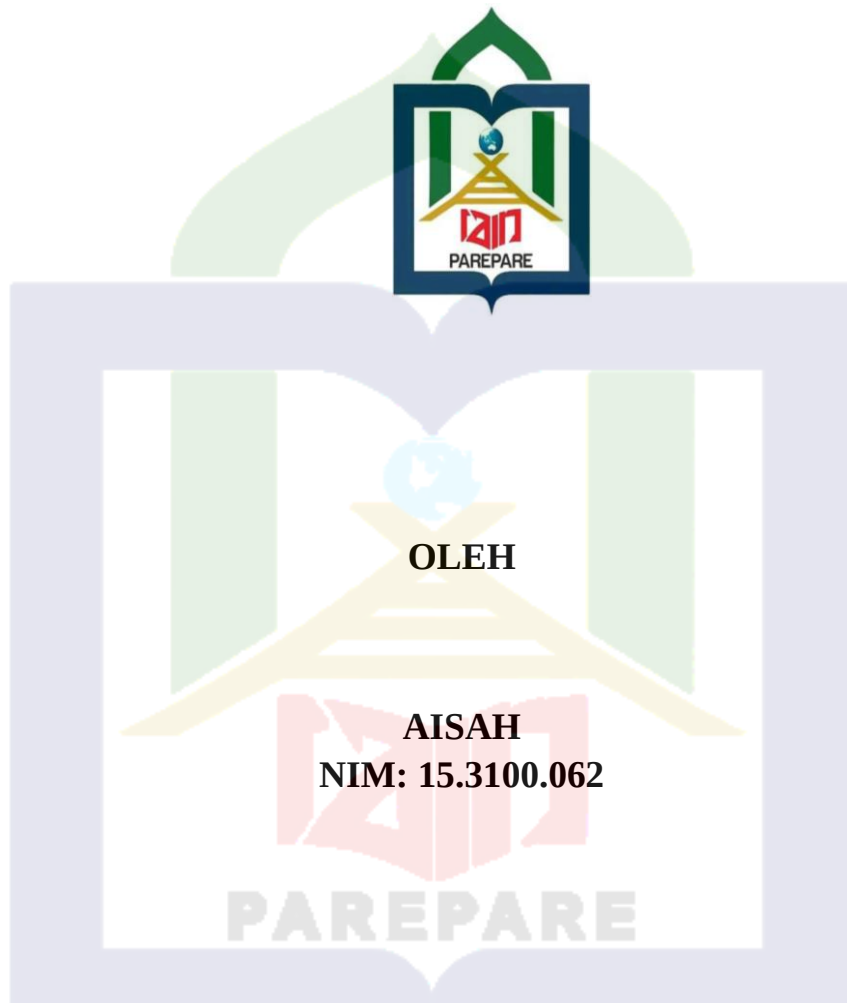


SKRIPSI

PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI PADA RUMAH SAKIT MADISING BUNGI)



OLEH

AISAH

NIM: 15.3100.062

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2022 M/ 1444 H

**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19
(STUDI PADA RUMAH SAKIT MADISING BUNGI)**



Oleh

AISAH

NIM: 15.3100.062

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Abad dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2022/1444

**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19
(STUDI PADA RUMAH SAKIT MADISING BUNGI)**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

**Program Studi
Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Disusun dan diajukan oleh

AISAH

NIM: 15.3100.062

Kepada

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2022 M/ 1444 H

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Peningkatan Pelayanan Publik Dimasa Pandemi
Covid-19 (Studi Kasus Rumah Sakit Madising
Bungi)

Nama Mahasiswa : Aisah

Nim : 15.3100.062

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : SK Dekan FUAD IAIN Parepare

Nomor : B-1253/In.39.7/PP.00.9/05/2021

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Iskandar, S.Ag., M.Sos.I

NIP : 19750704 200901 1 006

Pembimbing Pendamping : Sulvinajayanti, M. I. Kom

NIP : 19880131 201503 2 006

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah



Dr. A. Murkadam, M. Hum
NIP. 196412311992031045

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Peningkatan Pelayanan Publik Dimasa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Rumah Sakit Madising Bungi)
Nama Mahasiswa : Aisah
Nomor Induk Mahasiswa : 15.3100.062
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK Dekan FUAD IAIN Parepare

Nomor : B-1253/In.39.7/PP.00.9/05/2021

Tanggal Kelulusan : 19 Agustus 2022

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Iskandar, S.Ag., M.Sos.I

(Ketua)

(.....)

Sulvinajayanti, M. I. Kom

(Sekretaris)

(.....)

Nurhakki, S.Sos., M.Si

(Penguji Utama I)

(.....)

Dr. Muh. Qadaruddin, M.Sos

(Penguji Utama II)

(.....)



Dekan
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Dr. A. Nurkham, M.Hum.
NIP. 1964112311992031045

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah swt., yang telah mengajarkan kepada manusia apa yang belum diketahuinya dan memberikan hidayah dan rahmatnya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan untuk memperoleh gelar “Sarjana Sosial pada fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua penulis. Ayahanda Hartono dan Ibunda Hamida tercinta atas pembinaan, sehat dan berkah doa tulusnya sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr. Iskandar, S.Ag., M.Sos.I selaku pembimbing I dan Ibu Sulvinajayanti, M.I.Kom selaku pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan bapak yang telah diberikan selama dalam penulisan skripsi ini, penulis ucapkan banyak-banyak terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Dr. Hannani, M.Ag selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare
- 2) Bapak Dr. A. Nurkidam, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa
- 3) Bapak dan ibu dosen pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.

