diragukan dalam penelitian.

3.4.2. Analisis Data

Triangulasi Teknik

Menurut Sugiono, hal ini bahwa penelitian menggunakan pendekatan pengumpulan data yang beragam. Untuk mendapatkan sumber informasi yang sama, peneliti menggunakan Teknik observasi partisipasi wawancara mendalam kepada informan dan dokumentasi. Pada saat bersamaan triangulasi Teknik ditempuh langsung melakukan tingkat sebagai berikut.

Gambar 3.2 Triangulasi Sumber



Triangulasi Sumber

Menurut Sugiono, triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber berbeda-beda dengan teknik. Yang sama dalam hal ini penulis mencari informan menggunakan teknik wawancara, melalui beberapa informan berbeda untuk mencari data lebih lengkap. Dalam sekaligus juga mencocokkan data yang didapat dari informan sebelumnya.

3.4.2. Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah usaha untuk mengelola informasi dengan mengumpulkan data, mengklasifikasikan dan mengkonstruksi pola. Menentukan apa yang dimaksud dan dibutuhkan, menguji ulang dan menarik kesimpulan analisis, deskriptif kualitatif digunakan untuk mengkaji informasi yang telah diolah. Analisis deskriptif adalah dimana akuntabilitas dan keadaan suatu dokumen yang

di jelaskan dalam bentuk frasa yang dapat dimengerti, berdasarkan komentar dari informan yang terlibat langsung dalam penelitian. Pengamat menggunakan reduksi data. Pengkaji data, dan verifikasi kesimpulan sebagai pendekatan analisis informan.

1. Reduksi data

Reduksi data harus meringkas, memilah item penting, focus pada apa yang penting, dan kemudian mencari tema dan pola. Hasilnya data yang direduksi dapat menyajikan gambaran yang baik, sehingga memudahkan peneliti untuk memperoleh data tambahan dan diperlukan. Reduksi informasi digunakan buat memilah informasi yang dikira benar cocok dengan riset yang diambil, mengambil menggolongkan informasi yang diperoleh pesiset pada dikala melaksanakan observasi di puskesmas kecamatan ciracas diperoleh periset bisa membagikan informasi yang benar dan bermutu yang telah itu dirumuskan permasalahan dalam riset analisis kualitas kebijakan pelayanan poli umum era new normal di puseksmas kecamatan ciracas 2021.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan sesuatu metode penyajian informasi untuk mempermudah dalam riset serta proses menarik kesimpulan. Setelah direduksi, hingga Langkah berikutnya, merupakan penyajian informasi. Dalam riset kualitatif, penyajian informasi dapat disajikan dalam wujud penjelasan pendek, bagan, ikatan antar jenis, serta sejenisnya.

Dalam penyajian informasi yang sangat kerap digunakan dalam riset kualitatif merupakan dengan bacaan yang bertabiat naratif. Penyajian informasi dicoba periset dengan memandang informasi yang telah didapat, hasil dari wawancara, dokumentasi, serta observasi yang dicoba oleh periset bersumber pada analisis kualitas pelayanan publik di poli umum era new normal di puskesmas kecamatan ciracas tahun 2021.

1. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan ataupun verifikasi dicoba pada saat proses pengumpulan informasi berakhir, setelah itu dicoba verifikasi dengan metode memandang serta memperhatikan Kembali, sambil dengan cepat memindai cetatan lapangan untuk yang benar temukan asli didukung oleh bukti asli dan tidak berubah ketika tim peneliti ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dicapai adalah kredibel atau dapat dipercaya.





1.4 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Jl. H. Baping No.1, RW.6, Susukan, Kec. Ciracas, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13750

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum

Puskesmas atau pusat Kesehatan masyarakat adalah fasilitas pelayanan Kesehatan masyarakat. Penyelenggaraan upaya Kesehatan masyarakat dan upaya Kesehatan perseorangan atau individu pada tingkat, utama dengan lebih mengutamakan upaya promotive dan preventif untuk mencapai derajat Kesehatan masyarakat sebagai Lembaga Kesehatan maka pertolongan Kesehatan pada tingkat kecamatan atau desa adalah pertolongan pertama dalam puskesmas. Merupakan pelaksanaan teknis Kesehatan dibawah pengawasan dinas Kesehatan di kota setempat untuk mengawasi berjalannya birokrasi di puskesmas, kecamatan ciracas puskesmas membantu layanan inap selain berobat jalanyang disepakati dinas Kesehatan yang bersangkutan.

Puskesmas ini adalah unit fungsional berfungsi pusat pembangunan. Kesehatan pembinaan masyarakat, dalam bidang Kesehatan berfungsi sebagai pelayanan Kesehatan tingkat pertama menyelenggaraan kegiatan Kesehatan secara menyeluruh terpadu untuk masyarakat berkesinambungan pada masyarakat yang tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

Puskesmas merupakan organisasi Kesehatan fungsional yang menyelenggaraan. Upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh terpadu. Merata dengan semua kalamgan masyarakat mudah diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil

pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan biaya, yang di tanggung pemerintah. Masyarakat luas bisa merasakan dengan Kesehatan secara maksimal.

Kebeadaan puskesmas di daerah tertentu membawa pengaruh baik terhadap perkembangan Kesehatan masyarakat. Tertentu dalam hal ini awal mula di bentuk adanya Lembaga, Kesehatan masyarakat secara mikro dan ruang lingkup kecamatan/desa dibawa pengawasan dinas terkait. Fungsi puskesmas adalah sebagai berikut:

(1) sebagai pusat pembangunan kesehatan di wilayah yang ditentukan pemerintah daerah ruang lingkup desa.kecamatan.

(2) membina peran serta masyarakat atau mengedukasi masyarakat, pentingnya menjaga Kesehatan di wilayah kerja dalam rangka menjaga masyarakat agar hidup sehat.

(3) memberikan pelayanan Kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat bisa merasakan layanan Kesehatan secara maksimal terutama di poli umum dimana masyarakat bisa langsung berobat di poli umum. Menyembuhkan masyarakat biaya Kesehatan pada jaman sekarang. Sangat mahal ada nya puskesmas di kecamatan maupun desa, membantu agar masyarakat mampu hidup sehat.

Fungsi puskesmas juga bertambah yakni memberikan rujukan jika pasien ingin di rawat ke rumah sakit menggunakan BPJS wajar jika pasien ingin di rawat di rumah sakit karena. Alat Kesehatan di puskesmas sangat terbatas kurang nya sarana prasarana karena, pada hakikatnya puskesmas hanya pelayanan paling dasar dalam

menangani pasien. Beda dengan rumah sakit tipe C, tipe B, tipe A dalam pelayanan Kesehatan pelayanan kesehatan memiliki tahap atau jenjang untuk sebuah rujukan.

Wilayah kerja puskesmas meliputi kecamatan atau Sebagian dari kecamatan bahan pertimbangan. Dalam menentukan wilayah penugasan puskesmas di antaranya, faktor kepadatan penduduk, luas, daerah, kondisi geografis dan keadaan infrastruktur daerah maju atau tidak. Pembagian kerja puskesmas ditetapkan oleh bupati/wali kota dengan saran. Teknis dari kepala dinas Kesehatan kabupaten/walikota sasaran penduduk. Yang dilayani puskesmas rata-rata 30.000 penduduk untuk perluasan jangkauan pelayanan, Kesehatan maka puskesmas. Dijangkau unit Kesehatan dari sarana prasarana standar puskesmas sesuai dengan aturan pemerintah pusat sebagai tingkat 1 Kesehatan daerah.

Upaya pelayanan Kesehatan di poli umum fasilitas sarana poli umum merupakan ruang pemeriksaan dokter. Dalam menangani pasien termasuk di dalamnya terdapat bed/tempat tidur pasien, di depan pintu poli umum terdapat juga meja untuk melakukan pemeriksaan tanda-tanda. Vital pada pasien sedangkan 2 (dua) meja di dalam poli umum digunakan untuk pemeriksaan yang digunakan. Dokter atau pegawai ruang poli umum memiliki wastafel sebagai tempat, mencuci tangan memeriksa pasien selain itu ada computer sebagai informasi puskesmas yang terhubung dari server untuk memasukan data pasien. Pelayanan Kesehatan dilakukan oleh dokter dan perawat yang memiliki sertifikat dan kompetensi yang dibutuhkan untuk pelayanan Kesehatan primer. Dalam menjalankan tugasnya, poli umum terintegrasi dengan seluruh unit pelayanan lainnya di puskesmas.

Ruang Lingkup Poli Umum Meliputi :

- A. Menyekenggarakan pelayanan Kesehatan dasar berkesinambungan dan bermutu
- B. Menyelenggarakan pelayanan Kesehatan yang mengutamakan upaya promotive dan priventif
- C. Menyelenggarakan pelayanan Kesehatan pada individu dan masyarakat
- D. Melaksanakan rekap medis
- E. Melaksanakan peningkatan kompetensi tenaga kerja
- F. Sebagai wahana Pendidikan bagi menjurus bidang Kesehatan
- G. Melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis
- H. Evaluasi mutu kualitas pelayanan puskesmas
- I. Pasien Umum
- J. Pasien BPJS

Tabel 4.1 Jam Masuk Pegawai Puskesmas

Senin – Kamis	Pukul 08:00 – 13:00
Jumat	Pukul 08:00 – 11:00
Sabtu – Minggu	Layanan 24 jam

**Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Puskesmas Kecamatan Ciracas 40 Orang
Beberapa Bagian Divisi**

Kepala Puskesmas	1 Orang
Staf Kepala Puskesmas	2 Orang
Dokter Poli Umum	3 Orang
Dokter Poli Psikologi	2 Orang
Dokter Poli Gizi	4 Orang
Dokter Poli Lansia	3 Orang
Dokter Poli Gigi	2 Orang
Dokter Poli Haji	3 Orang
Dokter Poli Keluarga Berencana	3 Orang
Dokter Poli PKPR	2 Orang
Tenaga Adminstrasi	4 Orang
Tenaga Kebersihan	6 Orang
Tenaga Keamanan	5 Orang

4.1.2. Jenis Polu Umum Di Puskesmas Kecamatan Ciracas

a.) Poli Umum menangani pasien berbagai penyakit dalam tugas utama poli umum adalah. Mengobati masyarakat atau memberikan pertolongan pertama. Dalam tindakan medis, layanan poli ada yaitu layanan 24 jam dimana tugas poli umum langsung memberikan. Pertolongan pertama jika sarana prasana tidak mendukung maka langsung di pindhaka ke rumah sakit yang memiliki fasilitas memadai.

b.) Poli Psikologi menangani dimana semua pasien mengalami luka masa lampau dimana poli psikologi. Sangat membantu untuk menangani luka batin dan sangat membantu untuk etrapi anak yang memiliki kekurangan dalam berbicara, daya tanggap, mengetes pribadi pasien secara menyeluruh.

c.) Poli Lansia menangani pasien yang sudah lanjut usia dimana sangat penting para lansia untuk menjaga Kesehatan, mereka. Poli ini dalam memeriksa pasien sangat koplek terutama organ-organ para lansia sangat rentan terkena. Penyakit terutama penyakit jantung sangat rawan bagi lansia fungsi tubuh semakin berkurang.

d.) Poli Gizi adalah bekerja dalam layanan Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan mutu gizi pasien. Dalam hal gizi hal yang paling krusial dalam Kesehatan, memengaruhi kinerja manusia apakah baik untuk tubuh atau tidak yang sering mengujungi, poli ini adalah anak-anak untuk meningkatkan kualitas gizi mereka. Para tenaga Kesehatan bidang poli gizi memberikan edukasi penting nya menjaga gizi secara seimbang.

e.) Poli Gigi melayani masyarakat untuk memeriksa gigi pasien membersihkan karang gigi,cabut gigi,masalah pada gigi. Menjadikan layanan ini semua kalangan untuk memeriksa gigi.

f.) Poli Haji melayani masyarakat yang ingin pergi haji dimana dalam layanan poli haji adalah. memeriksa semua kesehatan pasien untuk pergi haji adalah ibadah fisik. Dalam poli ini untuk pasien berpergian haji harus rutin untuk memeriksa Kesehatan untuk pergi haji

g.) Poli Keluarga Berencana Upaya Kesehatan ibu dan anak adalah bidang kesehatan adalah. menyangkut layanan pelayanan pemeliharaan ibu hamil,ibu bersalin,ibu menyusui.

h.) Poli PKPR adalah pelayanan Kesehatan peduli remaja memberikan edukasi tentang bahaya nya narkoba dalam pergaulan. Memberikan konseling atau memberikan arahan untuk hidup sehat.

4.1.3. Visi Misi Puskesmas

Visi misi Departemen Kesehatan Republik Indonesia rakyat sehat mandiri dan berkeadilan memberikan harapan untuk masyarakat hidup bugar.sangat penting di

tengah pandemic mengunpamaan dalam kualitas pelayanan pubik, tingkat 1 (satu) para pendiri negara ingin ada nya Lembaga untuk wilayah kecamatan untuk menjadikan sarana untuk Kesehatan dimana masyaraakt tidak susah dalam menjaga Kesehatan. Tidak lepas kementerian Kesehatan memberikan pelayanan yang secara maksimal untuk masyaraakt dalam menjalankan hidup sehat. Puskesmas juga memberikan edukasi keseahatan pada masyarakat di tingkat kecamatan maupun desa dalam hal ini sangat penting, mengedukasi masyarakat agar menjalankan kehidupan yang sehat. Sampai edukasi Kesehatan langsung datang ke sekolah-sekolah dasar untuk mengedukasi siswa sangat penting hidup sehat. Pertumbuhan anak memiliki gizi seimbang merupakan awal mula tumbuh anak.

4.1.4. Pelayanan Di Masa New Normal

Pelayanan Puskesmas Kecamatan Ciracas di masa new normal sangat baik dalam segi pelayanan publik. Dimana tenaga Kesehatan di tengah pandemic sangat sigap dalam, manangani pasien di tengah wabah terjadi tenaga Kesehatan merupakan garda terdepan dalam memerangi covid-19. Sangat penting bagi tenaga Kesehatan dalam melawat era pandemic yang ada dengan lonjakan kenaikan, yang sangat signifikan tenaga Kesehatan puskesmas kecamatan ciracas dalam menangani pandemic dua puluh empat jam non stop.

Untuk menangani pasien yang terjangkit covid-19 tidak mudah untuk tenaga Kesehatan di puskesmas ciracas. Terkadang daralat medis dalam menangani pasien, terkadang kurang lengkap sehingga di lempar ke rumah sakit yang memiliki alat-

alat medis lebih, mumpuni ketimbang puskesmas adalah Lembaga Kesehatan untuk pertolongan pertama dalam bidang Kesehatan.

Terutama tenaga puskesmas dalam pelayanan publik dalam 24 jam dalam tenaga Kesehatan sudah cukup akan tetapi kurangnya lahan untuk isolasi. Pasien yang terjangkit covid-19 dalam lingkup daerah kecamatan sampai tidak cukup untuk menampung pasien sakin membludak, sehingga harus di oper ke rumah sakit yang memiliki layanan medis yang mumpuni dari puskesmas.

Dalam pelayanan publik pada hari biasa sangat baik dan kondusif dari tenaga Kesehatan sangat tanggap masalah pasien di tengah pandemic akan tetapi kekurangan lahan untuk isolasi pasien. Sehingga kuota pasien untuk isolasi hanya 50 orang untuk isolasi. Kepala pusesmas memberikan opsi untuk yang tidak, ada kebagian lahan maka akan di isolasi di kediaman pasien langsung di awasi oleh tenaga Kesehatan yang langsung di tunjuk oleh dinas Kesehatan.

Tenaga administrasi berjalan dengan baik di tengah pandemic walaupun belum terbiasa dengan protocol Kesehatan. Menjalankan tugas nya dengan baik masih terbilang responsive dalam pelayanan publik hal yang kurangnya adalah saat pengambilan obat menunggu cukup memakan waktu. Sehingga menjadikan pelayanan publik kurang responsive masih ada kekurangan dalam menjalankan pelayanan publik.

4.2. Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Kecamatan Ciracas

Dalam bagian ini, penulis akan menjelaskan mengenai masing-masing indicator yang akan dilakukan saat wawancara ini, penulis akan melakukan observasi dengan

7 informan yang terdiri dari kepala puskesmas 2 dokter 4 informan mendukung dalam penelitian. Dalam pelayanan publik sebagaimana bahwa apakah pelayanan publik. bidang Kesehatan berjalan dengan baik atau tidak menjadikan penilaian dalam kinerja dalam pelayanan Kesehatan. Kualitas pelayanan Kesehatan tenaga Kesehatan tenaga Kesehatan dan prasarana menjadikan factor dalam kunci keberhasilan dalam pelayanan publik.

