



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

ANALISIS PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS PANGEAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Fikri Rianto

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi
Email : fikrrianto46@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan Di Puskesmas Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimanakah Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel untuk petugas puskesmas menggunakan sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel yang berjumlah 34 orang. Untuk unsur Masyarakat yang mengunjungi Puskesmas Pangean digunakan Simple Random Sampling, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Yang mana jumlah sampel untuk unsur masyarakat berjumlah 44 orang. Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif, yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, kemudian diolah, dan selanjutnya penulis mengambil kesimpulan-kesimpulan dari hasil pengolahan data tersebut. Hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Analisis Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yang berada pada interval Baik. Berdasarkan hasil Observasi penulis memang Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Pangean sudah baik, Pelayanan yang diberikan tidak jauh berbeda dengan sebelum pandemi, hanya saja Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 ini harus mematuhi protokol kesehatan, seperti penggunaan masker, mencuci tangan dan menjaga jarak, selebihnya pelayanan tidak jauh berbeda dari sebelum Masa Pandemi Covid-19.

Keywords: *Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19*

Abstract

This research was conducted at Pangean Public Health Center, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to find out how the service during the Covid-19 pandemic was at the Pangean Health Center, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in the research is how is the service during the Covid-19 pandemic at the Pangean Health Center, Kuantan Singingi Regency. The sampling technique for puskesmas officers used saturated sampling, that is, all of the population were sampled, amounting to 34 people. For community elements who visit Pangean Health Center, Simple Random Sampling is used, ie the sampling of members of the population is carried out randomly without regard to the existing strata in the population. In which the number of samples for elements of society amounted to 44 people. Analysis of the data used is descriptive quantitative, which analyzes the data obtained from the results of distributing questionnaires, then processed, and then the author draws conclusions from the results of processing the data. The results of the distribution of questionnaires that have been carried out regarding the Analysis of Services During the Covid-19 Pandemic Period at the Pangean Health Center, Kuantan Singingi Regency which is in the Good interval. Based on the results of the author's observations, the service during the Covid-19 pandemic at the Pangean Health Center is good, the services provided are not much different from before the pandemic, it's just that during the Covid-19 pandemic, services must comply with health protocols, such as the use of masks, washing hands and maintain a distance, the rest of the services are not much different from before the Covid-19 Pandemic.

Keywords : *Services During the Covid-19 Pandemic*



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan karunia tuhan yang sangat berharga dan merupakan hak dasar manusia, serta menjadi salah satu dari tiga faktor utama selain faktor pendidikan dan pendapatan yang menentukan indeks pembangunan sumber daya manusia. Derajat kesehatan di Indonesia telah mengalami peningkatan yang bermakna, tetapi bila dibandingkan dengan negara-negara tetangga, maka peningkatan tersebut masih terhitung rendah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan pasal 3 Ayat 1 : bahwa Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.

Pemenuhan kebutuhan kesehatan termasuk dalam kebutuhan sekunder yang harus dipenuhi oleh setiap orang. Pemenuhan kebutuhan kesehatan menjadi harapan semua orang untuk hidup sehat, baik dan bahagia meskipun seseorang hidup dengan berkecukupan dan terkenal, bilamana kesehatannya terganggu akan mengganggu aktivitasnya. Rasa sakit atau penyakit yang diderita seseorang dapat dilayani oleh organisasi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan, seperti Polindes, Puskesmas, dan Rumah Sakit, serta tempat-tempat lain yang memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diterima pasien oleh pelayan kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan semaksimal mungkin.

Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pelayanan bidang kesehatan merupakan bentuk konkret pelayanan publik, dan mutlak dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya; tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu. Dengan ini semua akan memberikan kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif tersebut.