- 4) Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
- 5) Para staf yang ada di IAIN Parepare yang telah membantu dan melayani penulis dengan baik dalam pengurusan berbagai hal.
- 6) Semua teman-teman penulis senasib dan seperjuangan Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang memberi warna tersendiri pada alur kehidupan penulisan selama studi di IAIN Parepare.

Penulis mengucapkan pula banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, sebaik moril maupun material hingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Semoga Allah swt., berkenaan menilai segalanya sebagai amal jariah.

Akhirnya penulis menyampaikan bahwa kiranya pembaca berkenaan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 8 Agustus 2022

Penulis



Aisah

NIM. 15.3100.062

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aisah

Tempat/Tgl.Lahir : Malaysia/20 Mei 1994

Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka penulis bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 8 Agustus 2022

Penulis,



Aisah

NIM. 15.3100.062

ABSTRAK

Aisah, *Peningkatan Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Rumah Sakit Madising Bungi)* (dibimbing oleh: Iskandar dan Sulvinajayanti)

Upaya melakukan pelayanan publik yang maksimal dengan melakukan peralihan kepada penggunaan sistem online dilakukan oleh pihak-pihak instansi di Kabupaten Pinrang. Upaya peralihan ini tentunya mesti dibarengi dengan memberi edukasi atau pemahaman serta sosialisasi secara massif kepada seluruh elemen masyarakat yang akan mengakses layanan publik di tengah tatanan kehidupan baru atau new normal tidak terganggu. Berdasarkan pada hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk peningkatan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Madising Bungi di masa Covid-19.

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode deskriptif kualitatif, data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis datanya yaitu menggunakan analisis data kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan tugas dan tanggungjawab yang dimiliki oleh pihak rumah sakit kepada masyarakat khususnya pada bagian kesehatan. Berbagai macam bentuk pelayanan tersebut dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan. Bentuk pelayanan seperti rawat inap, rawat jalan, lab biologi, kamar bersalin, UGD, pelayanan gizi, ruang informasi, apotik dan lainnya, (2) Penerapan pelayanan publik yang berbasis digital harus diaplikasikan untuk kenyamanan masyarakat di era Covid-19 ini. Penerapan pelayanan publik yang berbasis digital seharusnya diaplikasikan sedini mungkin. Pemanfaatan teknologi digital dengan didukung infrastruktur dan sumber daya manusia yang handal dirasa dapat menjembatani akses pelayanan publik ditengah pandemi.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Peningkatan Pelayanan dan Masa Pandemi Covid-19

DAFTAR ISI

SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK.....	9
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang Masalah.....	14
B. Rumusan Masalah.....	18
C. Tujuan Penelitian.....	19
D. Manfaat Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	20
B. Tinjauan Teoritis.	21
1. Kualitas Pelayanan Publik.....	21
2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	23
C. Tinjauan Konseptual.....	25
D. Kerangka Pikir.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	45

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
C. Fokus Penelitian.	47
D. Jenis dan Sumber Data yang digunakan.	47
E. Teknik Pengumpulan Data.	48
F. Teknik Analisis Data.	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Hasil Penelitian	51
B. Pembahasan	75
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	83
B. Saran.	84
DAFTAR PUSTAKA.	85
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

NO	JUDUL GAMBAR	Halaman
1.	Kerangka Pikir	45



DAFTAR LAMPIRAN

NO	JUDUL LAMPIRAN
1	Daftar Pertanyaan Wawancara
2	Surat Keterangan Wawancara
3	Surat Izin Melakukan Penelitian Dari IAIN Parepare
4	Surat Izin Penelitian Dari Pemerintah
5	Surat Keterangan Selesai Penelitian
6	Dokumentasi
7	Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Perkembangan pelayanan publik memang selalu aktual untuk diperbincangkan. Pada dasarnya memang manusia membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan ini akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia. Posisi masyarakat yang berubah menjadi warga negara membuat para penyedia pelayanan publik tidak hanya memposisikan masyarakat sebagai konsumen, melainkan lebih jauh masyarakat juga dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan. Peran serta masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan ini` memungkinkan bagi penyedia layanan publik untuk lebih responsif.

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan tujuan negara tersebut adalah dengan memenuhi kebutuhan setiap warga negara dalam hal kebutuhan dasar dan hak sipil melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Upaya pemerintah dalam percepatan penanganan Covid-19 yang mengacu pada Undang-undang Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Karantina Kesehatan, merupakan langkah yang baik dalam rangka pencegahan penularan penyakit, namun disisi lain pemerintah harus juga mempertimbangkan situasi sosial dan ekonomi masyarakat.

Bagir manan menyebutkan bahwa dimensi sosial ekonomi dari negara berdasar atas hukum adalah berupa kewajiban negara atau pemerintah untuk mewujudkan dan menjamin kesejahteraan sosial (kesejahteraan umum) dalam

suasana sebesar-besarnya kemakmuran menurut asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat.¹ Artinya tugas pemerintah tidaklah semata-mata hanya dibidang pemerintahan saja, melainkan harus juga melaksanakan kesejahteraan sosial menurut asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat dalam rangka mencapai tujuan negara.

Hal utama yang menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik telah responsif terhadap masyarakat adalah munculnya inovasi pelayanan. Konsep inovasi, belum berkembang secara maksimal pada sektor publik. Hal ini, dikarenakan kebanyakan organisasi sektor publik kurang tertantang, karena berada dalam iklim yang nonkompetitif, dan bahkan tidak merasa bermasalah dalam hal kelangsungan hidupnya. Maka, wajar jika konsep inovasi kurang berkembang dalam sektor publik. Namun demikian, perubahan yang terjadi dalam proses administrasi publik menuntut banyak hal lain turut berubah.²

Pemerintah dibentuk bukanlah untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.³ Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan.⁴

¹ Ridwan HR, Hukum Administrasi Negara Edisi Revisi (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h.18-19

² Mirnasari, Rina Mei. 2013."Inovasi Pelayanan Publik di UPTD Purabaya-Bungurasi kota Surabaya",Jurnal FISIP Univeritas Airlangga.Vol 1

³ Moenir, H.A.S, 2016. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Jakarta: Bumi Aksara, 2016).

⁴ Agus Prianto, *Menakar Kualitas pelayanan Publik*, Lecturer Repository, 2017.

Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, tergantung dari kondisi birokrasi di suatu negara. Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Pelayanan publik yang optimal belum dapat direalisasikan di Indonesia. Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik, secara isi pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru.

Pelayanan publik itu sendiri merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah.⁵

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor standar pelayanan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik, dimana standar pelayanan sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 1 ayat 7 UU No 25/2009 tentang pelayanan publik merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang

⁵ Hayat, *Manajemen pelayanan publik* (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2017).

berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.⁶ Jadi, pelayanan terhadap masyarakat seharusnya cepat, mudah, terjangkau dan Terukur dengan ditunjang oleh tata cara pelayanan yang baik dan sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas.

Upaya untuk mewujudkan birokrasi pemerintah yang memposisikan diri sebagai fasilitator bukanlah pekerjaan yang mudah terutama dimasa pandemik Covid 19, namun upaya untuk mewujudkan cita-cita tersebut tetap harus diupayakan demi memberikan pelayanan yang baik kepada publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pandemi Covid-19 saat ini berdampak ke berbagai sektor, mulai dari ekonomi, pariwisata, transportasi, hingga pelayanan public. Meskipun ditengah merebaknya virus Corona, pelayanan publik harus tetap berjalan. Kini pemerintah telah bersiap menjalani kenormalan baru atau new normal dengan menerapkan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 seperti menyediakan tempat cuci tangan, hand sanitizer dan penggunaan masker, social distancing, physical distancing. Selama pandemi Covid 19 pelayanan publik berbeda dari biasanya dimana segala kegiatan pelayanan dilakukan lebih banyak dengan online.

⁶ Felix Avian Reandrianta , Jurnal Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan Dan Catatan Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (22 Januari 2015) , h.2. <http://ejournal.uajy.ac.id/9030/1/JURNAL.pdf>

System pelayanan online diberbagai instansi di Kabupaten Pinrang berusaha untuk ditingkatkan demi kepuasan masyarakat. Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa instansi memiliki kendala dalam menggunakan pelayanan online tersebut seperti belum tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung dan SDM yang belum mumpuni untuk mengakses pelayanan secara online. Kebijakan *new normal* pada pelayanan di Pinrang sendiri menyebabkan terbatasnya beberapa akses pelayanan publik dikarenakan dijalankannya protokol kesehatan.

Upaya melakukan pelayanan publik yang maksimal dengan melakukan peralihan kepada penggunaan sistem online dilakukan oleh pihak-pihak instansi di Kabupaten Pinrang. Upaya peralihan ini tentunya mesti dibarengi dengan memberi edukasi atau pemahaman serta sosialisasi secara massif kepada seluruh elemen masyarakat yang akan mengakses layanan publik di tengah tatanan kehidupan baru atau *new normal* tidak terganggu. Berdasarkan pada hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk peningkatan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Madising Bungi di masa Covid-19.

B. Rumusan Masalah

Apabila dianalisis maka untuk mengetahui peningkatan pelayanan publik di masa pandemi covid-19 pada rumah sakit madising Bungi terdiri dari beberapa sub-sub masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk layanan yang dilakukan rumah sakit madising Bungi ?
2. Bagaimana peran rumah sakit madising Bungi dalam meningkatkan layanan publik di masa pandemic covid-19 ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk layanan yang dilakukan rumah sakit madising Bungi.
2. Untuk mengetahui peran rumah sakit madising Bungi dalam meningkatkan layanan publik di masa pandemic covid-19.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis, bagi akademisi penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan pemikiran dalam bidang peranan, strategi dalam peningkatan pelayanan di masa pandemic covid-19.
2. Kegunaan Praktis, bagi perusahaan dan masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi kepada masyarakat dan dinas terkait khususnya yang berperan dalam kegiatan pelayanan informasi publik kepada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh penulis, bukanlah penelitian yang pertama sebelumnya banyak terdapat penelitian pelayanan public di masa pandemic covid-19. Adapun penelitian terdahulu yang terkait adalah:

Soraya Fadhal dengan judul *Komunikasi Publik di Tengah Krisis: Tinjauan Komunikasi Pemerintah dalam Tanggap Darurat Pandemi Covid-19*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pandemic covid-19 bukan perkara mudah bagi seluruh negara dan dibutuhkan kerjasama semua pihak dalam penanganan bencana ini. Peran pemerintah tetap menjadi yang utama, khususnya dalam rangka mengkomunikasikan berbagai isu, kebijakan serta mekanisme mitigasi penangan pandemi. Komunikasi sebagai pilar kehidupan digunakan untuk menjaga agar masyarakat tidak panik. Pemerintah berperan dalam gerakan arus utama informasi agar masyarakat mematuhi protokol Covid-19 serta menghadirkan ketenangan di tengah masyarakat. Sejatinya komunikasi public dapat menjadi pengawal, penenang dan saluran penyelesaian informasi public dalam penanganan pandemik covid-19 ini.⁷ Persamaan antara penelitian ini dan yang akan dilakukan oleh penulis adalah keduanya membahas mengenai pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pada masa pandemic covid-19. Sedangkan perbedaaan penelitian dengan yang akan dilakukan oleh peneliti saat ini adalah pada lokasi penelitian yaitu pada dinas kesehatan Kabupaten Pinrang.

⁷ Soraya Fadhal, “Komunikasi Publik di Tengah Krisis: Tinjauan Komunikasi Pemerintah dalam Tanggap Darurat Pandemi Covid-19” (Jurnal: Media, 2020), h.19.

Charis Christiani yang berjudul “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora)*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sejak diumumkan kasus positive virus covid-19 di Indonesia pada Maret 2020 lalu pemerintah meningkatkan langkah-langkah dalam menangani pandemic global dari covid-19. Walaupun terasa sulit untuk diterapkan diseluruh wilayah Indonesia, namun pelayanan public yang berbasis digital harus segera diaplikasikan untuk kenyamanan masyarakat di era Covid-19 ini. Penerapan pelayanan public yang berbasis digital seharusnya diaplikasikan sedini mungkin. Pemanfaatan teknologi digital dengan didukung infrastrukut dan sumber daya manusia yang handal dirasa dapat menjembatani akses pelayanan publik ditengah pandemik.⁸ Persamaan antara penelitian ini dan yang akan dilakukan oleh penulis adalah keduanya membahas mengenai pelayanan publik dimasa pandemic covid-19. Sedangkan perbedaaan penelitian dengan yang akan dilakukan oleh peneliti saat ini adalah pada fokus pembahasannya dan lokasi penelitian. Lokasi penelitian yang peneliti yaitu pada dinas kesehatan Kabupaten Pinrang.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan. Dalam hal ini terdapat beberapa pendapat tentang kualitas pelayanan, yaitu:

⁸ Charis Christiani, Startegi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora) (Jurnal: Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang, Vol. 1 No. 21 Oktober 2020), h. 123.

- a. Josep M. Juran: kualitas sebagai kecocokan pemakaian (*fitnes for us*). Definisi ini menekankan pada pemenuhan harapan konsumen.
- b. Philip B. Crosby : kualitas pelayanan sebagai kesesuaian individu terhadap persyaratan atau tuntutan.
- c. W. Edward Dening : kualitas sebagai upaya yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen
- d. Taguchi : kualitas sebagai keinginan yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk itu diterima, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi instrinsik produk.⁹

Berdasarkan pada pengertian-pengertian kualitas pelayanan public diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah.

a. Unsur kualitas pelayanan publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari:¹⁰

- 7) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

⁹ Lijan Poltak, Sigit Rochadi,dkk. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2018), h. 3.

¹⁰ Lijan Poltak, Sigit Rochadi,dkk. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, h. 6.

- 8) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- 9) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 10) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 11) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 12) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Menurut Tangkilisan, indikator kualitas pelayanan yaitu:¹¹

- 1) kenampakan fisik (*tangible*) mencakup fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan alam pelaksanaan tugas.
- 2) Reliabilitas (*reliability*) mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

¹¹ Daimul Abror, *Buku Ajar Mata Kuliah Pelayanan Publik* (Pasuruan : Universitas Yudharta Pasuruan, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, 2013), h. 7-8.

- 3) Responsivitas (*Responsiveness*) yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain klien.
- 4) Kompetensi (*Competence*) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.
- 5) Kesopanan (*cortesy*) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.
- 6) Kredibilitas (*Crediblity*) meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan dan keberadaan petugas selama jam kerja.
- 7) Keamanan (*Security*) apakah ada jaminan keamanan terhadap klien dalam mekanisme tersebut.
- 8) Akses (*Access*) meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.
- 9) Komunikasi (*Communication*) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada feedback.
- 10) Pengertian (*Understanding the customer*) meliputi pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.¹²

¹² Daimul Abror, *Buku Ajar Mata Kuliah Pelayanan Publik* (Pasuruan : Universitas Yudharta Pasuruan, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, 2013), h. 7-8.

