KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS LIMBA B KECAMATAN KOTA SELATAN KOTA GORONTALO PADA MASA PANDEMI COVID-19

ARTIKEL JURNAL

ROSTIN AHMAD
NIM. D02416386

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2 0 2 0

KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS LIMBA B KOTA SELATAN KOTA GORONTALO PADA MASA PANDEMI COVID-19

Rostin Ahmad[1], Srihandayani Suprapto[2], Umar Sako Baderan[3]
[1,2,3)] Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Gorontalo. 96212
Email: rostin_ahmad@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of service at the Limba B Health Center, Southern City, Gorontalo City during the Covid-19 Pandemic. The research method used is a qualitative research approach with descriptive research type. The results showed that the service quality of the Limba B Community Health Center in Southern City of Gorontalo City during the Covid-19 Pandemic was generally going well. This can be seen in the following indicators: tangible, according to the research results that tangible indicators in services at the Limba B Health Center, South City, Gorontalo City are not good; reliability, according to the results of the study, it was found that this indicator was going well; responsiveness, based on research results, this indicator works well; assurance, according to the results of the research conducted shows that this indicator is as expected; and empathy, according to the results of the research that this indicator has been going well.

Keywords: Service Quality, Puskesmas, Covid-19 Pandemic

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di Puskesmas Limba B Kota Selatan Kota Gorontalo Pada Masa Pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan adalah Pendekatan penelitian Kualitatif dengan Jenis Penelitian Deskriptif. Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Limba B Kota Selatan Kota Gorontalo Pada Masa Pandemi Covid-19 secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada indikator sebagai berikut: *tangible,* sesuai hasil penelitian bahwa indikator tangible dalam pelayanan di Puskesmas Limba B Kota Selatan Kota Gorontalo belum baik; *reliability,* sesuai dengan hasil penelitian didapatkan bahwa indikator ini sudah berjalan dengan baik; *responsiveness,* berdasarkan hasil penelitian, indikator ini berjalan dengan baik; *assurance,* sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa indikator ini sudah sesuai dengan yang diharapkan; dan *empathy,* sesuai dengan hasil penelitian bahwa indikator ini sudah berjalan dengan baik.

Kata kunci: Kulaitas Pelayanan, Puskesmas, Pandemi Covid-19

PENDAHULUAN

Pelayanan publik saat ini mengalami titik krisis dalam penilaian masyarakat atas kerja-kerja pemerintah dalam hal pelayanan. Hal ini bisa dilihat dari adanya ketidakpercayaan masyarakat sehingga membentuk opini penilaian rendah atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selaku birokrasi publik. Dengan adanya opini-opini rndah atas kerja-kerja pemerintah tersebut, maka menjadi hal biasa bila dimana-mana terjadi bentuk protes yang dilakukan oleh elemen masyarakat dalam bentuk protes ataupun demonstrasi dengan turun ke jalan-jalan.

Pelayanan yang dilakukan oelh pemerintah menyangkut sektor publik yang terkait dengan pemenuhan hak-hak masyarakat dianggap masih jauh dari harapan. Banyak aduan yang dilayangkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan publik yang ditujukan kepada pemerintah sebagai pemberi layanan. Aduan-aduan tersebut terkait dengan sisitem ataupun prosedur layanan yang dianggap berbelit-belit, kurangnya informasi yang dapat diakses, tidak konsistensnnya pemberi layanan hingga pada fasilitas pelayanan yang dianggap terlalu terbatas.

Sektor kesehatan saat ini mengalami perkembangan yang tidak begitu maksimal. Hal ini dikarenakan kurangnya perhatian pemerintah dalam pemenuhan akses pelayanan ini secara maksimal. Padahal kunci utama dari aktvitas masyarakat adalah terlentak pada kondisi kesehatan yang baik dan prima. Layanan kesehatan bertujuan untuk mencapai derajat harapan kepuasan kesehatan bagi masyarakat. Dengan adanya layanan kesehatan yang prima yang diberikan oleh pemerintah maka akan dapat meningkatkan kepuasan harapan.

Dalam perwujudan atas layanan kesehatan bagi masyarakat, pemerintah telah mendirikan sebuah lemaaga layanan yang khusus menangani masalaha kesehatan di masyarakat yakni Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Unit ini fokus dan tujuannya adalah memberikan layanan kesehatan secara maksimal kepada masyarakat pada tingkat pertama.

aUntuk mewujudkan pelayanan kesehatan, pemerintah mendirikan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan tingkat pertama yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan yang melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan. Pembangunan Puskesmas di tingkat kecamatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Puskesmas di Kota Gorontalo khususnya di Puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan, terkait pada aisu-isu strategis sektor kesehatan antara lain ketersediaan sumberdaya kesehatan yang masih minim,

pelayanan kesehatan yang belum optimal, fasilitas pelayanan kesehatan lanjutan bagi penyandang cacat dan lansia belum memadai, penduduk miskin belum seluruhnya mendapat jaminan kesehatan, Sistem Informasi Kesehatan (SIK) yang belum optimal pemanfaatannya, dan lain sebagainya. Isu-isu strategis yang dialami oleh sektor kesehatan di Kota Gorontalo ini yang perlu diantisipasi untuk kurun waktu mendatang adalah derajat kesehatan, angka kematian, masalah demografi, jumlah penduduk miskin, ketersediaan sumberdaya, kesehatan yang belum optimal, pelayanan kesehatan yang belum optimal, fasilitas pelayanan kesehatan lanjutan bagi peyandang cacat dan lansia belum memadai, penduduk miskin belum seluruhnya mendapat jaminan kesehatan, Sistem informasi Kesehatan (SIK) yang belum optimala pemanfaatannya.

Terkait dengan pelayanan, Allah Swt telah memerintahkan kepada umat-Nya untuk senantiasa memberikan pelayanan atau memberikan pertolongan kepada yang lain dengan sebaik-baik pertolongan (pelayanan).

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تُحِلُّوْا شَعَاۤىِٕرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَاۤىِٕدَ وَلَآ اٰۤمِّيْنَ الْبَيْتَ الْحَرَامَ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّنْ رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۗ وَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا ۗ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدُّوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا ۘ وَتَعَاوَنُوْا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى ۖ وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلَى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ

Artinya: aWahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitula haram; mereka mencari karunia dan keridhaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangimu dari Masjidil haram, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalama (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nyaa (Q.S. Al-Maidah: 2)

Sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah telah mengeluarkan kebijakanyang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima pada setiap instansi pemerintah. Implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pemerintah, seperti pada Puskesmas Limba B pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum memuaskan. Dalam menerapkan pelayanan publik Puskesmas Limba B belum dapat memuaskan masyarakat. Masih banyak kekurangan yang harus dibenahi agar masyarakat lebih mendapatkan kepuasan. Hal ini masih

tampak dengan banyaknya permasalahan yang terjadia di Puskesmas Limba B.

Adanya pandemi Corona Virus Disease (Covid-19) di Indonesia membuat kekhawatiran masyarakat luas untuk datang memeriksakan diri ke fasilitas kesehatan (faskes) karena takut tertular Covid-19. Untuk mengantisipasi hal tersebut, perlu diberikan informasi kesehatan yang tepat, cepat dan lengkap agar masyarakat yang memang membutuhkan layanan kesehatan, khususnya Puskesmas tidak takut untuk datang dan berobat ke Puskesmas.

Upaya adaptasi pelayanan kesehatan telah dilaksanakan sejak mulainya Pandemi Covid-19, karena Puskesmas merupakan garda terdepan dalam melayani kesehatan masyarakat di wilayahnya, sehingga Puskesmas tidak pernah berhenti dalam melayani masyarakat baik didalam gedung maupun diluar gedung. Pada saat ini, dalam masa adaptasi kebiasaan baru, pelayanan puskesmas telah banyak dilakukan perubahan untuk mengantisipasi potensi meningkatnya kembali kasus Covid-19. Selain pelayanan dalam bentuk virtual, pelayanan langsung kepada masyarakat tetap harus dilaksanakan dengan memenuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan, misalnya penyediaan alat cuci tangan, dilakukan pemeriksaan suhu sebelum masuk Puskesmas, pembatasan jumlah pengunjung/pengantar pada ruang tunggu sesuai jumlah kursi yang ada hingga pemberlakuan sekat untuk membatasi kontak antara pasien dengan petugas kesehatan pada tiap-tiap bagian pelayanan.

Puskesmas Limba B Kota Selatan pada masa pandemi maupun pada era tatanan baru ini dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Puskesmas melaksanakan kegiatan prevensi, deteksi dan respon terhadap COVID-19 secara optimal.
2. Penerapan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) serta physical distancing secara ketat.
3. Pendaftaran pasien secara online/daring untuk mencegah antrian di loket pendaftaran dan mempersingkat kunjungan di Puskesmas.
4. Memastikan pelaksanaan proses triase selalu dilakukan dengan benar serta penyesuaian alur pelayanan di Puskesmas pada masa pandemi COVID-19.
5. Ruang pemeriksaan khusus dengan sirkulasi udara yang baik digunakan untuk pemeriksaan pasien dengan gejala ISPA atau penyakit lain yang mudah ditularkan melalui udara.
6. Tata laksana kasus yang tidak gawat darurat, termasuk penyakit kronis didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

7. Pemantauan/pengawasan kondisi kesehatan OTG, ODP dan PDP dengan gejala ringan dilaksanakan secara daring.
8. Pelayanan Program di Puskesmas diatur dengan pegaturan pada hari-hari tertentu atau tempat yang dipisahkan, misalnya bagi Puskesmas yang memiliki Puskesmas Pembantu.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti tentang pelayanan publik selama masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Limba B Kota Selatan Kota Gorontalo didapatkan bahwa pelayanan yang diberikan sangat memperhatikan protokol kesehatan, namun hal ini oleh masyarakat yang datang berobat dianggap sangat menyulitkan karena beberapa tahapan yang harus dilalui yakni harus mencuci tangan, dilakukan pengecekan suhu badan serta hal lain yang menjadi aturan tersendiri dari puskesmas. Selain itu yang didapatkan adalah adanya pembatasan jumlah pengunjung dalam sehari, hal ini dilakukan untuk mencegah penularan Covid-19 nantinya. Selain itu adanya keterbatasan APD yang dimiliki juga sedikit mempengaruhi layanan yang diberikan. Hal lain juga yang didapatkan adalah bahwa dalam pemeriksaan pasien yang datang, pihak puskesmas sudah tidak melakukan pemeriksaaan secara langsung dan hanya sekedar menanyakan apa yang dirasakan oleh pasien dan setelah itu pasien bersangkutan diberikan obat sesuai dengan penyakit yang dikeluhkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini, menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif menurut Bogdan dan Taylor, sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dari perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2007:3).

Demikian pula menurut Sugiyono (2012:11), penelitian jenis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*indevenden*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

Dalam penelitian ini, sumber data yang menjadi rujukan adalah sebagai berikut:

1. Sumber data primer
   Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian. Data primer disebut juga data asli atau data baru. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data adalah:
   a. Kepala Puskesmas 1 orang
   b. Kepala Bagian Administrasi 1 orang
   c. Pegawai sebanyak 3 orang
   d. Masyarakat sebanyak 3 orang
2. Sumber data sekunder
   Data sekunder dalam hal ini merupakan pelengkap yang diambil dari sumber lain, artinya menggunakan sumber-sumber yang sebelumnya tidak ditetapkan

tetapi diperlukan dalam permasalahan yang dibahas.

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan prosedur pengumpulan data, antara lain:

1. Observasi
   Observasi, yaitu langkah ini ditempuh untuk mengetahui secara lebih detail dan jelas mengenai obyek yang akan diteliti, peneliti akan melakukan studi pengamatan secara mendalam berkaitan dengan konteks permasalahan.
2. Wawancara
   Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan semua informan yang dipilih berdasarkan kebutuhan dalam penelitian ini.
3. Dokumentasi
   Dokumentasi yakni pengumpulan data dari sumber-sumber nonvisual yakni berupa dokumen-dokumen atau arsip-arsip dan rekaman yang ada relevansinya dengan kebutuhan data yang dibutuhkan peneliti. Dalam penelitian ini data yang dijaring berupa dokumen yaitu meliputi profil lokasi penelitian, data pegawai dan data sarana prasarana.

Analisis data bermaksud atas nama mengorganisasikan data, data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri dari catatan lapangan dan komentar peneliti, gambar, foto, dokumen, laporan, dan lain-lain. Menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2012:337), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu (1) *data reduction,* (2) *data display,* dan (3) *conclusion drawing/verification*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di Puskesmas Limba B Kota Selatan Kota Gorontalo Pada Masa Pandemi Covid-19. Pada bagian ini akan diuraikan analisis hasil penelitian dari data yang diperoleh. Adapun hal-hal yang dibahas yaitu tentang kualitas pelayanan dengan dimensi kualitas pelayanan ditinjau dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Pembahasan untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *tangible* dalam pelayanan di Puskesmas Limba B Kota Selatan Kota Gorontalo Pada Masa Pandemi Covid-19 tidak sesuai dengan yang diharapkan. Artinya bahwa sarana dan prasarana yang ada untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dianggap belum cukup dan

belum sesuai dengan protokol kesehatan.

Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003) yaitu segala bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dengan demikian bukti langsung/ wujud merupakan indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *reliability* dalam pelayanan administrasi di Puskesmas Limba B Kota Selatan Kota Gorontalo Pada Masa Pandemi Covid-19 sudah sepenuhnya dapat dilaksanakan. Hal tersebut ditunjukan dengan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

Selain itu pegawai juga memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam mempermudah proses pelayanan, sehingga pelayanan yang ada di Puskesmas Limba B Kota Selatan Kota Gorontalo sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu asas keprofesionalan yang berarti setiap pelaksana harus memiliki kompetisi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *responsiveness* dalam pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Limba B Kota Selatan Kota Gorontalo Pada Masa Pandemi Covid-19 sudah cukup baik. Indikator *Responsiveness* dalam pelayanan merupakan kemampuan untuk membantu penerima layanan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Hal tersebut ditunjukan dengan kemauan pegawai dalam melayani masyarakat guna mendapatkan pelayanan yang dapat dilihat dari adanya respon dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya respon langsung dari pegawai atau petugas maka masyarakat akan segera mendapatkan pelayanan dengan cepat.

Penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas Limba B Kota Selatan Kota Gorontalo menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diantaranya asas kepentingan umum yang berarti pemberian layanan oleh petugas pelaksana tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan dan asas keseimbangan hak dan kewajiban yang berarti pemenuhan hak itu harus sebanding

dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

2. *Assurance* (Jaminan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *assurance* dalam pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Limba B Kota Selatan Kota Gorontalo Pada Masa Pandemi Covid-19 sudah cukup baik. Indikator *assurance* dalam pelayanan merupakan jaminan kenyamanan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan.

Hal tersebut ditunjukan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas, diperlukan adanya jaminan yang diberikan oleh pelayanan publik. Jaminan tersebut dapat dilihat dari kepastian biaya dan ketepatan waktu. Dengan adanya kepastian biaya dan kepastian waktu akan menghindarkan masyarakat dari pungutan liar dan waktu yang tidak jelas.

Puskesmas Limba B Kota Selatan Kota Gorontalo melakukan pelayanan dengan memberikan biaya dan waktu penyelesaian telah disesuaikan dengan prosedur yang ditentukan pemerintah. Biaya dan waktu penyelesaian tentunya tidak memberatkan penerima layanan. Selain itu adanya jaminan keamanan yang diberikan pihak Puskesmas Limba B Kota Selatan Kota Gorontalo kepada penerima layanan. Sehingga, pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Limba B Kota Selatan Kota Gorontalo sesuai dengan standar pelayanan yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan dan biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam pemberian proses pelayanan (KEP. MEN. PAN. No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

3. *Emphaty* (Empati)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *emphaty* dalam pelayanan di Puskesmas Limba B Kota Selatan Kota Gorontalo Pada Masa Pandemi Covid-19 sudah baik walupun masih ada perbedaan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Indikator *empathy* dalam pelayanan mencakup kepedulian pegawai terhadap masyarakat penerima layananan dan perhatian yang diberikan pegawai atas kebutuhan layanan yang dibutuhkan masayarakat.

Hal tersebut ditunjukan dengan sikap yang ditunjukan oleh pegawai dalam pelayanan publik, sikap yang menunjukan kemauan melayani berbagai kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sikap itu antara lain ramah, sopan dan menghargai setiap pemohon atau penerima layanan yang datang. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003) kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pelayanan yang ramah dan sopan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan. Dengan sikap yang ramah dan sopan, masyarakat akan merasa senang untuk melakukan pelayanan. Melalui hasil penelitian, sikap ramah, sopan yang ditunjukan oleh pegawai sudah baik. Sehingga hal itu akan mendorong keefektifan sebuah pelayanan. Hal ini juga sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan (Kep. Men. PAN. Nomor 63 Tahun 2003).

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Limba B Kota Selatan Kota Gorontalo Pada Masa Pandemi Covid-19 secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada indikator sebagai berikut: *tangible,* sesuai hasil penelitian bahwa indikator tangible dalam pelayanan di Puskesmas Limba B Kota Selatan Kota Gorontalo belum baik; *reliability,* sesuai dengan hasil penelitian didapatkan bahwa indikator ini sudah berjalan dengan baik; *responsiveness,* berdasarkan hasil penelitian, indikator ini telah berjalan dengan baik; *assurance,* sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa indikator ini sudah sesuai dengan yang diharapkan; dan *empathy,* sesuai dengan hasil penelitian bahwa indikator ini sudah berjalan dengan baik.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka ada beberapa hal yang dapat disarankan yaitu:

a. Peningkatan pelayanan untuk indikator *tangible* (bukti fisik) yaitu dapat berupaya menyediakan sarana dan prasaran yang sesuai dengan protokol kesehatan.
b. Perlu tetap melakukan edukasi kepada masyarakat terkait pelayanan pada masa pandemi guna mengurangi penyebaran virus corona.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta. Elex Media Komputindo.

Gie, The Liang. 2009. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta. Liberty

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta

Kencana, Syafiie, Inu. 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta. PT. Bumi Aksara.

Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Tentang Pelayanan Publik

Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. STIA LAN Press. Jakarta

Moenir, 2006, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta. Bumi Aksara

Moleong, Lexy J, 2007, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya

Nawawi, H. Hadari. 2003; Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif, Cetakan ke-7, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara. Jakarta

Subarsono, AG. 2010. *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi.* Yogyakarta Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung

Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Yogyakarta. Andi Offset.

Wiyono, Djoko. 2007. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Airlangga University Press.