4.2.1 Indikator *Tangibles* (Berwujud)

Indikator *tangibles* (berwujud), yaitu kemampuan sebuah Lembaga instansi pemerintahan dan organisasi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal dalam sebuah pelayanan publik. Dalam penampilan sarana dan prasarana melihat kondisi fisik Lembaga dan keadaan lingkungan melihat, struktur administrasi organisasi pegawai dalam pelayanan publik. mengenai kenyamanan suasana atau lingkungan penyediaan pelayanan publik kemudahan dalam proses, pelayanan publik kemudahan akses dalam pelayanan kepada masyarakat di bidang Kesehatan. Jika dimensi ini dirasakan sudah baik atau sudah memadai maka masyarakat sebagai pengguna layanan sudah merasakan kepuasan dalam pelayanan yang telah diberikan tetapi jika sebaliknya apabila masyarakat masih merasakan adanya kekurangan atau masih kurang puas maka masyarakat akan menilai buruk terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga Kesehatan puskesmas kecamatan ciracas. Maka dari itu penulis mengukur dimensi *Tangibles* ini dalam mengetahui

Analisa kualitas pelayanan publik era new normal di puskesmas kecamatan ciracas tahun 2021 yaitu:

- a. Sarana Prasarana Puskesmas kecamatan Ciracas dalam proses pelayanan
Bagaimana sarana prasarana yang baik akan menjadikan pasien untuk berobat di puskesmas kecamatan ciracas nyaman untuk sebuah pelayanan publik. yang paling penting adalah memberikan informasi secara jelas untuk pasien dalam pelayanan publik. apakah para tenaga Kesehatan itu tanggap atau tidak dalam pelayanan publik memberikan, edukasi penting nya menjaga Kesehatan dalam masa pandemi menjadi penilaian tertentu dalam pelayanan publik. Menurut dokter santika:

“ jadi sarana prasarana kita cukup bisa mendukung dalam pelayanan publik berjalannya di puskesmas untuk masalah yang kecil-kecil masih ada secara keseluruhan ketersediaan”⁷

Dalam pertanyaan kedua bagaimana kemudahan dalam pelayanan publik di puskesmas kecamatan ciracas

“kalo untuk mudahnya dalam pelayanan publik akses cukup baik untuk mendaftar di poli umum bisa dang langsung kita juga bisa melalui pendaftaran online melalui system juga ada lumayan mudah.”

Dalam pertanyaan ketiga apakah sejauh apa kemudahan dalam pelayanan publik.

“ untuk kita melayani akses mudah sih terjangkau juga poli umum di lantai dua”

Bagaimana kemudahan dalam pelayanan publik menurut dokter yunus:

“bagi saya yang sudah bekerja lama kemudahan dalam akses pelayanan publik baik jika melihat kebelakang dua tahun yang lalu ada kesulitan dalam akses pelayanan publik puji tuhan akses pelayanan kesehatan puskesmas ini berjalan dengan baik”

Dalam hal pertanyaan ini sejauh apa kemudahan dalam pelayanan publik di masa pandemic apakah berjalan dengan baik menurut dokter santika:

⁷ Wawancara Dengan Dokter Santika Dokter Puskesmas Kecamatan Ciracas

“sangat mudah dalam pelayanan publik kami memberikan pelayanan publik secara maksimal untuk masyarakat. Akan tetapi kekurangan adalah lambatnya untuk pendaftaran karena kapasitas untuk ruang tunggu terbatas hanya 50 pasien yang di sediakan karena kurangnya lahan untuk kemudahan. Selanjutnya kami memudahkan masyarakat untuk informasi tentang puskesmas”

Dalam hal pertanyaan kepada tenaga administrasi bagaimana kualitas pelayanan publik dari segi prasarana dalam menjalankan pelayanan publik yang diberikan informan kepada riko panjaitan :

“ Untuk sarana prasarana pelayanan publik sudah cukup baik dalam menjalankan pelayanan publik. kemudahan akses dalam pasien untuk berobat di puskesmas kecamatan ciracas sudah tersingkronisasi dalam menjalankan pelayanan publik sudah ada nya pelatihan dalam ketanggapan dalam menjalankan pelayanan publik ”

8

Berdasarkan informasi di atas dalam hal ini bahwa kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik. Puskesmas Kecamatan Ciracas baik dalam hal ini instansi Kesehatan ini memiliki, nilai baik dari kalangan masyarakat yang pernah berobat di Puskesmas kecamatan ciracas. Dalam hal ini bahwa kesimpulan hasil wawancara adalah perbaikan Sumber Daya Manusia dalam pelayanan publik. Untuk sarana prasarana pelayanan publik sudah cukup baik dalam menjalankan pelayanan publik. kemudahan akses dalam pasien untuk berobat di puskesmas kecamatan ciracas sudah tersingkronisasi dalam menjalankan pelayanan publik. dalam pelayanan publik sumber daya manusia yang harus di tingkatkan dalam pelayanan publik”

⁸ Wawancara Dengan Tenaga Administrasi Puskesmas Ciracas Riko Panjaitan

4.1 Gambar Sarana Prasanara Pelayanan Publik



4.2.2 Reliability (Kehandalan)

Dalam dimensi *Reliability* merupakan kemampuan unit dalam pelayanan dalam menyajikan pelayanan yang telah sesuai dengan aturan. Yang di janjikan dalam pelayanan dimensi ini merupakan kemampuan pada pemberi pelayanan untuk, memberikan layanan sesuai dengan konsistensi. Serta kinerja dari pegawai yang telah menguasai tugas serta kecakapan dalam memberikan pelayanan secara maksimal dalam menanggapi keluhan pasien dalam pelayanan bidang Kesehatan. Apakah para tenaga Kesehatan dalam menjalankan pelayanan untuk pasien.

- a. Pegawai yang telah menguasai pekerjaan dalam pemberian pelayanan publik.

Pegawai yang telah menguasai tugas nya dalam pelayanan publik. untuk memudahkan pasien dalam mengurus urusannya maka pegawai maka harus memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugas. Dalam sebuah pelayanan publik dalam bidang Kesehatan, apabila pasien mengalami kesulitan dalam pelayanan publik harus di pandu secara menyeluruh dalam pelayanan publik tersebut. Hasil wawancara oleh Kepala Puskesmas dr. Santayana:

“ dari segi sdm sudah baik dalam menguasai mengurus dalam pelayanan publik tenaga Kesehatan selalu memberikan edukasi dalam pelayanan publik begitu juga pula. Tenaga administrasi tau tugas apa yang mereka kerjakan begitu pula, tenaga pendukung dalam pelayanan Kesehatan sudah sangat baik dalam menjalankan tugas mereka hal yang terpenting dalam pekerjaan adalah komunikasi yang bagus.”⁹

Dari informasi yang penulis dapatkan bahwa pegawai puskesmas dalam menjalankan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik sudah menguasai apa

⁹ Wawancara Dengan Kepala Puskesmas Dokter Santayana
Wawancara Dengan Dokter Puskesmas Dokter Yunus
Wawancara Dengan Tenaga Kesehatan Puskesmas bu Wati
Wawancara Dengan Bu Elly

yang di tugaskan dalam pegawai. Hal yang paling penting adalah memberikan edukasi dalam pelayanan Kesehatan.

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang kehandalan dalam pelayanan publik di puskesmas kecamatan ciracas. Melakukan wawancara kepada dokter Yunus dan tenaga Kesehatan bu Wati

“menurut saya sudah baik dalam kehandalan pelayanan publik sudah sangat integrasi dalam pelayanan Kesehatan. Yang perlu di garis bawahi untuk pelayanan era new normal cukup baik walaupun ada nya kurang, sarana prasarana yang memadai terutama lahat tempat isolasi mandiri.”

“dalam hal edukasi tentang eksehatan sudah baik mas dalam memberikan edukasi tentang Kesehatan bagaimana cara minum obat dengan baik. Pentingnya menjaga Kesehatan kami juga memberikan edukasi di tingkat rw arti penting nya menjaga Kesehatan.”

Sejauh mana tenaga Kesehatan melayani masyarakat di puskesmas kecamatan ciracas dalam pelayanan publik hasil wawancara dokter Santika.