Hal ini juga sesuai dengan peraturan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya; tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu. Dengan ini semua akan memberikan kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif tersebut. Pembangunan kesehatan saat ini mempunyai visi pencapaian Indonesia Sehat 2010. Ada beragam target yang diharapkan bisa tercapai, diantaranya adalah pelayanan kesehatan yang optimal di Puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu sarana dalam pemberian pelayanan kesehatan yang terdekat dengan masyarakat. Pentingnya sarana pelayanan kesehatan diakibatkan karena kesehatan merupakan aspek yang paling penting dan salah satu indikator dalam mengukur kesejahteraan masyarakat di suatu daerah.



Selama ini pemerintah telah membangun Puskesmas dan jaringannya di seluruh Indonesia. Puskesmas telah diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 1968, rata-rata setiap Kecamatan mempunyai dua Puskesmas, setiap tiga desa mempunyai satu Puskesmas pembantu. Puskesmas pun telah menyiapkan berbagai upaya kesehatan yang harus dilaksanakan sebagai pertanggungjawabannya ke Dinas Kesehatan. Puskesmas berada di bawah pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, dengan wilayah pembinaannya satu kecamatan. Jika kemudian dalam satu kecamatan itu ditemukan dua puskesmas, maka wilayahnya dibawa berdasarkan daerah terdekatnya.

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Akan tetapi yang masih menjadi kendala adalah peran puskesmas itu sendiri apakah sudah optimal atau belum dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Puskesmas sebagai organisasi atau lembaga milik Pemerintah berperan sebagai ujung tombak terdepan dalam melaksanakan pembangunan bidang kesehatan. Dalam menjalankan fungsinya Puskesmas harus menerapkan fungsi manajemen dengan sebaik-baiknya, karena dalam organisasi Puskesmas terdapat sumber - sumber daya, program, sarana dan prasarana yang sangat kompleks, yang mana bila tidak menjalankan manajemen dengan baik akan timbul banyak permasalahan-permasalahan yang akan mengganggu proses dalam mencapai tujuan. Dalam proses pencapaian tujuan yang diinginkan Puskesmas harus melaksanakan Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Penilaian (evaluasi) dengan sebaik-baiknya karena hanya dengan cara tersebut suatu organisasi akan dapat menjalankan fungsinya dengan baik

Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah ini baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Hal ini lah yang menyebabkan pelayanan di puskesmas dirasakan masyarakat belum efektif, sehingga muncul keluhan-keluhan ditengah masyarakat. Padahal cukup banyak pasien yang berkunjung, diperoleh data kunjungan kasus sebanyak 4112, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1.1 : Data Kunjungan Puskesmas Pangean Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2020

No	Nama Penyakit	Jumlah
1	Infeksi saluran nafas bagian atas	1135
2	Artitis reumatoid	761
3	Hipertensi esensial	739
4	Gastritis dan duodenitis	353
5	Penyakit Kulit dan jaringan sub kutan lainnya	211



6	Influenza	174
7	Dispepsia	184
8	Diabetis Militus tidak tergantung insulin	178
9	Diare & Gastroenteritis oleh penyebab infeksi tertentu	188
10	Caries gigi	189
Jumlah		4112

Sumber : Puskesmas Pangean 2020

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat banyak kunjungan puskesmas, terlihat banyaknya pengguna layanan selama setahun tersebut. Dari data di atas terlihat ada 4112 kunjungan dalam jangka waktu satu tahun, jumlah kunjungan yang banyak, terlihat dari banyaknya kunjungan Infeksi saluran nafas bagian atas akut yang terbanyak dengan jumlah 1135 kasus. Dari Jumlah kunjungan yang banyak Namun tidak diimbangi dengan Ketersediaan tenaga dan Fasilitas di Puskesmas Pangean yang di anggap masih kurang memadai, serta terjadi beberapa Fenomena yang terjadi pada puskesmas Pangean.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota, yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan .
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan Puskesmas Pangean

Pada masa pandemi COVID-19 saat ini, sebagian pelayanan di pemerintahan/swasta operasionalnya akan terbatas, namun puskesmas tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun pelayanan yang diselenggarakan terdapat permasalahan-permasalahan. Mencegah penyebaran virus Corona (Covid-19) pemerintah telah menyerukan imbauan *social distancing*, bahkan *physical distancing*. Namun, sayangnya imbauan itu dinilai banyak pihak tidak efektif dalam membatasi mobilitas masyarakat dan menurunkan penyebaran Covid-19, dimana kasus positif Covid-19 semakin meningkat, oleh karenanya Pemerintah menerapkan kebijakan yang lebih tegas untuk mencegah penyebaran Covid-19, yaitu menerapkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan, khususnya Pasal 53-55 yaitu Karantina Wilayah. “Langkah ini sangat penting mengingat penyebaran virus ini sudah meluas ke wilayah Nusantara. Anjuran tidak ada gunanya selama masyarakat tidak taat. Apalagi, tidak ada sanksi tegas terhadap warga tidak taat, dan berdasarkan Pasal 93 UU Nomor 6 Tahun 2018 menyebutkan, setiap orang yang tidak mematuhi penyelenggaraan Keekarantinaan Kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) dan/atau menghalang-halangi penyelenggaraan Keekarantinaan Kesehatan sehingga menyebabkan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 tahun dan/atau pidana

Berdasarkan prariset yang penulis lakukan di Puskesmas Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, masih terlihatnya Fenomena diantaranya :

1. Banyak masyarakat mengabaikan protokol kesehatan.
2. Kurangnya sosialisasi mengenai protokol kesehatan.
3. Fasilitas tempat cuci tangan dan hand sanitizer kurang.
4. Masih kurang disiplinnya petugas puskesmas, jarang sekali tepat waktu.
5. Dokter susah dicari karena sering tidak berada tempat.



6. Fasilitas ruang tunggu kurang, begitupun kurangnya alat medis, sehingga sering masyarakat pangean pindah ke puskesmas Logas Tanah Darat.
7. Kurang jelasnya waktu pelayanan karena jadwal yang tidak sesuai dengan yang ditetapkan, misal dijadwalkan jam 8, akan tetapi jam 10 pun dokter nya belum ada, dan juga dari beberapa warga menyebutkan terkadang pernah dokter nya tidak datang, juga pasien sering menunggu lama untuk mendapatkan giliran dilayani oleh pegawai.

Berdasarkan permasalahan diatas yang menjelaskan permasalahan mengenai kurangnya maksimalnya pelayanan puskesmas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana pelayanan pada puskesmas pangean ini, terlebih pada masa pandemi Covid-19 saat ini. Untuk itu peneliti mengambil judul penelitian: **“ANALISIS PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS PANGEAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Teori Ilmu Administrasi Negara

Secara terminologi apa yang disebut Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan pe dan akhiran pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan dan palagi pengaturan dalam terciptanya dalam susunan dan pengaturan dinamikanya. Administrasi adalah kerja sama yang didasarkan pada esensi eksistensi manusia yang dilandasi moral atau etika dalam mencapai tujuan bersama (Ali, 2015 : 23).

Menurut Gulick (dalam Syafii, 2016 : 4). administrasi berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang ditetapkan.

Menurut Sondang P Siagian (dalam syafii, 2016 : 5) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Nawawi (dalam syafii, 2016 : 5) administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Max Weber (dalam Kumortono, 2005 : 82) Administrasi berarti penyelenggaraan wewenang dan otoritas. Disini dapat dimiliki oleh para aparat birokrasi karena mereka telah mendapatkan legitimasi dari rakyat melalui Negara.

Menurut The Liang Gie (dalam Syafii, 2016 : 4) Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Pada dasarnya administrasi melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan adanya banyak orang terlibat dalamnya. Hal ini sesuai dengan pengertian administrasi yang dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu administrasi dalam arti luas dan administrasi dalam arti sempit adalah penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama lainnya. Administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat



disebut dengan tata usaha. Sedangkan administrasi secara luas adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam arti luas memiliki unsur-unsur sekelompok orang, kerja sama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang teratur dalam proses, tujuan yang akan dicapai, dan pemanfaatan berbagai sumber. (Siagian, 2001 : 38).

Menurut Kranenbrug (dalam Syafiie, 2005 : 25) Negara adalah suatu pola sistem dari pada tugas umum dan organisasi-organisasi yang diatur dalam usaha Negara mencapai tujuannya, dimana tujuan-tujuan tersebut juga menjadi tujuan rakyat atau masyarakat yang diliputi maka harus ada yang berdaulat.

Menurut Aristoteles, Negara adalah persekutuan dan keluarga, desa guna untuk memperoleh kesejahteraan hidup sebaik-baiknya. Menurut Hugo De Groot (dalam Syafiie, 2010 : 22) Negara adalah suatu persekutuan yang sempurna dan orang-orang yang merdeka untuk memperoleh perlindungan hukum.

Administrasi publik sebenarnya sudah ada semenjak dahulu kala, ia akan timbul dalam suatu masyarakat yang terorganisasi. Dalam catatan sejarah peradaban manusia, maka di Asia Selatan termasuk Indonesia, Cina, dan Mesir kuno dahulu sudah didapatkan suatu sistem penataan pemerintahan. Sistem penataan tersebut pada saat sekarang dikenal dengan sebutan administrasi publik atau administrasi Negara. (Thoah, 2008 : 88)

Dalam kegiatannya Henry Fayol (dalam Anggara, 2012 : 144) memisahkan fungsi administrasi ke dalam lima aspek pokok yang penting yaitu :

- a. Merencanakan
- b. Mengorganisasikan
- c. Memimpin
- d. Melaksanakan pengorganisasian
- e. Melaksanakan pengawasan

Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. (Siagian 2002 : 2)

Selain itu ada juga beberapa ciri-ciri administrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kelompok manusia yang terdiri atas 2 (dua) orang atau lebih.
2. Adanya kerjasama.
3. Adanya proses usaha.
4. Adanya bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan.
5. Adanya tujuan. (Siagian 2001: 2)

Fungsi-fungsi yang dimaksud dianggap sebagai *basic process of administration*, yang terdiri dari :

1. Fungsi menentukan apa yang akan dilakukan (*planning*).
2. Menggolong-golongkan kegiatan yang akan dilakukan dalam suatu rangkaian hubungan (*organizing*).
3. Menyusun orang-orang yang tepat melakukan masing-masing jenis kegiatan (*staffing*).
4. Menggerakkan dan memberi instruksi agar kegiatan berlangsung (*directing*).
5. Tindakan mengusahakan agar hasil pelaksanaan relatif sesuai dengan yang diharapkan (*controlling*)



2.1.2 Teori/Konsep Organisasi

Ilmu organisasi merupakan bagian dari Ilmu Administrasi karena organisasi merupakan salah satu unsur administrasi. Jadi pembahasan terhadap organisasi akan menimbulkan ilmu organisasi sebagai cabang dari Ilmu Administrasi.

Menurut Weber menjelaskan pengertian organisasi sebagai berikut : “Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerja sama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya. (Silalahi 2011 : 124).

Organisasi telah di deskripsikan oleh para ahli sebagai sistem formal yang menetapkan bagaimana anggota diterima. Bagaimana kepemimpinan dipilih, dan bagaimana keputusan dibuat untuk mencapai tujuan perusahaan/organisasi.

Menurut Robbins organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau kelompok tujuan. (dalam Edison, dkk 2016 : 49)

Menurut Gibson, Ivancevich & Donnelly organisasi adalah kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai individu secara perorangan. (dalam Edison, dkk 2016 : 49)

Menurut Khalil organisasi adalah suatu kesepakatan antara saluran individu dan kelompok usaha untuk mencapai tujuan atau memenuhi kebutuhan. (dalam Edison, dkk 2016 : 49).

Menurut Etzioni organisasi merupakan pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu. (dalam Silalahi 2011:125)

Tidak ada pandangan yang paling baik dalam mendesain organisasi, melainkan bagaimana organisasi itu didesain seefektif dan seefisien mungkin dalam mencapai tujuan organisasi. Di bawah ini akan dibahas bentuk-bentuk organisasi pada umumnya: (Edison, dkk 2016 : 54)

1. Organisasi Lini

Tipe organisasi yang paling dasar adalah organisasi lini (*line organization*), yakni setiap orang melapor kepada atasan dan semua orang tau siapa atasannya (*Boss*).

2. Organisasi staf

Hubungan staf merupakan penasihat, administrasi, sekretaris, dimana pejabatnya tidak memiliki fungsi kewenangan atau perintah langsung pada bagian-bagian yang ada dalam struktur organisasi. Meski demikian, fungsinya sangat strategis membantu pimpinan dalam mengambil keputusan.

3. Organisasi fungsional

Dalam bisnis modern yang kompleks, perusahaan membutuhkan para ahli yang bekerja menggunakan prinsip spesialisasi berdasarkan fungsinya atau disebut sebagai otoritas fungsional.

4. Organisasi fungsional, lini dan staf

Wewenang dan tanggung jawab pucuk pimpinan dilimpahkan pada setiap bagian dibawahnya sesuai dengan wilayahnya, dengan koordinasi fungsi tersebut ditangani di tingkat atas. Dengan demikian dari setiap manajer berhak memerintah semua satuan pelaksana yang ada sepanjang menyangkut bidang tugas masing-masing.

5. Organisasi Matriks



Struktur organisasi matriks memadukan struktur organisasi lini dengan organisasi fungsional. Sebagai contoh, manajer/supervisor dapat memiliki dua atasan, yaitu atasan fungsional dan manajer unit/produk (atau submanajer proyek). Jenis struktur ini mencoba memanfaatkan spesialisasi atasan fungsional dan kepemimpinan manajer dalam mengelola divisi, unit, atau produk. Model organisasi ini sangat kompleks, mengingat ada otoritas ganda.

6. Organisasi Divisi

Organisasi dibentuk berdasarkan divisi, dimana setiap manajer bertanggung jawab langsung kepada pimpinan tertinggi dalam divisi tersebut

2.1.3 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi. Werther dan Davis menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. (dalam Sutrisno, 2009 : 1). Timbulnya kebutuhan untuk membantu organisasi dalam melaksanakan tujuannya merupakan profesionalisme dalam bekerja. Kebutuhan akan profesionalisme menunjukkan bahwa semakin berperannya sumber daya manusia dalam mencapai keberhasilan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. (Hasibuan (2012 : 10)

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. (Mangkunegara, 2010 : 2)

Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikemukakan oleh Malayu S.P. Hasibuan (2012 : 21) ialah sebagai berikut:

1. Perencanaan

Perencanaan (human resources planning) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (organization chart).

3. Pengarahan

Pengarahan (directing) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian

Pengendalian (controlling) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

5. Pengadaan

Pengadaan (procurement) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.



6. Pengembangan
Pengembangan (development) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
7. Kompensasi
Kompensasi (compensation) adalah pemberian balas jasa langsung (direct) dan tidak langsung (indirect), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
8. Pengintegrasian
Pengintegrasian (integration) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. Pemeliharaan
Pemeliharaan (maintenance) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
10. Kedisiplinan
Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
11. Pemberhentian
Pemberhentian (separation) adalah putusannya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebabsebab lainnya

G.R. Terry Mengatakan manajemen adalah proses yang berbeda yang terdiri atas perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*), yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang dinyatakan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya. (dalam Anwar, 2017 : 07)

Dalam perkembangannya, fungsi manajemen ini oleh beberapa pakar manajemen dikembangkan. Menurut schermerhorn terdapat 4 fungsi manajemen yaitu : (dalam Edison,dkk 2017 : 6).

1. Perencanaan, perencanaan adalah fungsi manajemen yang sangat penting sebab,apa yang dideskripsikan dalam perencanaan merupakan sebuah keputusan, arah kebijaksanaan dan harapan yang harus diraih. Dalam menyusun perencanaan perlu dilakukan dengan cermat melalui pengamatan lingkungan (*environment scanning*) dan keterlibatan semua level strategis yang ada dalam organisasi, sehingga menghasilkan keputusan-keputusan yang terbaik, dan sinergi dari masing-masing bagian dalam mewujudkan tujuan organisasi.
2. Pengorganisasian, setelah perencanaan ditetapkan menjadi sebuah keputusan, maka pemimpin sesuai dengan kewenangannya melakukan pengorganisasian. Dimana direksi melakukan otorisasi pekerjaan dan alokasi biaya secara keseluruhan, pemimpin ditingkat unit bisnis membagi tugas pada para manajer, sedangkan manajer mengatur dan mengalokasikan pekerjaan pada tingkat operasional dan teknis.
3. Memimpin. Fungsi memimpin diantaranya adalah mengarahkan dan menggerakkan bawahannya sesuai dengan tingkat kewenangannya. Fungsi



memimpin juga untuk memberikan inspirasi, memotivasi, dan menyatukan kekuatan bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik, termasuk melakukan fungsi koordinasi, komunikasi, dan pengawasan.

4. Pengendalian. Fungsi pengendalian bertujuan untuk memastikan bahwa proses telah berjalan sesuai dengan rencana dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Tujuan lainnya adalah untuk membantu manajemen dalam mengambil tindakan korektif, atau melakukan analisis ulang perencanaan untuk menetapkan tujuan dan sasaran baru atau untuk melanjutkan pekerjaan pada tujuan yang belum terpenuhi

2.1.4 Teori/Konsep Pelayanan

Istilah Pelayanan berasal dari kata “layani” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Di dalam Hukum Administrasi Negara, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Poerwadarminta Di lihat dari sisi etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa – apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (dalam Hardiansyah, 2011 : 11).

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris, public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak, ramai.

Menurut Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Secara garis besar terbagi dalam tiga kelompok, :

1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan barang



Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan social

2.1.5 Teori/Konsep Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. UKP adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan (Kemenkes RI, 2014)

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat, yaitu mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat, dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Kemenkes RI, 2014)

Puskesmas memiliki wilayah kerja di satu kecamatan. Apabila di suatu kecamatan terdapat lebih dari satu Puskesmas, maka tanggung jawab wilayah kerja dibagi di antara Puskesmas tersebut, dengan memperhatikan keutuhan konsep wilayah (desa/kelurahan atau rukun warga). Dalam kondisi tertentu, pada satu kecamatan dapat didirikan lebih satu Puskesmas. Kondisi tertentu yang dimaksud ditetapkan berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan, jumlah penduduk dan aksesibilitas (Kemenkes RI, 2014)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), prinsip penyelenggaraan puskesmas meliputi:

- a. Paradigma sehat. Puskesmas mendorong seluruh pemangku kepentingan untuk berkomitmen dalam upaya mencegah dan mengurangi resiko kesehatan yang dihadapi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.
- b. Pertanggungjawaban wilayah. Puskesmas menggerakkan dan bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.
- c. Kemandirian masyarakat. Puskesmas mendorong kemandirian hidup sehat bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.
- d. Pemerataan. Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya dan kepercayaan.



- e. Teknologi tepat guna. Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan memanfaatkan teknologi tepat guna yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, mudah dimanfaatkan dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan.
- f. Keterpaduan dan kesinambungan. Puskesmas mengintegrasikan dan mengoordinasikan penyelenggaraan UKM dan UKP lintas program dan lintas sektor serta melaksanakan Sistem Rujukan yang didukung dengan anajemen Puskesmas.

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Dalam melaksanakan tugas tersebut, puskesmas menyelenggarakan fungsi:

1. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya.
2. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya

Dalam menyelenggarakan fungsi penyelenggaraan UKM, puskesmas berwenang untuk:

1. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
2. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
3. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
4. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait
5. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat.
6. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas;
7. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan.
8. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan.
9. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit.

Dalam menyelenggarakan fungsi penyelenggaraan UKP, puskesmas berwenang untuk:

1. Menyenggarakan Pelayanan Kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu.
2. Menyenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif.
3. Menyenggarakan Pelayanan Kesehatan yang berorientasi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.
4. Menyenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan keamanan dan keselamatan pasien, petugas dan pengunjung
5. Menyenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi.
6. Melaksanakan rekam medis
7. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses Pelayanan Kesehatan.
8. Melaksanakan peningkatan kompetensi Tenaga Kesehatan.



9. Mengoordinasikan dan melaksanakan pembinaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya.
10. Melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan Sistem Rujukan Syarat-syarat pokok yang harus dimiliki oleh pelayanan kesehatan yang baik adalah (Azwar, 2010 : 39)
 1. Tersedia dan berkesinambungan
Semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat harus tersedia, tidak sulit ditemukan dan sedia setiap saat masyarakat membutuhkannya. Prinsip ketersediaan dan kesinambungan (*available and continous*) adalah mutlak diperlukan.
 2. Dapat diterima dan wajar
Pelayanan kesehatan dapat diterima (*acceptable*) dan sifatnya wajar (*appropriate*) sehingga tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat yaitu adat istiadat maupun kebudayaan setempat.
 3. Mudah dicapai
Lokasi pelayanan kesehatan seharusnya mudah dicapai (*accessible*) sehingga dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik dan merata.
 4. Mudah dijangkau
Pelayanan kesehatan sebaiknya mudah dijangkau (*affordable*) oleh masyarakat terutama dari segi biayanya. Sehingga sangat penting mengupayakan biaya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Biaya pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan standar ekonomi masyarakat tidak mampu memberikan pelayanan yang merata dan hanya dapat dinikmati oleh sebagian masyarakat saja.
 5. Bermutu Mutu (*quality*) adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yang mana pelayanan kesehatan diharapkan dapat memuaskan para pengguna jasa dan dari segi penyelenggaraannya harus sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2012 : 8)

Penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. (Sugiyono, 2012 : 13). Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner menunjukkan bahwa Analisis Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Pangean Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Baik yang berada pada skala 235 - 312. Berdasarkan observasi penulis dilapangan



Indikator Adanya kemudahan adalah Baik, terlihat dengan pelayanan yang diberikan selama masa pandemi tidak menyulitkan pasien sama sekali, tidak ada perubahan bentuk pelayanan selama pandemi, hanya saja pasien harus mematuhi prokes selama pandemi, seperti terlebih dahulu mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak dan tidak ada perubahan dengan kecepatan pelayanan Karena jumlah pasien selama pandemi maupun sebelum pandemi tetap sama, tidak ada perubahan bermakna dalam hal kecepatan pelayanan, hanya saja pasien harus mematuhi prokes selama pandemi, seperti terlebih dahulu mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak. Indikator *Responsiveness* (ketertiban / ketanggapan dalam pemberian pelayanan) adalah adalah Baik, terlihat untuk kasus yang bukan covid, Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan Puskesmas kepada masyarakat dilakukan seperti biasa, namun pasien harus mematuhi prokes, untuk kasus terkonfirmasi atau suspect covid maka menggunakan sistem pelayanan jemput bola, yaitu petugas puskesmas mendatangi pasien, tentunya dengan menggunakan peralatan sesuai prosedur penanganan covid 19 dan masyarakat lebih tertib karena aturan dimasa pandem ini, karena aturan yang mengharuskan pasien yang datang untuk mematuhi protokol kesehatan, dengan adanya protokol kesehatan menjadi aturan yang wajib untuk dipatuhi membuat pasien lebih tertib, namun masih ada masyarakat yang abai akan prokes dengan lupa membawa masker dan tidak menjaga jarak. Indikator *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Pangean adalah Baik, terlihat dengan puskesmas tetap selalu buka dan memberikan pelayanan kepada masyarakat meski pada masa Pandemi Covid-19, bekerja sama dengan pemerintahan setempat dalam melakukan pelayanan berobat biasa maupun kasus-kasus covid-19, namun pelayanan berobat biasa sedikit berbeda, karena saat ini setiap pelayanan mengharuskan pasien mematuhi prokes, begitupun dengan petugas puskesmas dan Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 memang sudah baik, terlihat dengan petugas puskesmas adalah orang-orang yang kompeten di bidangnya yakni petugas di puskesmas seluruhnya adalah Sumber Daya Manusia yang ahli dibidang kesehatan. Indikator *Empathy* (empati) dalam Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Pangean adalah Baik, terlihat dengan petugas memberikan pelayanan dengan cukup ramah dan memberikan arahan yang jelas, namun tetap tegas menerapkan aturan protokol kesehatan dengan memberitahu jika ada yang melanggar prokes, seperti jika pasien tidak menggunakan maskes agar daat menggunakan masker, dengan petugas puskesmas memberi pelayanan dengan ramah serta sopan kepada pasien, namun tetap tegas menerapkan protokol kesehatan sesuai aturan pemerintah untuk menekan penyebaran virus covid 19 ini. Indikator *Tangibles* (Bukti langsung / tampilan fisik) dalam Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Pangean adalah Baik, terlihat dengan tidak ada keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan puskesmas, meski puskesmas mengharuskan masyarakat pemanfaat pelayanan puskesmas untuk mematuhi protokol kesehatan dan tersedianya pasilitas seperti tempat mencuci tangan, Handsanitizer di puskesmas, meski fasilitas untuk cuci tangan dan tersedianya hand sanitizer namun masih terdapat masyarakat yang abai akan protokol kesehatan.

5. SIMPULAN

Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Pangean sudah baik, Pelayanan yang diberikan tidak jauh berbeda dengan



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

sebelum pandemi, hanya saja Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 ini harus mematuhi protokol kesehatan, seperti penggunaan masker, mencuci tangan dan menjaga jarak, proses ini tidak hanya berlaku bagi pasien puskesmas, namun juga berlaku untuk petugas puskesmas, terlihat dengan petugas puskesmas yang memberi pelayanan dengan menggunakan masker. harus mematuhi proses, selebihnya pelayanan tidak jauh berbeda dari sebelum Masa Pandemi Covid-19.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih yang tiada henti untuk Penulis Ayahanda Kardion dan Ibunda Jasmiati yang memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat memberiku semangat sampai saat ini. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menjalani, Ir.Hj.Elfi Indrawanis,MM selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Zul Ammar,SE.,ME selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Desriadi,S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Sahri Muharam, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing I, Bapak Alsar Andri, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing II, Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, serta Rekan-rekan seperjuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried, 2015, *Teori dan konsep administrasi dari pemikiran paradigmatis menuju redefinisi*. Jakarta, Raja Grafindo.
- Anggara, Sahya, 2012, *Ilmu administrasi Negara*. Bandung , CV Pustaka Setia.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta, Rineka Cipta
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Indradi, Sjamsiar, Sjamsuddin, 2016. *Dasar – Dasar Admiistrasi Publik*, Malang, Agritek YPN Malang
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas – asas manajemen*. Bandung, PT. Refika Aditama.
- Sondang P. Siagian, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Binapura Aksara.
- Sondang P. Siagian. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Pertama). Jakarta: Binapura Aksara
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta
- Syafiie, Inu Kencana, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung, PT. Refika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana, 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung, PT. Refika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana, 2016. *Pemerintahan Indonesia (Edisi Revisi)*, Jakarta Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah, 2008. *Ilmu Administrasi Publik. Kontemporer*, Jakarta, Kencana.
- Thoha, Miftah. 2011. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta, Rajawali Pers.

Sumber lain :



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
Undang -Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan.