

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA ERA
PANDEMI COVID-19

(Studi Kasus Pada Puskesmas Joglo 1)

Disusun oleh:

NAMA : CHOIRUL NUR CHOLIS

NPM : 1833000219



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

PROGRAM SARJANA TERAPAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

POLITEKNIK STIA LAN

JAKARTA

TAHUN 2022

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA ERA PANDEMI COVID-19

(Studi Kasus Pada Puskesmas Joglo 1)

**Diajukan untuk memenuhi Sebagian syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Terapan
dalam Ilmu Administrasi Negara**

Disusun Oleh:

Nama : Choirul Nur Cholis
NPM : 1833000219
PROGRAM STUDI : Administrasi Publik
KONSENTRASI : MSDMA



**POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA**

SKRIPSI
PROGRAM SARJANA TERAPAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN
JAKARTA
TAHUN 2022

**POLITEKNIK STIA LAN
JAKARTA**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

NAMA : CHOIRUL NUR CHOLIS
NPM : 1833000219
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
ERA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pada
Puskesmas Joglo 1)

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada November 2022

Pembimbing,



Galuh Pancawati, S.Sos, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN


Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Skripsi Sarjana Terapan Politeknik STIA-LAN di Jakarta pada November 2022

Ketua merangkap anggota,



Drs. Eddy Kusponco Wibowo, M.Si

Sekretaris merangkap anggota,



Budi Fernando Tumanggor, S.S, M.B.A

Anggota,



Galuh Pancawati, S.Sos, M.Si

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Choirul Nur Cholis
NPM : 1833000219
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : MSDMA

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Puskesmas Joglo 1) merupakan hasil karya sendiri dan benar keaslian nya. Apabila dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, November 2022

Penulis,



Choirul Nur Cholis

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Puskesmas Joglo 1)”. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Hambatan dan kesulitan tidak sedikit yang penulis hadapi, namun penulis berusaha dan berdoa agar hasil yang diharapkan dapat tercapai, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Walaupun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin sehingga proposal penelitian ini dapat diselesaikan.

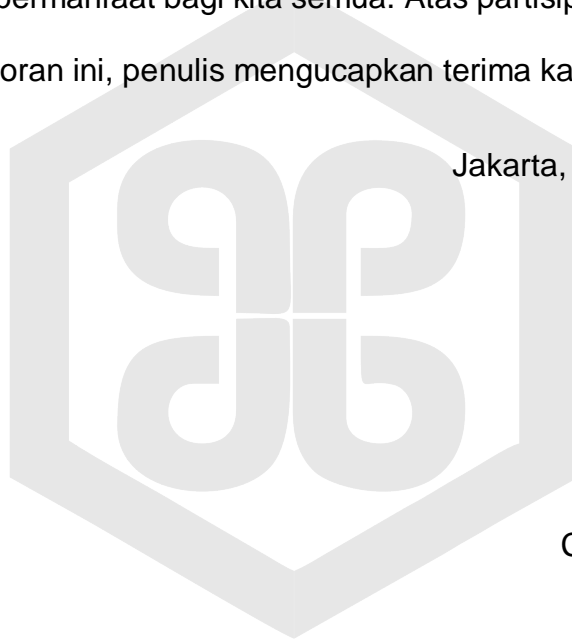
Dalam penyusunan proposal penelitian ini penulis mendapatkan banyak doa, bimbingan, saran serta dukungan semangat yang begitu besar dan bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak, khususnya kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini.

2. Orang tua penulis, Bapak Suhada dan Mama Sulami yang setia dan tiada henti-hentinya memberikan doa serta semangat bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Galuh Pancawati S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan berbagai macam ilmu dalam proses penyelesaian skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu yang tergabung dalam Puskesmas Joglo 1 Kecamatan Kembangan Jakarta Barat yang senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung.
6. Kakak dan adikku tersayang yaitu mas Alif Widodo dan Firdaus Muhammad Nur Fadillah serta keluarga besarku yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa.
7. Dan teruntuk sahabat-sahabatku serta teman-teman Administrasi Publik 2018 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat, dan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Dan terakhir untuk istri dan anakku tercinta yang selalu senantiasa menemani dan memberikan doa serta semangat selama proses penelitian skripsi ini.

