

Rohayati, Siti., Jubaidi, Ahmad., Salasiah. (2022). Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Di Masa Pandemi Covid 19 Pada Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. *Prediksi*. Vol. 21(1). 57-66.

---

## Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid 19 Pada Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara

Siti Rohayati<sup>1\*</sup>, Ahmad Jubaidi<sup>2</sup>, Salasiah<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRACT
Riwayat Artikel: Received: 25 Januari 2022 Received in revised form: 25 Februari 2022 Accepted: 20 Maret 2022	<i>The purpose of this study was to determine the quality of service during the Covid 19 pandemic at Loa Duri Ilir Public Health Center, Loa Janan District, Kutai Kartanegara Regency, and to determine the inhibiting factors of service at Loa Duri Ilir Puskesmas, Loa Janan District, Kutai Kartanegara Regency. This research is descriptive qualitative research. The focus of this research is Service Quality during the Covid 19 Pandemic at Loa Duri Ilir Puskesmas, Loa Janan District, Kutai Kartanegara Regency, by analyzing: Service Procedures, Service Time, Service Costs, Service Products and Service Provider Organizations and Inhibiting Factors for Services at Loa Puskesmas Duri Ilir, Loa Janan District, Kutai Kartanegara Regency. Data collection techniques include Observation, Interview, Documentation, Literature Study, and Data Analysis used is an interactive data analysis model (Miles &amp; Huberman).</i>
<b>Keyword:</b> Quality; Health Center Services	
<b>Kata Kunci:</b> Kualitas; Pelayanan Puskesmas	

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid 19 Pada Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, dan untuk mengetahui faktor – faktor penghambat Pelayanan Pada Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Penelitian ini berjenis penelitian Deskriptif Kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid 19 Pada Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, dengan menganalisa: Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan dan Organisasi Penyelenggara Pelayanan dan Faktor – faktor penghambat Pelayanan Pada Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Teknik pengumpulan data meliputi: Observasi, Wawancara, Dokumentasi, Studi Pustaka, dan Analisa data yang digunakan yaitu model analisis data interaktif ( Miles & Huberman).

---

\* Corresponding author: [sitirohayati743@gmail.com](mailto:sitirohayati743@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Manusia adalah faktor kunci keberhasilan dari suatu pembangunan. Untuk menciptakan manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam hal ini mutlak diperlukan pembangunan kesehatan. Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah puskesmas. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas sehingga dalam hal ini Puskesmas terlebih pada Puskesmas yang dilengkapi dengan unit rawat inap dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas/sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan. Bangsa Indonesia menyadari arti penting kesehatan sebagai modal dasar (*asset*) dalam melakukan segala sesuatu. Oleh karena itu Departemen Kesehatan terus menerus melakukan reformasi dalam rangka peningkatan derajat kesehatan bangsa. Kesehatan salah satu unsur kesejahteraan manusia perlu diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945 "Melalui pembangunan yang berkesinambungan berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Berdasarkan Undang – Undang no. 23 tahun 1992 Tentang Kesehatan, Bab II Pasal 2 dan 3: Pembangunan kesehatan diselenggarakan berdasarkan kemanusiaan yang berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, manfaat usaha bersama dan kekeluargaan, adil dan merata, perikehidupan dan keseimbangan, serta kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri (2), Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (3). Keberhasilan pembangunan kesehatan sangat dipengaruhi oleh tersedianya sumberdaya manusia yang sehat, terampil dan ahli dalam satu program kesehatan. Pentingnya arti hidup sehat telah menjadikan kesehatan sebagai kebutuhan hidup manusia yang utama disamping kebutuhan hidup lainnya. Salah satu strategi pembangunan kesehatan nasional adalah menerapkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan, yang berarti setiap upaya pembangunan harus mempunyai kontribusi positif terhadap lingkungan yang sehat dan perilaku sehat. Sebagai acuan pembangunan kesehatan mengacu kepada konsep "Paradigma Sehat", yaitu pembangunan kesehatan (*promotif*) dan pencegahan pencegahan penyakit (*preventif*) dibandingkan upaya pelayanan penyembuhan atau pengobatan (*kuratif*) dan pemulihan (*rehabilitatif*) secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Institusi pelayanan kesehatan seperti Puskesmas, yang merupakan ujung tombak dalam pelayanan langsung kepada masyarakat pengguna, mempunyai karakteristik yang berbeda dengan institusi lainnya.

Kesehatan merupakan sebuah intervensi yang bisa mendukung pembangunan ekonomi, utamanya dalam pengentasan kemiskinan dan penanggulangan krisis ekonomi. Gunnar Myrdal, seorang pakar ekonomi kesehatan, mengatakan "*people sick because they are poor. They become poorer because they are sick, and they become sicker because they are poorer*". Oleh karena itu, pelayanan terhadap masyarakat pengguna, termasuk orang miskin haruslah merupakan pelayanan yang optimal, artinya pelayanan yang kualitasnya dapat dipertanggung jawabkan dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna pelayanan.

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang yang diterima. Dari persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan. Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas kerja, proses dan hasil kerja berupa produk atau pelayanan jasa. Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian lebih tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian lebih rendah, mengakibatkan puskesmas ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat bisa menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan. Kepuasan pasien merupakan tujuan utama puskesmas dengan harapan agar pasien melakukan kunjungan ulang ke puskesmas. Hal ini dibuktikan bahwa pasien yang puas bisa membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan oleh puskesmas. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan berpeluang untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Loa Duri Ilir.

Berdasarkan apa yang telah peneliti uraikan di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 pada Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2012) Deskriptif adalah "Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Dari pendapat ini dijelaskan bahwa penyajian data berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran. Data yang diperoleh berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Dengan demikian penelitian ini hanya memaparkan atau menggambarkan segala peristiwa yang diperoleh di lapangan baik itu berupa situasi dan kejadian atau fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia.

## Subyek Penelitian

Subjek penelitian pada dasarnya adalah yang dikenai kesimpulan hasil penelitian. Subjek penelitian yaitu keseluruhan objek dimana terdapat beberapa narasumber atau informan yang dapat memberikan informasi tentang masalah yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

## Teknik Pengumpulan Data

Tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Melalui Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dari penelitian. Untuk memperoleh data ataupun sumber data penelitian ini adalah:

### 1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah informan penelitian yaitu para pihak yang menjadi sumber informasi yang memahami tentang variabel yang diteliti, yaitu dengan melakukan wawancara (interview) dengan beberapa informan untuk mendapatkan data primer tersebut, peneliti menggunakan cara sebagai berikut;

#### a. Observasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung atau secara formal maupun informal guna memperoleh data yang aktual dari sumber data. Observasi dilakukan untuk melengkapi data primer dan data sekunder.

#### b. Wawancara atau interview

Mengadakan wawancara dengan informan untuk melengkapi keterangan-keterangan yang berkaitan dengan penelitian secara langsung bertatap muka.

#### c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan jalan mengamati, mencatat, atau mencopy dokumen-dokumen, buku panduan, arsip-arsip yang relevan dengan penulisan ini.

### 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya, misalnya dokumen resmi, seperti struktur organisasi, visi dan misi, serta profil atau sejarah Puskesmas Loa Duri Ilir. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan cara sebagai berikut:

#### 1. Penelitian Kepustakaan

Studi Pustaka yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui buku-buku, Undang Undang, peraturan-peraturan serta karangan ilmiah lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

## Fokus Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Dalam penelitian ini fokus penelitiannya adalah Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid 19 Pada Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Fokus Penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Di Masa Pandemi Covid 19 Pada Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, dengan menganalisa:
  - a. Prosedur pelayanan
  - b. Waktu pelayanan
  - c. Biaya
  - d. Produk pelayanan
  - e. Organisasi penyelenggara pelayanan
2. Faktor – faktor penghambat Pelayanan Pada Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara

### **Teknik Analisa Data**

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh.

Analisis data mengacu pada model Mile and Huberman dalam Sugiyono (2009) yang menyebutkan langkah-langkah analisis data sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data  
Pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya.
2. Reduksi Data  
Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
3. Penyajian Data  
Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
4. Penarikan Kesimpulan  
Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berikut ini disajikan data-data hasil penelitian melakukan penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang diteliti oleh peneliti yaitu:

#### **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan dapat diukur dari prosedur yang diterapkan di Puskesmas Loa Duri Ilir dimasa pandemi covid 19, prosedur pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) dan sesuai dengan Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas pada masa pandemi covid 19, prosedur pelayanan yang tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh warga yang berobat di Puskesmas Loa Duri Ilir serta prosedur sesuai dengan protokol kesehatan yang ada. Prosedur pelayanan dalam mencegah

penularan covid 19 antara lain dengan menerapkan triase/skrining terhadap setiap pengunjung yang datang, mengubah alur pelayanan, mengubah posisi tempat duduk pasien pada saat pelayanan (jarak dengan petugas diperlebar), menggunakan sekat pembatas transparan antara petugas kesehatan dan pasien. Pengertian prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan sesuai dengan yang di butuhkan.

Pengertian konsep diatas peneliti menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Loa Duri Ilir dapat dikatakan sudah cukup baik dan sesuai dengan standar operasional dan prosedur, prosedur pelayanan yang tidak berbelit – belit dalam memberikan pelayanan kepada warga yang berobat. Maka prosedur pelayanan di Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dikatakan berkualitas dalam melakukan pelayanan. Hal ini didukung oleh teori standar pelayanan di dalam Kep.Menpan No.15 Tahun 2014.

### **Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyesuaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu – waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal hingga akhir) dijumlahkan untuk mengetahui waktu yang di butuhkan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan di masa pandemi covid 19 di Puskesmas Loa Duri Ilir sudah sesuai dengan Peraturan yang di ajurkan oleh Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Pusat.

Maka dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dapat dikaitkan dengan konsep diatas bahwa waktu pelayanan di Puskesmas Loa Duri Ilir sudah cukup cepat, tepat serta tanggap dalam memberikan pelayanan kepada warga yang berobat, hanya saja waktu pelayanan yang diberikan tidak bisa efektif seperti biasanya dikarenakan adanya pandemi covid 19 yang menganjurkan untuk pengurangan waktu pelayanan untuk memutus adanya tali rantai virus covid 19 serta mengurangi pertemuan dalam satu ruangan dalam waktu yang lama. Terkait dengan adanya kendala waktu pelayanan yang berkurang untuk melayani warga yang berobat maka pegawai Puskesmas Loa Duri Ilir berusaha meminimalisir waktu yang ada agar pelayanan yang di berikan kepada warga yang berobat tetap berjalan dengan efektif dan efisien. Sehingga dapat dikatakan bawa waktu pelayanan Puskesmas Loa Duri Ilir sudah cukup efektif dengan kondisi pandemi covid 19 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini didukung oleh adanya Surat Edaran Bupati yang di keluarkan Tentang Penyesuaian Sistem Kerja ASN dan Non ASN dalam upaya pencegahan penyebaran Corona Virus Disease (Covid 19) di lingkungan pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara.

### **Biaya Pelayanan**

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang dibebankan pelanggan dan biaya yang telah dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui

berapa jumlah biaya yang telah dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola. Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah). Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti maka dapat dikaitkan dengan konsep diatas bahwa biaya pelayanan pada Puskesmas Loa Duri Ilir sudah mengikuti sesuai dengan peraturan yang ada, jika warga umum maka di kenakan tarif 15.000,- sedangkan pengguna BPJS maka biaya pelayanan gratis atau tidak di pungut biaya apapun. Sehingga dapat dikatakan bahwa biaya pelayanan di Puskesmas Loa Duri Ilir murah dan masih terjangkau untuk warga yang berobat. Hal ini di dukung adanya Peraturan Bupati Kutai Kartanegara No. 46 Tahun 2015 Tentang Taarif Pelayanan Kesehatan Pada Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas.

### **Produk Pelayanan**

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahapan pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi "produk" dari suatu jenis pelayanan. Produk pelayanan yang baik ketika produk pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat dan sah sesuai dengan aturan yang berlaku dan sesuai dengan kegunaannya. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti maka dapat dikaitkan dengan konsep diatas bahwa produk pelayanan di Puskesmas Loa Duri Ilir dalam memberikan pelayanan kepada warga yang berobat sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan warga yang menerima pelayanan. Hal ini didukung oleh teori standar pelayanan di dalam Kep.Menpan No.15 Tahun 2014.

### **Organisasi Penyelenggara Pelayanan**

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/ kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku. Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi standar pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan standar pelayanan untuk membuat rancangan standar pelayanan. Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan standar pelayanan. Informasi yang dimuat dalam standar pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur. Penyusunan rancangan standar pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti maka dapat dikaitkan dengan konsep diatas bahwa staff/pegawai Puskesmas Loa Duri Ilir dalam masalah memberikan pelayanan tentang pengaduan, saran, dan kritik sangatlah terbuka. Adanya media sosial, kotak saran dan nomor handphone sebagai media pengaduan, saran dan kritik bisa di akses untuk semua warga yang berobat atau pun yang menerima pelayanan. Staff/pegawai puskesmas berharap agar warga mau memberikan saran atau kritikan agar dapat memajukan pelayanan yang ada di Puskesmas Loa Duri Ilir. Hal ini didukung oleh teori standar pelayanan di dalam Kep.Menpan No.15 Tahun 2014.

### **Faktor Penghambat**

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/ kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku. Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi standar pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan standar pelayanan untuk membuat rancangan standar pelayanan. Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan standar pelayanan. Informasi yang dimuat dalam standar pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur. Penyusunan rancangan standar pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti maka dapat dikaitkan dengan konsep diatas bahwa staff/pegawai Puskesmas Loa Duri Ilir dalam masalah memberikan pelayanan tentang pengaduan, saran, dan kritik sangatlah terbuka. Adanya media sosial, kotak saran dan nomor handphone sebagai media pengaduan, saran dan kritik bisa di akses untuk semua warga yang berobat atau pun yang menerima pelayanan. Staff/pegawai puskesmas berharap agar warga mau memberikan saran atau kritikan agar dapat memajukan pelayanan yang ada di Puskesmas Loa Duri Ilir. Hal ini didukung oleh teori standar pelayanan di dalam Kep.Menpan No.15 Tahun 2014.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Untuk prosedur pelayanan Puskesmas Loa Duri Ilir dapat dikatakan sudah memenuhi standar pelayanan, terlihat dari prosedur yang sesuai dengan SOP dan Protokol Kesehatan di masa pandemi covid 19 sehingga warga dapat berobat dengan mudah dan tetap menaati protokol kesehatan.

2. Mengenai waktu pelayanan Puskesmas Loa Duri Ilir dapat dikatakan cukup cepat dan cukup efektif dalam memberikan pelayanan di masa pandemi covid 19. Akan tetapi jika waktu pelayanan ini di bandingkan dengan sebelum adanya pandemi maka pelayanan ini terbilang belum efektif dalam memberikan pelayanan kepada warga yang berobat.
3. Menyangkut biaya pelayanan Puskesmas Loa Duri Ilir sudah cukup terjangkau sesuai dengan nilai pelayanan yang di berikan oleh staff atau pegawai Puskesmas Loa Duri Ilir.
4. Dalam memberikan produk pelayanan Puskesmas Loa Duri Ilir dapat dikatakan sudah baik karena sesuai dengan apa yang di butuhkan warga yang berobat. Produk pelayanan yang diberikan pun sudah sesuai dengan standar dan prosedur pelayanan yang ada. Sikap staff/pegawai Puskesmas Loa Duri Ilir juga dapat di katakan sangat ramah dan tanggap dalam menangani pasien.
5. Berkaitan dengan organisasi penyelenggara pelayanan dalam menangani keluhan, saran dan kritik di Puskesmas Loa Duri Ilir sudah sangat baik, dilihat dari adanya sarana penaduan/keluhan saran dan kritik seperti adanya kotak saran, media sosial dan nomer handphone yang sudah di sediakan oleh staff/pegawai Puskesmas Loa Duri Ilir.
6. Faktor yang menjadi penghambatnya pelayanan di Puskesmas Loa Duri Ilir yaitu terbatas nya waktu pelayanan yang di berikan kepada warga yang berobat dan terbatasnya ruangan karena adanya sosial distancing di masa pandemi covid 19.

### **Saran**

Dari kesimpulan di atas peneliti memberikan beberapa saran mengenai pelayanan di Puskesmas Loa Duri Ilir, yaitu:

1. Agar kedepannya lebih meningkatkan lagi pelayanan kepada masyarakat agar lebih mudah dan nyaman saat berobat.
2. Semoga keramahan dan keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terus di tingkatkan agar masyarakat yang berobat lebih terbuka akan keluhan yang di alaminya.
3. Agar terus meningkatkan kemampuan diri untuk menghadapi tantangan pekerjaan yang lebih lagi di masa yang akan datang.
4. Semoga sarana prasarana yang belum memadahi kedepannya lebih di lengkapi atau di tambah sesuai dengan kebutuhan warga yang berobat agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan.
5. Perlu di tambahkan ruang rawat inap maupun tenaga dokter agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada warga yang berobat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi dan Lia Yuliana. 2008. Manajemen Pendidikan. Yogyakarta: Aditya Media Yogyakarta
- Effendi, Muh. Arief. 2009. The Power Of Corporate Governance: Teori dan Implementasi. Jakarta: Salemba Empat
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kholid, A. 2014. Promosi Kesehatan dengan Pendekatan Teori Perilaku, Media, dan Aplikasinya. Jakarta: Rajawali Pers.

Kriyantono, Rahmat. 2006. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: PT. Kencana Perdana.  
Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.  
Suryabrata, Sumadi, 2006. Metodologi Penelitian, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada  
Terry, George R. dan Rue, Leslie W. 2011. Dasar –Dasar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.  
Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka