

Kinerja Pelayanan Kesehatan di Masa Pandemi Covid - 19

Health Service Performance in the Covid - 19 Pandemic Period

Anindya Hidayati (Mahasiswa)¹, Alda Elvina Putri (Mahasiswa)², Hernanda Ayudya Rizky Rahma (Mahasiswa)³

1. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, danin9452@gmail.com
2. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, aldaep0306@gmail.com
3. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Hernand.rahma2013@gmail.com

ABSTRACT

Health services are very important for all people, and it is the right of all Indonesians to get good health facilities. Public services also include health services, but the implementation of these public services does not run smoothly because there are many complaints from the public regarding health services such as hospitals as the implementing agencies. As we already know, health services are regulated in the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia, as well as supporting laws and regulations, namely Law No. 35 concerning public services, Law 37 of 2009 concerning health, Law 37. of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Law number 44 of 2009 concerning hospitals.

We can know that in 2020-2021, mankind in all corners of the world is shaken by the Corona Virus Disease or Covid-19 pandemic which greatly affects people's lives and causes a lot of panic. Hundreds of people have even been infected and have started to provide many appeals and assistance to the community in overcoming this covid-19 outbreak so that it runs effectively and efficiently.

Until now, at the end of 2021, especially Indonesia is still fighting against covid-19 by aggressively holding vaccinations in various circles, as time goes on it is proven that covid-19 has decreased far from before the vaccine was implemented

Keywords: Health Services, Pandemic, Hospital, Law

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan adalah hal yang sangat penting bagi semua kalangan masyarakat, dan itu adalah hak semua warga Indonesia untuk mendapatkan fasilitas kesehatan yang baik. Pelayanan public juga meliputi pelayanan kesehatan namun penyelenggaraan pelayanan public tersebut tidak berjalan mulus hal itu dikarenakan banyak keluhan – keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan kesehatan seperti rumah sakit selaku instansi penyelenggara. Seperti yang sudah kita ketahui pelayanan kesehatan sudah diatur dalam Undang – Undang dasar Republik Indonesia 1945, serta peraturan Perundang – undangan yang mendukung yaitu yaitu Undang – Undang no.35 tentang pelayanan public, Undang – Undang 37 Tahun 2009 tentang kesehatan, Undang – Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang – Undang nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit.

Dapat kita ketahui bahwa pada 2020-2021 ini umat manusia diseluruh penjuru dunia digoncang dengan adanya pandemi Corona Virus Disease atau Covid- 19 yang sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat dan menimbulkan banyak kepanikan. Ratusan bahkan manusia terinfeksi dan sudah mulai memberikan banyak himbauan dan bantuan kepada masyarakat dalam mengatasi wabah covid-19 ini agar berjalan efektif dan efisien.

Hingga saat ini, di penghujung tahun 2021, Khususnya Indonesia masih berjuang melawan covid-19 dengan gencar menggelar vaksinasi di berbagai ke berbagai kalangan, dengan berjalan seiringnya waktu terbukti covid-19 menurun jauh dari pada sebelum terselenggarakannya vaksin.

Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan, Pandemic, Rumah Sakit, Undang - Undang

1. Latar Belakang

Pemerintah secara keseluruhan mempunyai fungsi pemeliharaan, pengembangan dan pemberdayaan. Fungsi-fungsi ini harus dilakukan secara bersamaan untuk mencapai tujuan pemerintahan. Salah satunya adalah fungsi pelayanan, yang mengacu pada tujuan fungsi: memenuhi kebutuhan masyarakat dan mensejahterakan masyarakat. Pada dasarnya pelayanan publik harus fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Namun, pada tahun 2020, fungsi pemerintahan ini menghadapi tantangan dalam pelaksanaannya. Isu ini terkait dengan pandemi COVID-19 yang melanda dunia, termasuk Indonesia.

COVID-19 adalah epidemi yang disebabkan oleh jenis coronavirus yang baru ditemukan. Menurut WHO pada 24 September 2020, ada 31.425.029 kasus yang dikonfirmasi di setidaknya 215 negara di seluruh dunia yang menyebabkan 967.164 orang meninggal. Menurut Kementerian Kesehatan RI, per 25 September 2020, jumlah kasus terkonfirmasi sebanyak 262.022 dengan jumlah 10.105 orang meninggal dari 191.853 kasus ditemukan. Pemerintah telah mengambil beberapa langkah untuk mencegah penyebaran virus lebih lanjut. Pertama, pemerintah telah mengesahkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang PSBB dalam rangka percepatan penanganan Covid 19. Kedua, pemerintah mempertegas mengenai pelaksanaan PSBB dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 9 Tahun 2020 tentang Pedoman PSBB dalam rangka Percepatan Penanganan Covid-19. Melihat situasi dan kondisi semakin tidak kondusif Pemerintah menerapkan kebijakan baru untuk mengembalikan kondisi seperti semula, yaitu *new normal*.

Kementerian Kesehatan (Kemenkes) mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan

Pencegahan dan Pengendalian COVID-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi. Keberhasilan dari kebijakan new normal sangat membutuhkan sinergitas dan kerjasama yang tinggi antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan masyarakat untuk tetap memastikan pemenuhan dan pelayanan akan kehidupan masyarakat tetap berjalan dengan baik.

Pelayanan public dibidang pelayanan kesehatan yang dilakukan pemerintah harus tetap berjalan secara optimal khususnya walaupun sedang di masa pandemi. Pandemi Covid 19 ini menjadi tantangan kepada aparatur pemerintah untuk selalu menjaga dan memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan melalui pelayanan secara lebih optimal. Oleh karena itu untuk mengatasi permasalahan tersebut pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan Surat Edaran Nomor 58 tahun 2020 tentang Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Tatanan Normal Baru, menerangkan bahwa sistem kerja bagi ASN harus ikut menyesuaikan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik menyongsong tatanan normal baru yang produktif dan aman dari Covid-19.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Data penelitian penulis kumpulkan melalui teknik wawancara serta didukung dengan dokumentasi dan observasi. Teknik wawancara yang dilakukan penulis menggunakan teknik purpose sampling (menentukan informan yang berpengaruh atau paham) dan accidental sampling (menentukan informan secara kebetulan yang berada di lokasi penelitian). Adapun teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

3. Literatur Review

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian sebelumnya yang masih berkaitan dengan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Steven Konli dengan judul Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung, yang menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Gunawan dilaksanakan dengan beberapa indikator, yaitu: hubungan dokter dengan pasien, kenyamanan pasien, efektivitas pelayanan, ketersediaan pelayanan kesehatan, keterjangkauan pelayanan kesehatan, dan mutu pelayanan kesehatan. Faktor penghambat dalam kegiatan pelayanan antara lain: masih rendahnya perhatian pemerintah setempat, persediaan obat-obatan yang terbatas, serta masih rendahnya tingkat kedisiplinan para petugas medis dalam bekerja.

Kedua Penelitian yang dilakukan Lestari Handayani yang berjudul Peran Tenaga Kesehatan sebagai Pelaksana Pelayanan Kesehatan Puskesmas. Hasil dari penelitian tersebut adalah tenaga kesehatan yang berperan sebagai pelaksana pelayanan kesehatan dalam menjalankan tugasnya belum sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Hal ini dikarenakan adanya ketidaksesuaian sarana pendukung pekerjaan sehingga menjadi hambatan dan permasalahan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus didukung dengan adanya inovasi-inovasi program kegiatan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Ketiga hasil penelitian Cindy Anggraeny menyebutkan bahwa inovasi pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas Jagir terlaksana sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Inovasi-inovasi yang diberikan meningkatkan kepuasan dari masyarakat serta mampu memberikan kontribusi yang positif.

Ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa manajemen pelayanan kesehatan, kompetensi tenaga kesehatan serta sarana prasarana merupakan faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk dapat mencapai pelayanan kesehatan yang optimal.

4. Hasil & Pembahasan

Pembangunan di bidang kesehatan yang lebih baik tentunya harus didukung oleh sumber daya manusia yang unggul dan mempunyai tingkat kesehatan yang baik pula. Oleh karena itu diperlukan aparatur yang bekerja di bidang kesehatan yang mempunyai kinerja yang unggul dan konsisten dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Apalagi di masa pandemi saat ini yang melanda di seluruh wilayah menjadi permasalahan dan tantangan berat bagi pemerintah khususnya tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan

a. Produktivitas kinerja aparatur Dinas Kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat produktivitas kinerja Dinas kesehatan Kabupaten Ponorogo mengalami sedikit penurunan. Hal ini terjadi karena adanya pandemi yang menyebabkan beberapa program kegiatan tidak bisa dilaksanakan. Hal tersebut didukung dengan hasil PKP Puskesmas Ngrandu dan Somoroto Tahun 2020 dalam tabel berikut:

Tabel 1
Produktivitas Berdasarkan PKP Puskesmas Somoroto dan Ngrandu

No.	Indikator	Puskesmas Somoroto Th. 2019	Puskesmas Ngrandu Th. 2019	Puskesmas Somoroto Th. 2020	Puskesmas Ngrandu Th. 2020
1	UKM Esensial	92,66 (Baik)	90,18 (cukup)	91,42 (Baik)	79,01 (Kurang)
2	UKP	96,89 (Baik)	91,23 (Baik)	97,03 (Baik)	82,7 (Cukup)

Hasil PKP di atas menunjukkan dalam masa pandemi produktivitas Puskesmas Somoroto dan Ngrandu mengalami penurunan. Puskesmas Ngrandu mengalami penurunan yang lebih tinggi dibandingkan Puskesmas Somoroto yang masih bisa dikatakan stabil.

Hasil dari PKP juga menunjukkan bahwa Puskesmas Somoroto mendapat penilaian yang lebih tinggi dibandingkan dengan Puskesmas Ngrandu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat produktivitas kinerja apatur Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo sedikit mengalami penurunan dari tahun 2019-2020.

Hambatan – hambatan yang menyebabkan penurun tingkat produktivitas aparatur Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo adalah sebagai berikut:

1. Masih tingginya angka persebaran Covid-19 di Kabupaten Ponorogo.
2. Masih kurangnya kesadaran dari masyarakat terkait protokol kesehatan.
3. Masih adanya beberapa petugas kesehatan yang terpapar Covid-19.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan produktivitas aparatur Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo adalah sebagai berikut:

1. Penerapan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) mulai tanggal 13 Januari sampai 8 Februari 2021.
2. Penyesuaian sistem kerja ASN di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ponorogo dengan cara memberlakukan sistem shift 50% kerja pagi dan sisanya sore hari.

b. Kualitas Layanan yang dilakukan aparatur dalam memberikan pelayanan kesehatan

Pelaksanaan aturan baru dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas dilakukan dengan menerapkan protokol kesehatan bagi tenaga medis dan masyarakat selama ini dinilai belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang berkunjung dan berobat tidak semuanya mencuci tangan atau menggunakan *handsanitizer* terlebih dahulu ketika memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Permasalahan lainnya yaitu kondisi pandemi ini mengakibatkan jam operasional pelayanan kesehatan di Puskesmas menjadi terbatas. Kegiatan pelayanan dilakukan dari jam 08.00-10.00 WIB setiap hari Senin-Sabtu. Hal ini yang menjadi keluhan bagi masyarakat, karena kegiatan pelayanan yang hanya dilakukan selama 2 jam per hari dinilai kurang bagi masyarakat. Berikut hasil PKP Puskesmas Somoroto dan Ngrandu Tahun 2020:

Tabel 2
Kualitas Layanan Puskesmas Somoroto dan Ngrandu Tahun 2019 dan 2020

No.	Indikator	Puskesmas Somoroto Th. 2019	Puskesmas Ngrandu Th. 2019	Puskesmas Somoroto Th. 2020	Puskesmas Ngrandu Th. 2020
1	Indeks Kepuasan Masyarakat	75,00	75,00	100	85,0
2	Survei Kepuasan Pasien	79,89	79,22	81	50,0
3	Sasaran keselamatan pasien	98,33	66,83	100	97,2
4	Pencegahan dan Pengendalian Infeksi	85,00	62,00	94	77,1
Rata-rata		84,56 (Cukup)	70,76 (Rendah)	93,7 (Baik)	77,3 (Rendah)

Sumber: PKP Puskesmas Somoroto dan Ngrandu 2019 dan 2020 diolah oleh penulis.

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Somoroto dan Puskesmas Ngrandu mengalami peningkatan, namun dari Puskesmas Ngrandu kualitas pelayanan masih cukup rendah apabila dibandingkan dengan Puskesmas Somoroto. Berdasarkan permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Ponorogo masih belum ada pemerataan dan juga masih terdapat perbedaan yang cukup jauh. Oleh karena itu diperlukan peningkatan pelayanan kesehatan bagi daerah yang masih memiliki nilai rendah.

c. Responsivitas kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kesehatan

Situasi pandemi selama ini menuntut pemerintah khususnya Dinas Kesehatan menyusun kegiatan atau program khusus untuk bisa mengendalikan situasi yang ada. Program khusus saat ini terus yang dilaksanakan adalah *Contact Tracing*, program ini merupakan salah satu cara untuk melacak dan mendeteksi masyarakat yang terpapar virus dan masyarakat yang pernah berinteraksi dengan pasien positif Covid-19. Selain *Contact Tracing*, program isolasi yang diterapkan oleh pemerintah yaitu dengan menggunakan Gedung Ekonomi Kreatif Dinas Pariwisata Kabupaten Ponorogo untuk masyarakat yang terpapar virus. Berikut hasil responsivitas berdasarkan PKP Puskesmas Somoroto dan Ngrandu Tahun 2020:

Tabel 3
Responsivitas Puskesmas Somoroto dan Ngrandu Tahun 2019 dan 2020

No	Indikator	Puskesmas Somoroto Th. 2019	Puskesmas Ngrandu Th. 2019	Puskesmas Somoroto Th. 2020	Puskesmas Ngrandu Th. 2020
1	UKM Esensial	92,66 (Baik)	90,18 (Cukup)	91,42 (Baik)	79,01 (Kurang)
2	UKM Pengembangan	90,19 (Cukup)	68,70 (Kurang)	98,5 (Baik)	54,1 (Kurang)
3	UKP	96,89 (Baik)	91,83 (Baik)	97,03 (Baik)	82,79 (Cukup)

Sumber: PKP Puskesmas Somoroto dan Ngrandu 2019 dan 2020 diolah oleh penulis.

Hasil dari data dan kondisi di lapangan yang telah diuraikan di atas tingkat responsifitas tenaga medis dan Puskesmas cukup baik, tetapi pada Puskesmas Ngrandu nilai dari UKM pengembangan yaitu program atau kegiatan pengembangan yang dilakukan oleh Puskesmas Ngrandu masih sangat rendah. Peningkatan program pengembangan hal ini sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ada di wilayah pelayanan Puskesmas Ngrandu.

d. Responsibilitas kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kesehatan

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di masa pandemi berjalan dengan penuh dengan hambatan, adanya pandemi hingga saat ini menyebabkan beberapa kegiatan pelayanan tidak bisa dilakukan dengan maksimal. Seperti halnya kegiatan posyandu yang sempat berhenti beberapa saat dikarenakan tinggi persebaran Covid-19. Permasalahan atau hambatan yang memengaruhi tingkat responsibilitas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan sebagai berikut:

1. Penutupan Puskesmas selama beberapa hari menghambat pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
2. Masih kurangnya pegawai yang menguasai informasi teknologi yang mendukung adanya pelayanan online di Puskesmas Somoroto dan Ngrandu.
3. Belum adanya kegiatan pelatihan kepada pegawai dan tenaga medis di Tahun 2020 dikarenakan masa pandemi dan kondisi di lapangan belum kondusif.

Permasalahan di atas menggambarkan tingkat responsibilitas kinerja aparatur khususnya di Puskesmas Somoroto dan Ngrandu dinilai belum berjalan dengan maksimal. Untuk itu perlunya upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut sangat dibutuhkan, berikut strategi dari Dinas Kesehatan dalam meningkatkan responsibilitas kinerja dari pegawai:

1. Kebijakan terkait adanya penutupan Puskesmas yang telah dijelaskan dipembahasan sebelumnya dalam indikator produktivitas merupakan sekaligus upaya dalam rangka mensterilisasi lingkungan Puskesmas guna meminimalisir persebaran virus yang pada saat itu cukup tinggi.
2. Program pelayanan online telah direncanakan untuk seluruh wilayah Kabupaten Ponorogo di Tahun 2021, Puskesmas Ponorogo Utara

sebagai pelopor pelayanan online yang selanjutnya di akan di rencanakan seluruh Puskesmas dapat menerapkan sistem pelayanan online.

3. Pelatihan kepada pegawai akan di laksanakan di Tahun 2021, mengingat saat ini sangat dibutuhkan pelayanan berbasis teknologi sehingga pelayanan kesehatan dapat menyentuh seluruh lapisan masyarakat.

e. Akuntabilitas kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kesehatan

Akuntabilitas ini sangat berpengaruh kepada tingkat keberhasilan dari pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selama ini pelaksanaan kebijakan adaptasi kebiasaan baru di kalangan aparat pemerintah khususnya bagian kesehatan sudah berjalan dengan baik, meskipun masih tetap terdapat beberapa kendala. Salah satu contohnya para tenaga medis atau aparat lainnya masih kurang disiplin menerapkan kebiasaan baru ketika di luar jam dinas. Tingkat kedisiplinan pegawai sangat dibutuhkan dalam situasi pandemi, kedisiplinan dan komitmen pegawai yang tinggi menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan dari program kegiatan yang telah disusun. Berdasarkan dari daftar absensi pegawai Dinas Kesehatan Ponorogo, Puskesmas Somoroto dan Ngrandu tingkat kedisiplinan di nilai baik. Data absensi pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo khususnya dibagian pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik, hanya ada beberapa orang yang izin karena sakit. Namun data absensi pegawai di Puskesmas Somoroto dan Ngrandu masih terdapat oknum pegawai yang tidak masuk atau tanpa keterangan.

Permasalahan di atas merupakan gambaran mengenai tingkat kedisiplinan beberapa pegawai yang masih kurang tertib, pemerintah memberikan sanksi berupa pemotongan tunjangan sesuai dengan absensi yang telah tertulis di dalam rekapitulasi absensi perbulannya. Sangat disayangkan bahwa di dalam masa pandemi seperti ini masih terdapat

pegawai yang kurang disiplin. Adapun Akuntabilitas berdasarkan PKP Pukesmas Somoroto dan Ngrandu Tahun 2020 sebagai berikut:

Tabel 4
Akuntabilitas Puskesmas Somoroto dan Ngrandu Tahun 2019 dan 2020

No.	Indikator	Puskesmas Somoroto Th. 2019	Puskesmas Ngrandu Th. 2019	Puskesmas Somoroto Th. 2020	Puskesmas Ngrandu Th. 2020
1	Manajemen Umum	10,00	9,63	9,81	7,56
2	Manajemen Peralatan dan Saprass	9,40	9,40	10,00	8,20
3	Manajemen Keuangan	10,00	10,00	10,00	10,00
4	Manajemen SDM	10,00	10,00	10,00	10,00
5	Manajemen Pelayanan Kefarmasian	10,00	10,00	10,00	7,00
Rata-rata		9,88 (Baik)	9,81 (Baik)	9,96 (Baik)	8,55 (Baik)

Sumber: PKP Puskesmas Somoroto dan Ngrandu 2019-2020 diolah oleh penulis.

Hasil PKP di atas terlihat bahwa akuntabilitas Puskesmas Somoroto mendapat nilai lebih tinggi dari Puskesmas Ngrandu, dan nilai yang diperoleh Puskesmas Ngrandu mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Adanya perbedaan hasil PKP ini akan mendorong pemerintah untuk berupaya menyamaratakan baik secara manajemen ataupun sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan kesehatan.

f. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di masa pandemi mengalami hambatan dan permasalahan, dimana kegiatan pelayanan kesehatan tidak bisa dilakukan secara optimal. Penulis berdasarkan hasil penelitian menemukan bahwa adanya Covid-19 ini mengakibatkan kinerja aparatur atau tenaga kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Permasalahan tersebut ditambah lagi dengan masih belum adanya pemerataan kualitas layanan kesehatan di seluruh Puskesmas di Kabupaten Ponorogo. Berbeda dengan penelitian sebelumnya bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat dilakukan

dengan leluasa karena belum adanya permasalahan pandemi seperti penelitian Steven Konli. Permasalahan yang sama dari penelitian Steven Konli adalah kualitas layanan yang diberikan belum optimal.²² Permasalahan ini merupakan PR bagi pemerintah yang setiap tahunnya belum bisa di selesaikan dengan optimal.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Somoroto dan Ngrandu juga memiliki kekurangan terkait kompetensi pegawai, penulis menemukan bahwa kompetensi yang dimiliki tenaga kesehatan Puskesmas Somoroto dan Ngrandu belum maksimal. Kurangnya kompetensi tenaga kesehatan di Puskesmas Somoroto dan Ngrandu ini khususnya di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Sama halnya dengan hasil penelitian Lestari Handayani yang mengatakan bahwa peran tenaga kesehatan ini sangat menentukan keberhasilan dari pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Pandemi ini menuntut adanya inovasi-inovasi pelayanan kesehatan seperti halnya pelayanan online. Pelayanan online dinilai dapat lebih mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di masa pandemi. Layaknya temuan Cindy Anggraeny mengatakan bahwa adanya inovasi akan membantu meningkatkan kepuasan dari masyarakat dan menambah dampak positif bagi pihak Puskesmas. Peningkatan kinerja tenaga kesehatan harus terus dilakukan demi pembangunan dibidang kesehatan lebih baik kedepannya dan harus didukung dengan adanya inovasi-inovasi sesuai dengan perkembangan zaman terkhususnya di masa pandemi Covid-19.

g. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat terbesar dalam kinerja aparatur Dinas Kesehatan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan pada masa pandemi di Kabupaten Ponorogo adalah masih tingginya angka persebaran Covid-19 di Kabupaten Ponorogo dan masih rendahnya kesadaran dari masyarakat akan kesehatan dan keselamatan diri masing-masing.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja aparatur Dinas Kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada era *new normal* mengalami sedikit penurunan dari tahun sebelumnya. Adapun kesimpulan dari analisis masing-masing indikator yang telah dilakukan di lapangan yakni tingkat produktivitas kinerja aparatur sedikit mengalami penurunan, belum adanya pemerataan kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Ponorogo, responsivitas Puskesmas Somoroto mengalami kenaikan namun berbanding terbalik dengan Puskesmas Ngrandu yang mengalami penurunan, responsibilitas Dinas Kesehatan belum optimal, tingkat akuntabilitas Puskesmas Somoroto yang mengalami kenaikan meskipun Puskesmas Ngrandu sedikit mengalami penurunan.

Guna meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kesehatan di masa pandemi, disarankan untuk memberikan perhatian khusus kepada Puskesmas yang mengalami penurunan produktivitas dan responsivitas selama masa pandemi, mendukung sarana prasarana penunjang pelayanan kesehatan pada setiap Puskesmas sesuai kebutuhan, memberikan sanksi tegas kepada pelanggar baik dari masyarakat dan terkhusus aparat pemerintah yang melanggar protokol kesehatan, meningkatkan kompetensi pegawai khususnya di bidang teknologi komunikasi dan informasi secepatnya untuk dapat terselenggaranya pelayanan *online*, meningkatkan kualitas dan kuantitas dari sarana prasarana di bidang kesehatan untuk tercapainya pemerataan pelayanan kesehatan dalam mendukung pembangunan kesehatan yang lebih baik.

5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo beserta jajarannya, semua pegawai di Puskesmas Somoroto dan Ngrandu, serta bapak dosen pembimbing yang selama ini membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

6. Daftar Pustaka

- Harahap, Yahya Hardiyansyah. "Kualitas Pelayanan Publik." *Yogyakarta: Gava Media* (2011).
- Creswell, John W. "Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih Diantara Lima Pendekatan." *Yogyakarta: Pustaka Pelajar* (2015).
- Nazir, Mohammad. "Metode Penelitian Survei." *Bogor: Ghalia Indonesia* (2014)
- Simangunsong, Fernandes. "Metodologi Penelitian Pemerintahan." *Alfabeta, Bandung* (2016).
- Sugiyono, Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta Bandung, 2010.
- Anggraeny, Cindy. "Imovasi Pelayanan Kesehatan" 1 (2013): 85–93.
- Handayani, Lestari, N A Ma'ruf, and Evie Sopacua. "Peran Tenaga Kesehatan Sebagai Pelaksana." *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan* 13, no. 1 (2010): 12–20.
- Konli, Steven. "Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung" 2, no. 1 (2014): 1925–1936.
- "Info Corona Virus Archives » Info Infeksi Emerging Kementerian Kesehatan RI." Accessed September 24, 2020. <https://covid19.kemkes.go.id/category/situasi-infeksi-emerging/info-corona-virus/#.X5AUvNAzb7A>.
- "JATIM TANGGAP COVID-19." Accessed September 26, 2020. <http://infocovid19.jatimprov.go.id/>.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020*, n.d.
- Keputusan Kadinkes Provisi Jawa Timur Nomor: 440/2147/KPTS/102.4/2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Puskesmas Di Jawa Timur*, n.d.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 9 Tahun 2020 Tentang Pedoman PSBB Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19*, n.d.
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*, n.d.
- Surat Edaran (SE) Nomor 58 Tahun 2020 Tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Tatanan Normal Baru*, n.d.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, n.d.

HASIL CEK PLAGIASI TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/en_us/?student_user=1&o=17498666108&lang=en_int&s=8u=1104278463

turnitin PERPUSTAKAAN UMPO 44

Kinerja Pelayanan Kesehatan di Masa Pandemi Covid - 19
Health Service Performance in the Covid - 19 Pandemic Period

Tema : Governance Covid-19 Transition dalam Pelayanan Publik di Masa New Normal

Oleh : Anindya Hidayati (Mahasiswa)¹, Alda Elvina Putri (Mahasiswa)²,
Hernanda Ayudya Rizky Rahma (Mahasiswa)³

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan adalah hal yang sangat penting bagi semua kalangan masyarakat dan itu adalah hak semua warga Indonesia untuk mendapatkan fasilitas kesehatan yang baik. Pelayanan public juga meliputi pelayanan kesehatan namun penyelenggaraan pelayanan public tersebut tidak berjalan optimal hal itu dikarenakan banyak keluhan – keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan kesehatan seperti rumah sakit selaku instansi penyelenggara. Seperti yang sudah kita ketahui pelayanan kesehatan sudah diatur dalam Undang – Undang dasar Republik Indonesia 1945, serta peraturan Perundang – undangan yang mendukung itu yaitu Undang – Undang no.35 tentang pelayanan public, Undang – Undang 37 Tahun 2009 tentang kesehatan, Undang – Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang – Undang nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit.

Dapat kita ketahui bahwa pada 2020-2021 ini umat manusia diseluruh penjuru dunia digoncang dengan adanya pandemi Corona Virus Disease atau Covid- 19 yang sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat dan menimbulkan banyak keparahan. Ratusan bahkan manusia terinfeksi dan sudah mulai memberikan banyak himbauan dan bantuan

Page: 1 of 15 Word Count: 3200 Text-Only Report High Resolution On