Penulis menyadari betul laporan ini banyak kekurangan. Penulis sangat mengharapkan masukan dan kritikan dari berbagai pihak, agar laporan ini lebih bermanfaat bagi kita semua. Atas partisipasi dan apresiasinya terhadap laporan ini, penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, November 2022



Penulis

Choirul Nur Cholis

**POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA**

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA ERA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2022 (Studi Kasus Di Puskesmas Joglo 1)

Skripsi

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) mewabah ke seluruh dunia sejak awal tahun 2020 dan membawa dampak yang signifikan bagi kehidupan manusia diseluruh dunia. Penyebaran virus ini juga telah memberikan dampak luas secara sosial dan ekonomi. Salah satu dampak besar pandemi COVID-19 bagi masyarakat Indonesia adalah bidang pelayanan publik. Puskesmas mempunyai peranan sangat penting pada masa pandemi COVID-19 sebagai garda terdepan dalam upaya pencegahan dan pengendalian jumlah kasus COVID-19. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian dekriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan objek penelitian secara jelas dan lebih mendetail komprehensif serta untuk menarik generalisasi yang menjelaskan variable yang menyebabkan suatu gejala atau kenyataan sosial. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Joglo 1 Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat, dua indikator (Jaminan, Empati) dikatakan berada pada kategori baik (berkualitas) dan tiga indikator lainnya (Reabilitas, Daya Tanggap, dan Bukti Fisik) belum dikatakan pada kategori baik (belum berkualitas). Maka diharapkan Puskesmas melakukan perbaikan agar pelayanan Puskesmas dapat disimpulkan berkualitas.

Kata Kunci: Pandemi Covid-19, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES IN THE 2022 ERA OF THE COVID-19 PANDEMIC (Case Study at the Joglo Health Center 1)

Skripsi

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) has plagued the world since the beginning of 2020 and has had a significant impact on human life around the world. The spread of this virus has also had a broad social and economic impact. One of the major impacts of the COVID-19 pandemic for the people of Indonesia is the field of public services. Public Health Centers have a very important role during the COVID-19 pandemic as the front line in efforts to prevent and control the number of COVID-19 cases. clearer and more comprehensive detail and to draw generalizations that explain the variables that cause a social phenomenon or reality. Based on the results of the study, it is known that the five dimensions of service quality used to determine the quality of health services at the Joglo 1 Health Center, Kembangan District, West Jakarta, two indicators are said to be in the good category (quality) and the other three indicators have not been said to be in the good category (not yet qualified). It is hoped that the Puskesmas will make improvements so that the Puskesmas services can be concluded to be of high quality.

KeyWords : Pandemic covid-19, Public Service, service quality

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB 1 PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KERANGKA TEORI	9
A. Pelayanan Publik	9
B. Kualitas Pelayanan Publik	20
C. Pelayanan Kesehatan	24
D. Puskesmas	25
E. Penelitian Terdahulu	28
F. Definisi Konsep	33
G. Konsep Operasional	34
H. Kerangka Berpikir	35
I. Pertanyaan Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Sumber Data	38
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Informan Penelitian	40

F. Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	48
A. Gambaran Puskesmas Joglo 1 Kecamatan Kembangan	48
B. Karakteristik Informan	50
C. Observasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Joglo 1	51
D. Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Joglo 1	54
E. Pembahasan.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	80
Daftar Pustaka.....	82
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	86

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Segitiga Pelayanan Publik.....	21
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	35



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Capaian SPM Pelayanan Kesehatan Puskesmas Joglo 1 Tahun 2020.....	6
Tabel 2.1 Konsep Operasional.....	34
Tabel 4.1 Komposisi dan Jumlah Petugas Puskesmas Joglo 1	50
Tabel 4.2 Karakteristik Informan Puskesmas Joglo	51
Tabel 4.3 Fasilitas Ruangan Pelayanan Puskesmas Joglo 1.....	53
Tabel 4.4 Ruangan Publik Puskesmas dan Fungsi.....	54
Tabel 4.5 Tugas dan Fungsi Petugas Puskesmas	58
Tabel 4.6 Tabel Pengelolaan Sampah Medis Puskesmas Joglo 1	76

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB 1

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang

Coronavirus Disease 2019 (covid-19) telah mewabah ke seluruh dunia sejak awal tahun 2020, secara signifikan berdampak pada kehidupan manusia di seluruh dunia. Indonesia merupakan salah satu negara yang terkena dampak dari meluasnya wabah virus corona atau yang biasa disebut dengan covid-19. Berawal dari kasus terkonfirmasi pertama yang muncul pada awal Maret 2020, statistik kasus pasien terkonfirmasi positif terus mengalami peningkatan. Data per tanggal 12 Juli 2020, pemerintah mengumumkan angka kasus terkonfirmasi positif covid-19 sebanyak 75.699 kasus (WHO Indonesia, 2020). Segala upaya telah dilakukan dalam menekan angka kasus yang terus meningkat seperti PSBB.

Negara-negara di seluruh dunia yang terdampak pandemi covid-19 telah menerapkan kebijakan pemberlakuan *lockdown* (karantina wilayah) dan *social distancing* (pembatasan sosial). Pemberlakuan kebijakan ini mencegah masyarakat berinteraksi secara langsung satu sama lain. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi risiko penularan covid-19 yang sangat mudah menular dari orang ke orang lain. Sejak dikeluarkannya PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan virus covid-19

pada tanggal 31 Maret 2020, beberapa daerah di tanah air memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Namun setiap upaya yang dilakukan pastinya memiliki risiko, dan dampak yaitu tak hanya berdampak pada sektor kesehatan melainkan hingga semua sektor salah satunya ekonomi. Hal itu juga menyebabkan penutupan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan atau peribadatan bersama, serta pembatasan kegiatan di tempat umum atau fasilitas publik. PSBB di Indonesia membawa dampak pada aksesibilitas terhadap layanan publik. Pengurangan jam kerja dan pengurangan tatap muka dengan kebijakan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH).

Penyebaran virus ini juga telah memberikan dampak luas secara ekonomi maupun sosial. Salah satu dampak besar pandemi covid-19 bagi masyarakat Indonesia adalah bidang pelayanan publik. Pemerintah DKI Jakarta mengeluarkan kebijakan pemerintah untuk menggunakan protokol kesehatan dalam melakukan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk

semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaku pelayanan publik yang menjadi garda terdepan dalam penanganan kasus covid-19 ini adalah petugas kesehatan.

Puskesmas mempunyai peranan sangat penting pada masa pandemi covid-19 sebagai garda terdepan dalam upaya pencegahan dan pengendalian jumlah kasus covid-19 dengan melakukan antisipasi, deteksi, dan respon. Puskesmas sebagai fasilitas Kesehatan tingkat pertama merupakan garda terdepan terhadap pelayanan publik atau masyarakat pengguna yang bermutu, efektif, efisien, akuntabel secara berkelanjutan dan terintegrasi. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dimana pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan kepada masyarakat mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, dan pelaporan yang dituangkan dalam satu sistem (Bab 1, pasal 1, ayat 9).

Namun sekarang puskesmas kewalahan menghadapi covid-19. Tugasnya selain melaksanakan 3T (*tracing, testing, treatment*), melakukan vaksinasi, pemantauan kasus isolasi mandiri, juga ditambah menangani kasus pasien yang terkonfirmasi positif yang terus berdatangan dalam keterbatasan petugas dan fasilitas, termasuk mengelola rujukan ke rumah sakit yang tidak mudah. Saat terjadi lonjakan kasus covid-19, Indonesia mengalami kedaruratan pandemi covid-19, banyak pasien ditolak dan terlantar penanganannya.

Kapasitas fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia tidak mampu menjawab perkembangan krisis pandemi. Puskesmas sebagai ujung tombak dan juga garda terdepan dalam memutus mata rantai penularan covid-19 perlu melakukan berbagai upaya dalam pencegahan dan penularan infeksi tanpa meninggalkan pelayanan lain yang menjadi fungsi puskesmas. Hal ini dikarenakan Puskesmas adalah satu-satunya fasyankes yang komprehensif dalam melaksanakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dalam batas wilayah kerjanya. Puskesmas dibangun dengan standar yang sudah ditetapkan, dengan akses dan mutu pelayanan yang terus ditingkatkan. Puskesmas unggul dalam melakukan prefensi, deteksi dan respon di dalam pencegahan dan pengendalian covid-19. Puskesmas harus mampu mengelola, memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan efisien dalam memutus mata rantai penularan, baik di level individu, keluarga maupun masyarakat. Maka pemerintah memprioritaskan puskesmas dalam penanggulangan covid-19 di Indonesia yang melanda awal tahun 2020.

Terjaminnya pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan *output* yang diinginkan oleh seluruh pihak. Dalam upaya untuk mendukung terjaminnya pelaksanaan pelayanan kesehatan yang bermutu, setiap Puskesmas memberikan pelayanan berorientasi pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada bidang kesehatan yang telah ditentukan.

Pelayanan terkait kasus covid-2019 di Puskesmas dilaksanakan terintegrasi dengan pelayanan lainnya. Hal ini mengingat ada pelayanan esensial/primer yang harus tetap diberikan kepada masyarakat seperti yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan yaitu pemeriksaan ibu hamil, pelayanan kesehatan ibu bersalin, pelayanan kesehatan bayi baru lahir, pelayanan kesehatan balita, pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar, pelayanan kesehatan pada usia produktif, pelayanan kesehatan pada usia lanjut, pelayanan kesehatan penderita hipertensi, pelayanan kesehatan penderita diabetes mellitus, pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat, pelayanan kesehatan orang dengan risiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia (*Human Immunodeficiency Virus*).

Dari hasil pengamatan dan informasi awal yang didapat penulis tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Joglo 1 di era pandemi saat ini, terdapat beberapa pelayanan kesehatan yang belum mencapai target SPM di Puskesmas Joglo 1. Sementara target yang ditentukan merupakan ukuran minimal pelayanan yang harus dicapai oleh Puskesmas.

Tabel 1.1 Capaian SPM Pelayanan Kesehatan Puskesmas Joglo 1 Tahun 2020

No	Jenis pelayanan kesehatan	Target (%)	Capaian (%)	
			2020	2021
1	Pelayanan kesehatan ibu hamil	100	100	82,80
2	Pelayanan kesehatan ibu bersalin	100	100	83,1
3	Pelayanan kesehatan bayi baru lahir	100	100	85,10
4	Pelayanan kesehatan balita	100	98,12	81,20
5	Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar	100	80,35	100
6	Pelayanan kesehatan pada usia produktif	100	31,1	50
7	Pelayanan kesehatan pada usia lanjut	100	65,1	89,88
8	Pelayanan kesehatan penderita hipertensi	100	20,64	39
9	Pelayanan kesehatan penderita diabetes mellitus	100	33,5	29
10	Pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa	100	73,1	87
11	Pelayanan kesehatan orang terduga tuberculosis	100	72,7	100
12	Pelayanan kesehatan orang berisiko hiv	100	100	100

Sumber: PKP Puskesmas Joglo 1 (2021)

Berdasarkan data di atas, pada tahun 2020 terdapat 8 pelayanan kesehatan yang belum mencapai target dan 4 kesehatan lain sudah

mencapai target baik, sedangkan di tahun 2021 ada 9 pelayanan kesehatan yang belum mencapai target, yaitu terjadi penurunan antara 2020 dan 2021.

Perubahan yang terjadi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas pastinya akan memberikan penilaian masyarakat sesuai dengan apa yang mereka rasakan. Apalagi saat ini Puskesmas menerapkan protokol kesehatan yang sangat ketat dalam menghadapi masa *new normal*. Artinya kondisi ini akan berdampak pada penilaian masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas. Dengan perubahan SOP yang mengedepankan pemutus rantai penyebaran covid-19 akan berdampak pada perubahan sistem pelayanan petugas kesehatan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini penulis akan melakukan analisis tentang bagaimana pelayanan publik di Puskesmas Joglo 1 pada era pandemi covid-19 sekarang ini.

B. Perumusan Masalah

Dari berbagai fenomena dalam latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis berkeinginan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Puskesmas Joglo 1 yang dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut;

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Puskesmas Joglo 1 pada era pandemi covid-19?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penulis mengadakan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Puskesmas Joglo 1 pada era pandemi covid-19.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya atau menambah pengetahuan tentang teori kualitas pelayanan publik di kalangan akademisi

2. Manfaat praktis

Sebagai sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengadakan penelitian dalam konteks permasalahan yang sama di masa yang akan datang.

3. Manfaat peneliti

Untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berfikir penulis melalui karya ilmiah ini serta menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliahan.