

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 penyelenggaraan 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 bobroknnya 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 kurang nya 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 amsihn sangat sentralistis sehingga inefisiensi juga tidak dapat dihindari. Kondisi ini pula yang menyebabkan gaya administrative yang ditampilkan birokrat negara kurang produktif daalm 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 mulia 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 paradikma NPS, undang-undang tersebut paling tidak suka berupaya memperlakukan warga negara sebagai *citizen*, bukan pelannggan 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 antispasi 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



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.