“ untuk tenaga Kesehatan di puskesmas sudah memiliki sertifikat dalam pelayanan Kesehatan. Sudah terlatih dalam pertolongan pertama harus punya sertifikat dari kementerian Kesehatan itu satu kunci dalam enaga Kesehatan kita sudah tau dalam sebuha kompeten dalam tenaga ksehatan dalam menjalankan pelayanan publik”

Dalam pelayanan publik di puskesmas kecamaatn ciracas apakah pelayanan publik di instansi Kesehatan sangat tanggap

“ dalam ketanggapan dalam pelayanan publik dalam tenaga Kesehatan bidang poli umum cukup banyak ada empat dokter dalam memeriksa pasien sudah cukup baik dalam pelayanan publik.”

Sejauh apa kemampuan petugas dalam menjalankan pelayaan publik di puskesmas kecamatan ciracas informan dari bu elly:

“ Dalam kehandalan ini sudah cukup baik menjalankan pelayanan di puskesmas kecamatan ciracas denagn skill dan pelatihan yang di selenggarakan dinas Kesehatan dalam. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan masyarakat terutama dalam pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ciracas, bawasannya kehandalan pegawai puskesmas kecamatan Ciracas dalam menjalankan pelayanan publik. Dari tenaga medis serta tenaga pendukung dalam menjalankan pekerjaan dengan baik dari segi pelayanan dalam sebuah kehandalan dalam pelayanan publik. masyarakat menilai bahwa, pelayanan publik di puskesmas kecamatan ciracas memuaskan dalam pelayanan publik menjadikan masyarakat nyaman dalam pelayanan publik sudah berjalan dengan baik. Dari segi sumber daya manusia sudah baik dari tenaga Kesehatan di puskesmas sudah tersertifikat dalam penanganan medis dari kementrian Kesehatan terlatih dalam menangani pasien. Adanya pelatihan dari dinas dalam meningkatkan sumber daya manusia dalam pelayanan publik.

4.2.3. Responsive (Daya Tanggap)

Responsive (Daya Tanggap) adalah kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan tentunya melengkapi pelayanan yang di butuhkan pasien dalam pelayanan publik. serta kemampuan dalam melaksanakan pelayanan secara cepat dan tanggap dalam, menjalankan pelayanan publik dalam efisiensi dalam pelayanan sangat penting dalam efisiensi dalam pelayanan publik. Sifat daya tanggap ini berkaitan dengan akal fikir manusia dalam menjalankan tugas untuk melayani masyarakat. Hal yang terpenting ini pelayanan publik bidang Kesehatan apa aparat sipil negara atau pelayan masyarakat harus tanggap hal terpenting dalam daya tanggap adalah memberikan edukasi tentang Kesehatan dalam melayani masyarakat. Mengetahui tentang kualitas pelayanan publik Puskesmas Kecamatan Ciracas:

a.) Merespon tanggapan tenaga Kesehatan dalam menjalankan pelayanan publik.

Tenaga Kesehatan dalam menjalankan pelayanan Kesehatan serta menanggapi apabila keluhan-keluhan pasien dalam berobat. Di Puskesmas Kecamatan Ciracas dalam pelayanan bidang kesehatan yang diberikan layanan pastinya akan dihargai juga apa bila pegawai tersebut menjalankan tugas dengan baik. Tentunya dalam merespon, pengguna layanan akan berdampak baik dalam pelayanan publik di puskesmas kecamatan ciracas. Hasil wawancara oleh tenaga administrasi Ahmad

Irfan Hakim :

“ respon petugas sangat baik dan menjalankan pelayanan publik kita di atur dengan standar operasional tersebut. Dimana Langkah-langkah apa yang kita ucapkan kepada pasien, kita di antara dengan standar seperti penerimaan pasien kita interview pasien kita input dengan system. Ada juga penilaian yang menjalankan pelayanan publik sesuai dengan waktu”

Dalam daya tanggap dalam menjalankan pelayanan publik. ada penilaian standar kualitas pelayanan bidang Kesehatan. Ada nya standar dalam pelayanan publik. input dengan system ada penilaian yang menjalankan pelayanan publik.

Pendapat yang lain tentang responsivitas dalam pelayanan publik dari narasumber

Dinda Yumarita:

“ daya tanggap sangat baik dalam manajemen kita harus mengutamakan pasien dalam pelayanan publik. mengapa mengutamakan pasien karena kinerja kita akan di nilai oleh pasien dalam menjalankan pelayanan publik.”

Dalam hal ini bahwa kita simpulkan oleh informan dinda yumarita dalam pelayanan publik mengutamakan masyarakat atau pasien dalam menjalankan pelayanan publik. karena penilaian kualitas pelayanan publik akan di nilai masyarakat apakah kita kompeten dalam pelayanan Kesehatan. Dari semua aspek.

Dari pendapat lain dalam ketanggapan dari kepala puskesmas dr. Santayana

“ saya sebagai kepala puskesmas daya tanggap kepada pasien atau masyarakat adalah tujuan kami adalah melayani masyarakat. Sangat penting dalam melayani karena. Kualitas pelayanan puskesmas akan di nilai oleh kementerian apakah pelayanan kami buruk atau tidak menjalankan pelayanan Kesehatan. Hal terpenting dalam pelayanan adalah kepuasan masyarakat dalam menjalankan roda puskesmas ini.”

Dalam hasil wawancara dengan kepala puskesmas adalah bahwa kesimpulan adalah bagi kami pelayanan publik. Adalah roda penilaian. Pelayanan publik bidang Kesehatan dimana kualitas, kinerja kami akan di nilai oleh masyarakat luas apakah pelayanan bidang Kesehatan secara pelayanan daya tanggap kami dalam melayani masyarakat.

Pendapat yang lain juga disampaikan Kembali oleh Dinda Yumarita¹⁰

“ ketanggapan dalam pelayanan ini sangat penting untuk bagaimana kita sebagai fasilitator Kesehatan harus memperlakukan pasien secara baik itu lah moto kita dalam bekerja.”

Ketanggapan dalam pelayanan publik sangat penting dimana dalam sebuah kesimpulan dari hasil wawancara adalah memperlakukan. Dengan baik pasien agar merasakan nyaman dalam konteks ini good governance sudah termasuk dalam pelayanan publik berjalan dengan baik.

4.2.4. Assurance (Jaminan)

Dalam dimensi Assurance (jaminan) yaitu diantaranya mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan juga sifat dapat dipercaya dari para pegawai. Jaminan ini merupakan upaya untuk memberi kepastian kepada masyarakat dalam mengurus urusannya di institusi pemerintah, para pegawai harus memberikan

¹⁰ Wawancara Tenaga Administrasi Puskesmas Ahmad Irfan Hakim
Wawancara Staf Kepala Puskesmas Dinda Yumarita

jaminan yang pasti terhadap masyarakat seperti ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas nya jika para pegawai tepat akan janji dalam waktu. Penyelesaian tugas tentunya akan berdampak baik juga terhadap kualitas pelayanan Kesehatan. Puskesmas Ciracas dalam pelayanan publik.

a.) Pegawai Puskesmas Kecamatan Ciracas apakah datang tepat waktu dalam melaksanakan tugas sebagai tenaga Kesehatan yang sudah di janjikan.

Pegawai puskesmas kecamatan ciracas memberikan jaminan tepat waktu dalam melayani masyarakat dalam sebuah tugas yang sudah dijalankan berdasarkan wawancara dengan tenaga administrasi Ahmad Irfan Hakim:

“ Untuk sementara dari serratus persen hingga delapan puluh persen untuk kerja nya dan ada juga dua puluh persen itu tidak tepat waktu. Dalam satu bulan bisa di lihat apakah pegawai ini rajin atau tidak rajin maka tunjangan kinerja akan di potong itu aja yang aya sudah berikan.”

Hasil wawancara dalam ketepatan waktu pegawai puskesmas kecamatan ciracas baik dalam memperhatikan aparatur sipil negara bagaimana mempersiapkan sumber daya mansuia mumpuni dalam bidang tenaga Kesehatan Dalam pelayanan publik sangat penting, dalam pegaai puskesmas tepay waktu dalam pelayanan publik. harus adanya tumbuh rasa disipling dalam pelayanan publik itu sendiri.

Pendapat lain juga di sampaikan oleh Safina Maharani selaku pegawai administrasi puskesmas kecamatan ciracas:

“ Dari segi kedisiplinan baik akan tetapi tidak semua pegawai puskesmas kecamatan ciracas masuk tepat waktu ada juga yang kurang di siplin dalam menjalankan tugas. Sebagai apatarur sipil negara dalam hal kedisiplinan, dari dinas pun ada nya sidak untuk penilaian terhadap kinerja pegawai.”
Bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik butuh kedisiplinan dalam

menjalankan tugas sebagai aparatur sipil negara. Sangat penting dalam menjalankan pelayanan publik mengutamakan masyarakat sehingga berjalannya pelayanan publik menciptakan suasana pelayanan agar masyarakat nyaman.

Pendapat lain disampaikan oleh dokter Yunus tentang tentang tarif biaya

“ Untuk tarif biaya kita rata-rata mayoritas BPJS itu ada yang mandiri dari ASKES bisa untuk berobat biayanya free sampai rumah sakit juga gratis ¹¹ akan tetapi tidak menggunakan BPJS maka akan terkena biaya 10 ribu untuk umum lain-lain kecuali untuk ke dokter gigi biaya 15 ribu”

Terkait biaya tarif cukup baik dari segi informasi yang diberikan tenaga Kesehatan biaya tarif ini sangat murah untuk Kesehatan. Masyarakat sehingga masyarakat bisa merasakan Kesehatan secara maksimal. lain juga disampaikan oleh Riko Panjaitan tentang biaya tarif biaya:

“ kami transparan untuk biaya atau tarif dalam hal ini kami tidak ada kebohongan dalam pelayanan kami. Dalam pekerjaan kami menjunjung tinggi integritas instansi pemerintah.”

Dalam penyampaian ini sangat penting sebuah transparansi dalam pelayanan publik. Untuk menjaga kepercayaan masyarakat agar tidak ada nya pungutan liar sudah jelas yang sudah di utarakan informan. Maka integritas dalam menjalankan pelayanan publik sangat penting untuk menjaga kualitas nama baik instansi dan kepercayaan masyarakat.

¹¹ Wawancara Dengan Tenaga Administrasi Ahmad Irfan Hakim
Wawancara Dengan Tenaga Administrasi Safina Maharani
Wawancara Dengan Dokter Umum Yunus
Wawancara Dengan Tenaga Administrasi Riko Simanjuntak

4.2.5 *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) merupakan kemudahan dalam berkomunikasi yang baik tentunya dalam memenuhi kebutuhan pengguna pelayanan, masyarakat berhak mendapatkan kualitas pelayanan yang layak tentunya seperti halnya mengatur hubungan antara para pegawai dan masyarakat, pegawai di insitusi pemeintah seharusnya memiliki rasa empati terhadap pelayanan kepada masyarakat. Seperti halnya dengan keramahan para petugas dalam melayani masyarakatnya dan tentunya sopan santun dalam berinteraksi hal tersebut bisa memberikan citra pelayanan serta kualitas pelayanan yang baik karena dalam melayani masyarakat tentunya harus memberi kenyamanan dan menjaga suasana dalam pemberi pelayanan agar masyarakat juga nantinya menjadi lebih nyaman dalam pelayanan. Puskesmas Kecamatan Ciracas.

- a.) Pegawai Puskesmas Kecamatan Ciracas sopan dan jelas dalam melayani pasien. Pegawai puskesmas memberikan pelayanan terhadap masyarakat memiliki rasan sopan untuk melayani masyarakat. Yang dimana berbeda karakter, para pegawai harus sopan dalam melayani masyarakat saling membantu. Memberikan pelayanan edukasi Kesehatan secara jelas dalam melayani masyarakat. Pendapat ini hasil wawancara kepala puskesmas Kecamatan Ciracas dr. Santayana:

“ visi misi kita adalah untuk melayani masyarakat secara tulus. Karena mohon maaf ada pasien memiliki latar Pendidikan berbeda jadi kita menanngani harus sabar. Terutama lansia itu perasaan nya sensitive jadi, kita melayani mereka harus sabar untuk melayani nya karena watak karakter orang beda-beda ga bisa sama pukul rata. Jadi kita harus sabar memberikan informasi secara jelas walaupun orang ini agak susah mengerti apa yang kita omongi.”

Hasil wawancara bisa di simpulkan bahwa pelayanan publik dari kesopanan sangat penting menjadikan penilaian dalam melayani masyarakat. Betul memang karena waak atau karakter masyarakat itu berbeda tidak bisa, pukul rata dalam menjelaskan informasi harus jelas dan sabar melayani masyarakat.

Pendapat lain juga hasil wawancara dari dr. Elly:

“ dalam hal ini sangat penting bagi kami melayani masyarakat terutama kesopanan itu penting karena. Dalam pelayanan publik kita akan di nilai kalangan masyarakat luas. Apakah pelayanan ini baik atau tidak memberikan informasi jangan asal karena kita sudah di atur s o p sangat sopan santu dalam menghadapi masyarakat.”

Dari hasil wawancara sangat penting dalam melayani masyarakat mengutamakan sopan santu dalam pelayanan publik. menjadikan penilaian sendiri bagi masyarakat dalam pelayanan kesehatan memiliki latar belakang berbeda.

Pendapat lain juga hasil wawancara kami Bersama tenaga administrasi Riko Panjaitan:

“kita memberikan informasi secara jelas ya memang kita harus sabar menghadapi orang-orang kadang susah dibilangan masalah pembayaran walaupun di biyai oleh pemerintah. Padahal uang itu bukan buat kita. Juga harus bisa ramah untuk menghadapi masyarakat walaupun marah empati kita harus ada sebagai tenaga kesehatan”

Bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik memberikan informasi harus secara jelas dan terperinci dalam pelayanan publik. dalam pelayaann publik informasi harus secara jelas memiliki empati yang bagus dalam penghadapi masyaarakat

¹² Wawancara Dengan Kepala Puskesmas Dokter Santayana
Wawancara Dengan Dokter Elly
Wawancara Dengan Tenaga Administrasi Riko Panjaitan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil eksplorasi dalam penelitian lapangan masalah kualitas pelayanan publik. Puskesmas Kecamatan Ciracas ini terbilang baik dalam menjalankan pelayanan publik, dari segi (*Tangibles*) Berwujud dalam sarana prasarana cukup baik dalam menjalankan pelayanan publik seara maksimal, dai segi akses dalam pelayanan publik baik dalam menjalankan pelayanan publik sudah adanya pelyanan online. Untuk mendaftar untuk pelayanan Kesehatan.

Dalam dimensi (*Realiability*) Kehandalan merupakan kemampuan unit dalam pelayanan publik menyajikan pelayanan secara baik. Sesuai dengan aturan yang dalam instansi Kesehatan. Dari segi sumber daya manusia sudah baik dalam, menguasai urusan dalam pelayanan publik tenaga Kesehatan. Selalu memberikan aedukasi atau pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. dari segi informasi yang diberikan sudah cukup baik dalam menjalankan pelayanan publik.

Dalam dimensi (*Responsive*) Daya Tanggap adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan untuk pasien secara menyeluruh dalam pelayanan Kesehatan. Sangat penting dalam pelayanan Kesehatan daya tanggap pegawai kepada masyarakat. Apakah pegawai Puskesmas tanggap tentang keluhan masyarakat dalam hasil wawancara dalam pelayanan publik dari dimensi daya tanggap daya tanggap sangat baik dalam manajemen mengutamakan masyaarakat

dalam pelayanan Kesehatan. Dalam daya tanggap sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Dalam dimensi (*assurance*) Jaminan yaitu di antaranya adalah pengetahuan kesopanan dalam melayani masyarakat dalam pelayanan publik. Sangat penting memberikan kepastian dalam pelayanan, kepada masyarakat seperti ketepatan pegawai dalam menjalankan tugas. Menjadikan bahan penilaian bagi masyarakat apakah pegawai puskesmas tepat waktu atau tidak dalam memberikan pelayanan Kesehatan hasil penelitian hasil wawancara kedisiplinan baik dalam menjalankan pelayanan publik.

Dalam dimensi (*Empathy*) memudahkan komunikasi memberikan informasi memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melayani masyarakat tentunya, mengatur hubungan pegawai dan masyarakat pegawai institusi pemerintah memiliki empati dalam melayani masyarakat sopan santun dalam menjalankan pelayanan publik. Hasil penelitian kami sangat penting bagi kami dalam menjalankan pelayanan publik penuh sopan santun kalangan masyarakat. Akan memilai apakah pelayanan ini buruk atau tidak

5.2. Saran

Berdasarkan hasil wawancara diatas yang dijelaskan oleh penulis, memberikan saran supaya pelayanan publik Puskesmas Kecamatan Ciracas lebih baik dalam menjalankan pelayanan publik.

Saran Praktis

menjadikan masukan dalam pelayanan publik ini agar memberikan pelayanan publik yang lebih responsive dalam menjalankan pelayanan publik ini sangat penting dalam, efisiensi dalam melayani masyarakat untuk kepentingan Bersama memerangi covid-19 emnciptakan pelayanan Kesehatan bermutu menjalankan instansi pelayanan Kesehatan.

Saran Teoritis

1. Peneliti akan menyerahkan hasil peneitian selanjutnya untuk dapat melakukan kajian secara secara mendalam kepada pihak eksternal agar kualitas pelayanan publik di puskesmas kecamatan ciracas era new normal berjalan dengan baik dari segi Sumber Daya Manusia.
2. Peneliti akan memberikan saran untuk puskesmas kecamatan ciracas dalam pelayanan publik arti penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang Kesehatan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Hardiyansyah, M.Si. (2018) Kualitas pelayanan publik

Muhammad Alfisyahrin (2018) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia

Lijan Poltak Sinambela (2019) Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi

Jurnal

Manda Hafni Permana, 2020, Modifikasi Layanan Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) Di Era New Normal Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kesehatan

Agung, Kurniawan. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Menyigi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pada Era Pandemi

Rohni Taufika Sari. (2022) Hubungan Implementasi Protokol Kesehatan dengan Kepuasan Klien di Puskesmas Banjarmasin

Syafrudin (2015). Pengertian Pelayanan Kesehatan

Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani (2019) Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3, Juli 2019 : 412-419

Lita Listyoningrum, Ida Hayu Dwimawanti, Hesti Lestari (2006) Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang

PERATURAN PERUNDAMG-UNDANG

1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916)
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
4. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2015 tentang Kementerian Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 59)
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1508) sebagaimana telah diubah dengan peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2018 tentang perubahan atas peraturan Menteri Kesehatan nomor 64 tahun 2015 tentang organisasi dan tata kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 945)

LAMPIRAN

**PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN “ANALISA KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK ERA NEW NORMAL DI PUSKESMAS
KECAMATAN CIRACAS TAHUN 2021”**

- Dokter Santayana Kepala Puskesmas Kecamatan Ciracas
- Dokter Yunus Dokter Umum Puskesmas Kecamatan Ciracas
- Dokter Santika Dokter Umum Puskesmas Ciracas
- Bu Wati Tenaga Kesehatan Puskesmas Kecamatan Ciracas
- Riko Panjaitan Tenaga Administrasi Puskesmas Kecamatan Ciracas
- Bu Safina Maharani Tenaga Administrasi Puskesmas Kecamatan Ciracas
- Ahmad Irfan Hakim Tenaga Administrasi Puskesmas Kecamatan Ciracas
- Bu Dinda Yumarita Tenaga Kesehatan Puskesmas Kecamatan Ciracas



No	Indikator	Puskesmas Kecamatan Ciracas	Kualitas Pelayanan Publik	Masyarakat yang berobat di puskesmas kecamatan ciracas
1	Indikator <i>tangibles</i> (berwujud)	apakah para tenaga Kesehatan itu tanggap atau tidak dalam pelayanan publik memberikan, edukasi penting nya menjaga Kesehatan dalam masa pandemi menjadi penilaian tertentu dalam	Dalam pertanyaan kedua bagaimana kemudahan dalam pelayanan publik di puskesmas kecamatan ciracas	bagi saya yang sudah bekerja lama kemudahan dalam akses pelayanan publik baik jika melihat kebelakang dua tahun yang lalu ada kesulitan dalam akses pelayanan publik puji tuhan akses pelayanan kesehatan puskesmas ini berjalan dengan baik

		<p>elayanan publik.</p>		
2	<p>Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan)</p>	<p>apabila pasien mengalami kesulitan dalam pelayanan publik harus di pandu secara menyeluruh dalam pelayanan publik tersebut.</p> <p>Hasil wawancara oleh Kepala Puskesmas</p>	<p>Untuk mengetahui lebih lanjut tentang kehandalan dalam pelayanan publik di puskesmas kecamatan ciracas.</p>	<p>Sejauh mana tenaga Kesehatan melayani masyarakat di puskesmas kecamatan ciracas dalam pelayanan publik</p>
3	<p>Indikator <i>Responsive</i></p>	<p>pengguna layanan akan berdampak</p>	<p>Dalam daya tanggap dalam menjalankan pelayanan publik. ada</p>	<p>elayanan publik mengutamakan masyarakat atau pasien dalam</p>

	(Daya Tanggap)	baik dalam pelayanan publik di puskesmas kecamatan ciracas. Hasil wawancara oleh tenaga administarsi	penilaian standar kualitas pelayanan bidang Kesehatan. Ada nya s o p dalam pelayanan publik. input dengan system ada penilaian yang menjalankan pelayanan publik.	menjalankan pelayanan publik. karena penilaian kualitas pelayanan publik akan di nilia masyaraakt apakah kita kompeten dalam pelayanan Kesehatan. Dari semua akpek.
4	dimensi Assurance (jaminan)	Pegawai puskesmas kecamatan ciracas memberikan jaminan tepat waktu dalam melayani masyarakat dalam sebuah tugas yang sudah	pegawai puskesmas kecamatan ciracas cukup baik dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalahbagaimana tenaga kesehatn dalam kesigapan. Dalam pelayanan publik sangat penting, dalam	pelayanan publik. Untuk menjaga kepercayaan masyarakat agar tidak ada nya pungutan liar sudah jelas yang sudah di utarakan informan. Maka integritas dalam menjalankan pelayanan publik sangat penting untuk menjaga kualitas nama baik intansi dan kepercayaan masyarakat.

		<p>dijalankan berdasarkan wawancara dengan tenaga administrasi</p>	<p>pegawai puskesmas tepay waktu dalam pelayanan publik. harus adanya tumbuh rasa disiplin dalam pelayanan publik itu sendiri.</p>	
5	<p>Dimensi Emphaty (Empati)</p>	<p>Memberikan pelayanan edukasi Kesehatan secara jelas dalam melayani masyarakat. Pendapat ini hasil wawancara kepala</p>	<p>pelayanan publik dari kesopanan sangat penting menjadikan penilaian dalam melayani masyarakat. Betul memang karena waak atau karakter masyarakat itu berbeda tidak</p>	<p>sangat penting dalam melayani masyarakat mengutamakan sopan santu dalam pelayanan publik. menjadikan penilaian sendiri bagi masyarakat dalam pelayanan kesehaatn memiliki latar belakang berbeda.</p>

		puskesmas Kecamatan	bisa, pukul rata dalam menjelaskan informasi harus jelas dan sabar melayani masyarakat.	
--	--	------------------------	---	--



HASIL WAWANCARA

Nama Informan : Dokter Santayana

Keterangan Informan : Kepala Puskesmas

Hari Tanggal : 14 Juni 2022

	Wawancara Mendalam
Peneliti	Pegawai yang telah menguasai tugas nya dalam pelayanan publik. untuk memudahkan pasien dalam mengurus urusannya maka pegawai maka harus memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugas.
Informan	dari segi sdm sudah baik dalam menguasai mengurus dalam pelayanan publik tenaga Kesehatan selalu memberikan edukasi dalam pelayanan publik begitu juga pula. Tenaga administrasi tau tugas apa yang mereka kerjakan begitu pula, tenaga pendukung dalam pelayanan Kesehatan sudah sangat baik dalam menjalankan tugas mereka hal yang terpenting dalam pekerjaan adalah komunikasi yang bagus.
Peneliti	Apakah daya tanggap di puskesmas kecamatan ciracas sangat baik
Informan	saya sebagai kepala puskesmas daya tanggap kepada pasien atau masyarakat adalah tujuan kami adalah melayani masyarakat. Sangat penting dalam melayani karena. Kualitas pelayanan puskesmas akan di nilai oleh kementerian apakah

	<p>pelayanan kami buruk atau tidak menjalankan pelayanan Kesehatan. Hal terpenting dalam pelayanan adalah kepuasan masyarakat dalam menjalankan roda puskesmas ini.”</p>
Peneliti	<p>Apakah petugas puskesmas memiliki rasa empati atau peduli dengan pasien</p>
Informan	<p>visi misi kita adalah untuk melayani masyarakat secara tulus. Karena mohon maaf ada pasien memiliki latar Pendidikan berbeda jadi kita menanggapi harus sabar. Terutama lansia itu perasaannya sensitive jadi, kita melayani mereka harus sabar untuk melayaninya karena watak karakter orang beda-beda ga bisa sama pukul rata. Jadi kita harus sabar memberikan informasi secara jelas walaupun orang ini agak susah mengerti apa yang kita omongi.”</p>



HASIL WAWANCARA

Nama Informan : Dokter Yunus

Keterangan Informan : Dokter Puskesmas Kecamatan Ciracas

Hari tanggal : 14 Juni 2022

	Wawancara Mendalam
Peneliti	Bagaimana Kemudahan dalam pelayanan publik
Informan	bagi saya yang sudah bekerja lama kemudahan dalam akses pelayanan publik baik jika melihat kebelakang dua tahun yang lalu ada kesulitan dalam akses pelayanan publik puji tuhan akses pelayanan kesehatan puskesmas ini berjalan dengan baik
Peneliti	Apakah jaminan di puskesmas memadai untuk masyarakat
Informan	Untuk tarif biaya kita rata-rata mayoritas BPJS itu ada yang mandiri dari ASKES bisa untuk berobat biayanya free sampai rumah sakit juga gratis ¹³ akan tetapi tidak menggunakan BPJS maka akan terkena biaya 10 ribu untuk umum lain-lain kecuali untuk ke dokter gigi biaya 15 ribu

HASIL WAWANCARA

Nama Informan : Santika

Keterangan Informan : Dokter Umum

Hari Tanggal : 14 Juni 2022

	Wawancara Mendalam
Peneliti	Apakah sarana prasana memadai
Informan	jadi sarana prasarana kita cukup bisa mendukung dalam pelayanan publik berjalannya di puskesmas untuk masalah yang kecil-kecil masih ada secara keseluruhan ketersediaan
Peneliti	bagaimana kemudahan dalam pelayanan publik di puskesmas kecamatan ciracas
Informan	kalo untuk mudahnya dalam pelayanan publik akses cukup baik untuk mendaftar di poli umum bisa dang langsung kita juga bisa melalui pendaftaran online melalui system juga ada lumayan mudah.”
Peneliti	sejauh apa kemudahan dalam pelayanan publik.
Informan	untuk kita melayani akses mudah sih terjangkau juga poli umum di lantai dua

HASIL WAWANCARA

Nama Informan : Wati

Keterangan Informan : Tenaga Kesehatan Puskesmas Kecamatan Ciracas

Hari Tanggal : 14 Juni 2022

	Wawancara Mendalam
Peneliti	Apakah tenaga kesehatan memberikan edukasi tentang Kesehatan
Informan	dalam hal edukasi tentang kesehatan sudah baik mas dalam memberikan edukasi tentang Kesehatan bagaimana cara minum obat dengan baik. Pentingnya menjaga Kesehatan kami juga memberikan edukasi di tingkat rw arti penting nya menjaga Kesehatan.

Nama Informan : Riko Panjaitan

Keterangan Informan : Tenaga Administrasi

Hari Tanggal : 14 Juni 2022

Hasil Wawancara

	Wawancara Mendalam
Peneliti	administrasi bagaimana kualitas pelayanan publik dari segi prasarana dalam menjalankan pelayanan publik
Informan	Untuk sarana prasarana pelayanan publik sudah cukup baik dalam menjalankan pelayanan publik. kemudahan akses dalam pasien untuk berobat di puskesmas kecamatan ciracas sudah tersingkronisasi dalam menjalankan pelayanan publik sudah ada nya pelatihan dalam ketanggapan dalam menjalankan pelayanan publik
Peneliti	Apa Terkait biaya tarif cukup baik dari segi informasi yang diberikan tenaga Kesehatan biaya tirif ini sangat murah untuk Kesehatan. Masyarakat sehingga masyarakat bisa merasakan Kesehatan secara maksimal

<p>Informan</p>	<p>kami transparan untuk biaya atau tarif dalam hal ini kami tidak ada kebohongan dalam pelayanan kami. Dalam pekerjaan kami menjunjung tinggi integritas instansi pemerintah.</p>
<p>Peneliti</p>	<p>informasi yang diberikan tenaga Kesehatan biaya tirif ini sangat murah untuk Kesehatan. Masyarakat sehingga masyarakat bisa merasakan Kesehatan secara maksimal.</p>
<p>Informan</p>	<p>kita memberikan informasi secara jelas ya memang kita harus sabar menghadapi orang-orang kadang susah dibilangan masalah pembayaran walaupun di biyai oleh pemerintah. Padahal uang itu bukan buat kita. Juga harus bisa ramah untuk menghadapi masyarakat walaupun marah empati kita harus ada sebagai tenaga Kesehatan</p>

Hasil Wawancara

Nama Informan : Safina Maharani

Keterangan Informan : Tenaga Administrasi

Hari Tanggal : 14 Juni 2022



	Wawancara Mendalam
Peneliti	wawancara dalam ketepatan waktu pegawai puskesmas kecamatan ciracas cukup baik dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah bagaimana tenaga kesehatan dalam kesigapan.
Informan	Dari segi kedisiplinan baik akan tetapi tidak semua pegawai puskesmas kecamatan ciracas masuk tepat waktu ada juga yang kurang disiplin dalam menjalankan tugas. Sebagai aparatur sipil negara dalam hal kedisiplinan, dari dinas pun ada nya sidak untuk penilaian terhadap kinerja pegawai.

Hasil Wawancara

Nama Informan : Ahmad Irfan Hakim

Keterangan Informan : Tenaga Administrasi Puskesmas

Hari Tanggal : 14 Juni 2022

	Wawancara Mendalam
Peneliti	<p>pelayanan bidang kesehatan yang diberikan layanan pastinya akan dihargai juga apa bila pegawai tersebut menjalankan tugas dengan baik. Tentunya dalam merespon, pengguna layanan akan berdampak baik dalam pelayanan publik</p>
Informan	<p>respon petugas sangat baik dan menjalankan pelayanan publik kita di atur dengan s o p standar operasional tersebut. Dimana Langkah-langkah apa yang kita ucapkan kepada pasien, kita di antara dengan s o p seperti penerimaan pasien kita interview pasien kita input dengan system. Ada juga penilaian yang menjalankan pelayanan publik sesuai dengan waktu</p>
Peneliti	<p>1. Pegawai Puskesmas Kecamatan Ciracas apakah datang tepat waktu dalam melaksanakan tugas sebagai tenaga Kesehatan yang sudah di janjikan.</p>

	<p>Pegawai puskesmas kecamatan ciracas memberikan jaminan tepat waktu dalam melayani masyarakat</p>
Informan	<p>Untuk sementara dari seratus persen hingga delapan puluh persen untuk kerjanya dan ada juga dua puluh persen itu tidak tepat waktu. Dalam satu bulan bisa dilihat apakah pegawai ini rajin atau tidak rajin maka tunjangan kinerja akan dipotong itu aja yang aya sudah berikan</p>



Hasil Wawancara

Nama Informan : Dinda Yumarita

Keterangan Informan : Tenaga Kesehatan

Hari Tanggal : 14 Juni 2022

	Wawancara Mendalam
Peneliti	standar kualitas pelayanan bidang Kesehatan. Ada nya s o p dalam pelayanan publik. input dengan system ada penilaian yang menjalankan pelayanan publik.
Informan	daya tanggap sangat baik dalam manajemen kita harus mengutamakan pasien dalam pelayanan publik. mengapa mengutamakan pasien karena kinerja kita akan di nilai oleh pasien dalam menjalankan pelayanan publik.
Peneliti	pelayana publik. Adalah roda penilaian. Pelayanan publik bidang Kesehatan dimana kualitas, kinerja kami akan di nilai oleh masyarakat luas apakah pelayanan bidang Kesehatan secara pelayanan daya tangggap kami dalam melayani masyarakat.
Informan	ketanggapan dalam pelayanan ini sangat penting untuk bagaimana kita sebagai fasilitator Kesehatan harus

	memperlakukan pasien secara baik itu lah moto kita dalam bekerja

Informan Pendukung

Nama : Maryana

Jenis Kelamin : Wanita

Usia : 32

Tanggal Wawancara : 14 Juni 2022

Indikator *tangibles* (berwujud), yaitu kemampuan sebuah Lembaga instansi pemerintahan dan organisasi dalam menunjukkan eksisitensinya pada pihak eksternal dalam sebuah pelayanan publik. Dalam penampilan sarana dan prasarana melihat kondisi fisik Lembaga dan keadaan lingkungan melihat, stuktur administarsi organisasi pegawai dalam pelayanan publik. kenyamanan tempat dalam penyediaan pelayanan publik mempermudah masyarakat luas, yang mempermudah Masyarakat luas yang mempermudah proses pelayanan Kesehatan bagi masyarakat luas di bidang Kesehatan.

Jawab : “Lumayan baik, dari pelayanan publik ini pelayanan sangat ramah tanggap kalo memberi informasi.”

a.) Menurut pendapat ibu tentang keadaan di Puskesmas Kecamatan Ciracas
Bagaimana

Jawab : “Keadaan puskesmas ini menurut saya baik mas raph tempat nya walaupun kecil ruangan nya”

Dalam dimensi *Reliability* merupakan kemampuan unit dalam pelayanan dalam menyajikan pelayanan yang telah sesuai dengan aturan. Yang di janjikan dalam pelayanan dimensi ini merupakan kemampuan pada pemberi pelayanan untuk, memberikan layanan sesuai dengan konsistensi.

a) Menurut pendapat ibu dalam Pelayanan Puskesmas ini bagaimana

Jawab : “Baik dan tenggap melayani saya atau pasien lain rasa peduli nya ada gitu mas

Responsive (Daya Tanggap) adalah kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan tentunya melengkapi pelayanan yang di butuhkan pasien dalam pelayanan publik. serta kemampuan dalam melaksanakan pelayanan secara cepat dan tanggap dalam, menjalankan pelayanan publik dalam efisiensi dalam pelayanan sangat penting dalam efisiensi dalam pelayanan publik.

a.) Menurut ibu daya tanggap atau kesigapan dalam pelayanan Puskesmas bagaimana pendapat ibu

Jawab : “baik dalam menjalankan tugs mereka sesuai denga napa yang mereka kerjakan sebagai pegawai”

b.) Apakah daya tanggap pegawai puskesmas bagus

Jawab : “bagus mas dari segi memberikan informasi jelas sih”

Assurance (jaminan) yaitu diantaranya mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan juga sifat dapat dipercaya dari para pegawai. Jaminan ini merupakan upaya untuk memberi kepastian kepada masyarakat dalam mengurus urusannya di institusi pemerintah, para pegawai harus memberikan jaminan yang pasti terhadap masyarakat Menurut ibu pegawai Puskesmas ini sopan dan ramah terhadap pasien.

a.) Menurut ibu kesopanan pegawai bu baik atau tidak

Jawab : Bagus dari kesopanan mereka dalam melayani pasien itu harus sopan dan ramah

b.) Apakah jaminan di puskesmas ini baik dalam melayani masyarakat

Jawab : “jaminan jelas bagus sudah baik dalam melayani masyarakat”

Dimensi Emphaty (Empati) merupakan kemudahan dalam berkomunikasi yang baik tentunya dalam memenuhi kebutuhan pengguna pelayanan, masyarakat berhak mendapatkan kualitas pelayanan yang layak tentunya seperti halnya mengatur hubungan antara para pegawai dan masyarakat, pegawai di insitusi pemeintah seharusnya memiliki rasa empati terhadap pelayanan kepada masyarakat.

a.) Apakah kemudahan berkomunikasi baik atau tidak

Jawab : “bagus mas dari segi pemberitahuan kepada pasien enak sopa juga”

Nama : Warsito

Jenis Kelamin : Pria

Usia : 58

Indikator *tangibles* (berwujud), yaitu kemampuan sebuah Lembaga instansi pemerintahan dan organisasi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal dalam sebuah pelayanan publik. Dalam penampilan sarana dan prasarana melihat kondisi fisik Lembaga dan keadaan lingkungan melihat, struktur administrasi organisasi pegawai dalam pelayanan publik. mengenai dimana kenyamanan tersedianya pelayanan Kesehatan di puskesmas kecamatan ciracas memberikan akses mempermudah dalam melayani masyarakat di bidang Kesehatan Menurut bapak apakah Puskesmas Ciracas Menjalankan pelayanan ini dengan baik

Jawab : “cukup bagus mas dari pelayannya cumin sayang tempat nya kecil kurang bisa menampung pasien”

a.) Dari prasarana layak atau tidak sebagai instansi Kesehatan

Jawab : Layak mas banyak alat-alat untuk memudahkan pegawai

Dalam dimensi *Reliability* merupakan kemampuan unit dalam pelayanan dalam menyajikan pelayanan yang telah sesuai dengan aturan. Yang di janjikan dalam pelayanan dimensi ini merupakan kemampuan pada pemberi pelayanan untuk, memberikan layanan sesuai dengan konsistensi.

a.) Dalam memberikan pelayanan di Puskesmas layak atau tidak

Jawab : “Layak memberikan informasi secara jelas”

Responsive (Daya Tanggap) adalah kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan tentunya melengkapi pelayanan yang di butuhkan pasien dalam pelayanan publik. serta kemampuan dalam melaksanakan pelayanan secara cepat dan tanggap dalam, menjalankan pelayanan publik dalam efisiensi dalam pelayanan sangat penting dalam efisiensi dalam pelayanan publik

a.) Apakah daya tanggap pegawai puskesmas baik atau tidak

Jawab : sangat baik dalam mengerjakan tugas nya sebagai PNS

b.) Apakah pegawai melaksanakan tugas sesuai dengan kerjanya baik atau tidak

Jawab : “Sangat baik”

Assurance (jaminan) yaitu diantaranya mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan juga sifat dapat dipercaya dari para pegawai. Jaminan ini merupakan upaya untuk memberi kepastian kepada masyarakat dalam mengurus urusannya di institusi pemerintah, para pegawai harus memberikan jaminan yang pasti terhadap masyarakat Menurut ibu pagawai Puskesmas ini sopan dan ramah terhadap pasien.

a.) apakah pegawai puskesmas menjaga kesopanan

Jawab : “sopan mas sudah menjadi kewaniban meereka untuk melayani masyarakat

Dimensi Emphaty (Empati) merupakan kemudahan dalam berkomunikasi yang baik tentunya dalam memenuhi kebutuhan pengguna pelayanan, masyarakat berhak mendapatkan kualitas pelayanan yang layak tentunya seperti halnya mengatur hubungan antara para pegawai dan masyarakat, pegawai di insitusi pemeintah seharusnya memiliki rasa empati terhadap pelayanan kepada masyarakat.

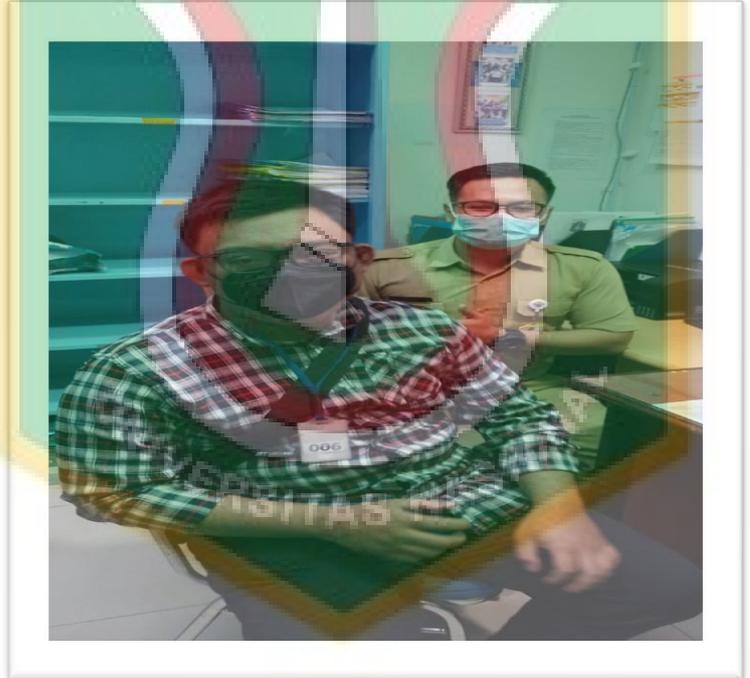
a.) Apakah empati pegawai sangat baik

Jawab : “sangat baik dalam menjalankan tugas mereka karena petugas medi harus peka kepada masyarakat.”



Hasil Dokumentasi Penelitian







PLAGIAT 25%