C. Tinjauan Konseptual (Penjelasan Judul)

Untuk menghindari kesalahan interpretasi dalam pembahasan ini, maka penulis memberikan pengertian judul, yaitu:

1. Peranan

Peran adalah merupakan aspek dinamis kedudukan. ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka orang tersebut telah menjalankan suatu peranan. Peranan yang dimaksudkan pada penelitian ini adalah peranan dari Rumah Sakit Madising Bungi dalam peningkatan layanan publik di masa pandemi covid-19.

Komunikator adalah orang/pihak yang bertindak sebagai pengirim/penyampai pesan dalam proses komunikasi. Dengan kata lain, komunikator merupakan seseorang atau sekelompok orang yang berinisiatif untuk menjadi sumber pesan dalam sebuah proses komunikasi. Seorang komunikator tidak hanya berperan dalam menyampaikan pesan kepada penerima, namun juga memberikan respons dan tanggapan, serta menjawab pertanyaan dan masukan yang disampaikan oleh penerima, dan publik yang terkena dampak dari proses komunikasi yang berlangsung, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Komunikator adalah manusia berakal budi yang berinisiatif menyampaikan pesan untuk mewujudkan motif komunikasinya. Komunikator memegang peranan yang sangat penting terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi. Menurutnya, seorang komunikator juga harus memiliki kepercayaan (*credibility*), dan daya tarik (*attractive*). Apabila dilihat dari jumlahnya, komunikator terdiri dari: (1) satuorang; (2) banyak orang dalam pengertian lebih dari satu orang; dan (3) massa.

Dalam konteks pelayanan publik, yang bertindak sebagai komunikator adalah seluruh aparatur dalam organisasi pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹³

Sebagai komunikator publik, tentu saja aparatur harus memposisikan dirinya sejajar dengan komunikan (warga negara/publik) yang dilayani. Seiring dengan perubahan paradigma ilmu administrasi publik, menurut Denhardt & Denhardt (2003) posisi masyarakat tidak lagi dijadikan sebagai klien atau customer (pelanggan), tapi berubah menjadi citizens (warga negara) yang telah memberikan mandat kepada pemerintah untuk menjadi pelayan mereka (warga negara) karena pemerintah/pemerintah daerah merupakan perwujudan dari pilihan rakyat, melalui mekanisme pemilihan langsung untuk memilih kepala negara/kepala daerah) dengan kedudukan yang sejajar. Artinya posisi antara yang melayani dengan yang dilayani adalah sama dan sejajar. Tidak ada yang lebih tinggi atau yang lebih rendah dalam proses pelayanan publik.

Pelayanan publik sebagai bagian dari kehidupan komunikasi menemukan urgensinya untuk membangun etika di dalamnya. Pelayanan publik dan ruang publik tidak hanya sekedar tempat fisik yang dipahami awam, tapi juga sebuah entitas yang luas dimensinya. Ia bisa berupa kebudayaan, cara hidup, cara interaksi dan juga lanskap politik lainnya.

¹³ Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.

a. Pengertian Komunikator Pelayanan Publik

Secara umum pengertian komunikator adalah pihak yang bertindak sebagai pengirim pesan dalam sebuah proses komunikasi. Menurut Rudy yang dimaksud dengan komunikator adalah seseorang atau sekelompok orang yang merupakan tempat asal pesan, sumber berita, informasi, atau pengertian yang disampaikan (dikomunikasikan) atau bisa kita sebut sebagai orang atau pihak yang mengirim/menyampaikan berita. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini demi kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan berbangsa sehingga terciptanya kepuasan publik.¹⁴

Pada dasarnya komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan).¹⁵ Sekalipun fungsinya sama yaitu sebagai pengirim pesan, sebetulnya masing-masing istilah itu memiliki ciri khas tersendiri, terutama tentang sumber. Seorang sumber bisa jadi komunikator/pembicara. Sebaliknya, seorang komunikator/sumber tidak selalu sebagai sumber. Bisa jadi ia menjadi pelaksana (eksekutor) dari seorang sumber untuk menyampaikan pesan kepada khalayak ramai atau individu. “Seorang pembicara yang baik (*a good speaker*) muncul dari seorang penyimak yang baik (*a good listener*).”

¹⁴ Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berdasarkan Revolusi Mental)* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), h. 4.

¹⁵ Hovland, Carl I, *Komunikasi Politik (Konsep, Teori, dan Strategi)* (Jakarta: Rajawali Pers. , 2013), h. 68.

Jika komunikasi kita ingin berhasil, maka kita tidak hanya menyampaikan komunikasi dengan jelas, namun kita juga harus menyimak komunikasi orang lain, sehingga komunikasi itu menjadi jelas. Pada akhirnya, pengertian dan kesepahaman akan didapat. Komunikasi pada dasarnya adalah suatu tindakan untuk mengekspresikan ide, informasi, pengetahuan, pikiran dan perasaan, serta pemahaman apa yang diungkapkan oleh orang lain yang melibatkan pihak pengirim dan penerima pesan baik verbal maupun nonverbal yang bisa terjadi dalam satu-satu atau kelompok.¹⁶

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat sertmenciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (2004) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan

¹⁶ Hardiansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi)* (Yogyakarta: Gava Media, 2015), h. 13.

ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat.¹⁷

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan komunikator pelayanan publik adalah “seseorang atau sekelompok orang dari birokrasi publik yang mengirim/menyampaikan berita/pesan dan memberikan pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dengan prinsip kesetaraan.”

b. Aparatur Sebagai Komunikator

Selama ini, aparatur lebih berperan sebagai perpanjangan tangan pemerintah atau pemerintah daerah. Karena berperan seperti itu, maka terkesan dalam pelaksanaan pelayanan kepada publik/masyarakat seperti melakukan perintah kepada masyarakat. Bahkan seringkali warga negara diposisikan sebagai orang yang perlu disantuni dan dianggap sebagai orang yang tidak tahu apa-apa. Kadangkala sering juga dijadikan objek pemerasan, baik oleh oknum aparat maupun dari pihak calo yang seringkali berkeliaran di kantor-kantor pelayanan publik.¹⁸ Masyarakat Peduli Pelayanan Publik menilai, selama ini posisi dan partisipasi masyarakat dalam

¹⁷ Thoha, Miftah, *Birokrasi dan Politik di Indonesia* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), h. 41.

¹⁸ Jurnal Reformasi, Volume 3, Nomor 2, Juli – Desember 2013, h. 62.

pelayanan publik masih lemah. Sebab, masyarakat tidak pernah dilibatkan dalam menentukan standar pelayanan umum dan tidak pernah ada kejelasan prosedur pengajuan komplain. Selain itu, informasi terhadap akses pelayanan publik pun masih minim.

Dalam komunikasi pelayanan publik, sudah seharusnya aparatur bertindak dan berperan sebagai komunikator publik yang empatik. Dengan demikian diharapkan kesan sebagai “pemerintah” pada saat berhadapan dengan publik, tidak nampak. Karena aparatur berfungsi sebagai komunikator yang empatik, maka aparatur merupakan sumber, pengirim, atau pihak yang mengambil prakarsa untuk berkomunikasi dengan publik/masyarakat. Aparaturlah yang menetapkan peranan dari seluruh unsur proses komunikasi pelayanan publik, dengan demikian aparatur harus mampu mengembangkan diri sebagai penyebar pesan, memanipulasi pesan, memilih media, menganalisis audiens/publik agar pesan-pesan yang disampaikan dapat mempengaruhi warga masyarakat/publik, dan pada akhirnya warga negara merasakan betul-betul diperlakukan sebagai warga negara, bukan pelanggan bukan pula sebagai klien. Berbagai keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur selama ini, dipengaruhi oleh banyak faktor dan indikator. Satu di antaranya adalah faktor kualitas aparatur. Kualitas aparatur bisa dilihat dari tingkat pendidikan formal, pendidikan non formal, pengalaman, dan juga berbagai bentuk pelatihan yang diikuti.

Faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari komunikasi politik yaitu; status komunikator, kredibilitas komunikator dan daya pikat komunikator. Carl Hoveland, seorang ahli komunikasi mengatakan bahwa terbentuknya sikap suatu proses komunikasi selalu berhubungan dengan penyampaian stimuli yang biasanya dalam bentuk lisan oleh komunikator kepada komunikan guna mengubah perilaku orang

lain. Pendapat Hoveland ini menyangkut efek dari suatu proses komunikasi persuasif. Asumsi dasar dari Hoveland adalah bahwa sikap seseorang maupun perubahannya tergantung pada proses komunikasi yang berlangsung apakah komunikasi itu diperhatikan, dipahami, dan diterima dengan baik.¹⁹

2. Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Selain itu, Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Sedangkan menurut Monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, baik secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.²⁰

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Ratminto dan Winarsih adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kegiatan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Agung Kurniawan, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat

¹⁹ Jurnal Reformasi, Volume 3, Nomor 2, Juli – Desember 2013, h. 62.

²⁰ Lijan Polatak Sinambelan, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 3.

yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.²¹ Selanjutnya menurut Sampara, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.²²

Pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.²³ Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.²⁴ Berdasarkan pendapat ini pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak dapat dilihat akan tetapi dapat dirasakan di mana melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan suatu peralatan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh

²¹Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), h. 6.

²² Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, h. 8.

²³Lijan Polatak Sinambelan, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 5.

²⁴Ratminto dan Atik Sepi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 2.

karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.²⁵

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.²⁶

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Departemen dalam Negeri menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum dan pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercapai kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.²⁷

Menurut AG. Subarsono, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta

²⁵ Lijan Polatak Sinambelan, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 5.

²⁶ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

²⁷ Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

kematian, sertifikat, dan berkas lainnya.²⁸ Pelayanan publik yang menjadi fokus suatu disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif.²⁹

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

a. Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggara kegiatan pelayanan publik ini adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebuah kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga, pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya,

²⁸Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017), h. 141.

²⁹Lijan Polatak Sinambelan, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 3.

baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:³⁰

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi:
 - a) Yang bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara, dan pelayanan perizinan.
 - b) Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (*activity*), antara lain:³¹

³⁰ <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pelayanan-publik> 9 Juni 2021.

³¹Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), h. 65.

- 1) Tugas layanan: dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.
- 2) Sistem atau prosedur layanan : dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 3) Kegiatan pelayanan: dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.
- 4) Pelaksana pelayanan: pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik ini dilaksanakan oleh penyelenggara Negara/pemerintah, lembaga independen yang dibentuk pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah.

Unsur-unsur penting dalam pelayanan publik, (1) organisasi pemberi layanan yaitu Pemerintah Daerah, (2) penerima layanan (pelanggan) yaitu masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dengan pemberi layanan, (3) kepuasan yang diberikan dan diterima oleh pelanggan. Unsur pertama menunjukkan bahwa

pemerintah daerah memiliki strategis sebagai (*regulator*) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dalam hal ini pemerintah daerah menduduki posisi ganda yaitu disatu sisi berkepentingan menjalankan fungsi regulator dan disisi lain juga harus melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan publik, sehingga menyebabkan buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah.

Unsur kedua, adalah masyarakat atau oraganisasi yang menerima layanan, unsur kedua ini tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan sehingga tidak memiliki akses untuk mendapat pelayanan yang baik. Sehingga rawan terjadi praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) dan pungutan liar yang ironisnya dianggap saling menguntungkan antara pihak pemberi layanan dan penerima layanan.

Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan, unsur ini menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), hal ini dikarenakan pemerintah dibentuk untuk melayani kebutuhan masyarakat. Sehingga kepuasan masyarakat menjadi fokus dari pemerintah. Untuk mengatasinya maka dilakukan upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan seluruh tugasnya sebagai pelayanan publik, baik sebagai pembuat peraturan harus mengubah pola pikir dan kerjanya sesuai dengan tujuan dari otonomi daerah, yaitu yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. dalam hal ini tentunya masyarakat harus mendapatkan akses pelayanan publik, sesuai dengan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

b. Pola Pelayanan Publik

Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam, yaitu: ³²

- 1) Pola pelayanan teknik fungsional Yaitu pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
- 2) Pola pelayanan satu pintu Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya.
- 3) Pola pelayanan satu atap Yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing d. Pola pelayanan terpusat Merupakan pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
- 4) Pola pelayanan elektronik Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomatisasi dan otomatisasi pemberian layanan dan bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

c. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan

³² Peraturan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Asas-Asas Pelayanan

pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:³³

- 1) Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Saran dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

d. Konsep Islam dalam Pelayanan Masyarakat

Islam sebagai suatu agama merupakan sistem akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam antara lain adalah persamaan derajat manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian/ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban,

³³ Peraturan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Asas-Asas Pelayanan

memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah dan kedamaian.³⁴

Jauh sebelumnya, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (buka saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana firman Allah swt dalam Q.S Al-Baqarah/02: 267:

أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ [1]

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.³⁵

Apabila kita tarik ke ranah pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayanan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Berbicara tentang amanah, dalam hukum tata negara islam juga mewajibkan kepada seseorang ataupun pemimpin untuk menjalankan amanah yang diberikan kepadanya dengan sebaik-baiknya sebagaimana dijelaskan dalam QS al-Nisā/4:58 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنِ اتَّبَعْتُمُ أَمْرَ إِلَهِكُمْ فَإِذَا حَكَمْتُم بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

³⁴Muhammad Rachmadi dan Muslim, “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)”, Jurnal Islam Vol. 14 no . 2 (Desember 2015), h. 157.

³⁵Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 56.

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.³⁶

Menurut Quraish Shihab, ayat ini mengandung perintah kepada kaum muslimin untuk menunaikan amanah-amanah, baik amanah Allah maupun amanah manusia secara sempurna dan tepat waktu kepada pemiliknya. Amanah adalah asas keimanan dan merupakan sendi utama interaksi. Meninggalkan amanah adalah khianat. Nabi Muhammad SAW bersabda yang artinya tidak ada iman bagi yang tidak memiliki amanah, dan tidak ada agama bagi yang tidak menepati janji. Demikian pula, Allah memerintahkan untuk menetapkan hukum di antara manusia dengan adil sesuai dengan apa yang diajarkan Allah SWT., tidak memihak kecuali kepada kebenaran dan tidak pula menjatuhkan sanksi kecuali kepada yang melanggar, tidak menganiaya sekalipun musuh dan tidak pula memihak meskipun teman. Menunaikan amanah dan berlaku adil dalam menetapkan hukum harus dilaksanakan tanpa membedakan agama, keturunan atau ras.³⁷

Upaya untuk mewujudkan birokrasi pemerintah yang memposisikan diri sebagai fasilitator bukanlah pekerjaan yang mudah terutama dimasa pandemik Covid 19, namun upaya untuk mewujudkan cita-cita tersebut tetap harus diupayakan demi memberikan pelayanan yang baik kepada publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

³⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 65.

³⁷ Abd.Halim Talli, *Asas-asas peradilan dalam risalah Al-Qada kritik terhadap beberapa asas peradilan di Indonesia* (Yogyakarta: UII Press, 2014), h. 2

penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pandemi Covid-19 saat ini berdampak ke berbagai sektor, mulai dari ekonomi, pariwisata, transportasi, hingga pelayanan public.

Meskipun ditengah merebaknya virus Corona, pelayanan publik harus tetap berjalan. Kini pemerintah telah bersiap menjalani kenormalan baru atau new normal dengan menerapkan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 seperti menyediakan tempat cuci tangan, hand sanitizer dan penggunaan masker, social distancing, physical distancing. Selama pandemi Covid 19 pelayanan publik berbeda dari biasanya dimana segala kegiatan pelayanan dilakukan lebih banyak dengan online.

System pelayanan online pun ditingkatkan demi kepuasan masyarakat. Namun beberapa instansi memiliki kendala dalam menggunakan pelayanan online tersebut seperti belum tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung dan SDM yang belum mumpuni untuk mengakses pelayanan secara online. Kebijakan new normal dengan penerapan protokol kesehatan tentunya membuat akses pelayanan publik kepada masyarakat menjadi terbatas. Hal tersebut dapat dijadikan upaya bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memaksimalkan pelayanan publik dengan beralih ke system online. Upaya peralihan ini tentunya mesti dibarengi dengan memberi edukasi atau pemahaman serta sosialisasi secara massif kepada seluruh elemen masyarakat yang akan mengakses layanan publik di tengah tatanan kehidupan baru atau new normal tidak terganggu.

3. Bentuk Pelayanan Publik

Bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Ada beberapa bentuk pelayanan publik, yaitu:

- a. Pelayanan dengan lisan yang dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang bertugas memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukannya. Agar pelayanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan.
- b. Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam implementasi tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.
- c. Pelayanan bentuk perbuatan sering kombinasi dengan pelayanan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan.³⁸

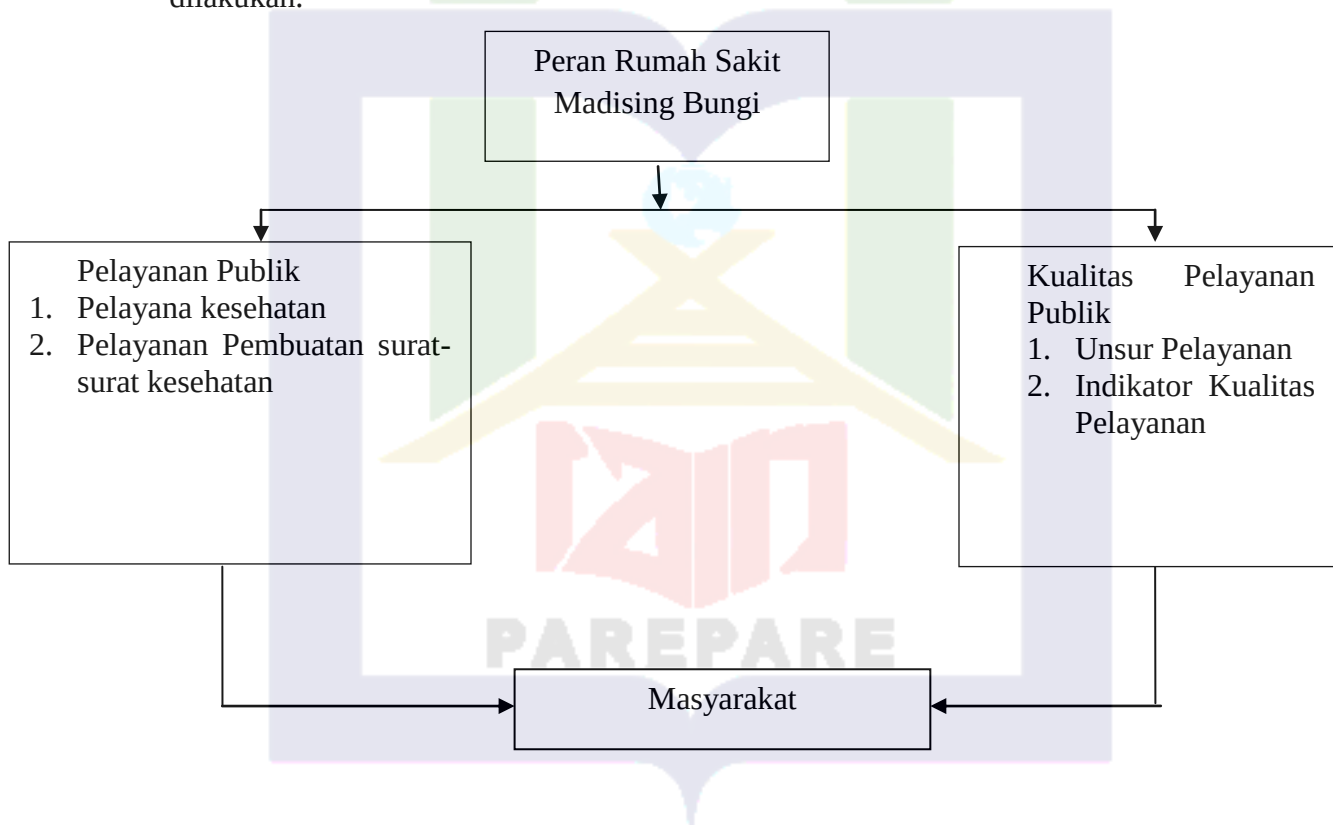
Berdasarkan pada bentuk-bentuk pelayanan yang dijabarkan diatas, maka pada penelitian ini berfokus pada bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang.

D. Kerangka Pikir

Objek utama dalam penelitian ini adalah bentuk peningkatan pelayanan publik di masa pandemi covid-19 pada rumah sakit Madising Bungi. Pada penelitian ini terdiri dari beberapa sub-sub masalah yaitu bentuk pelayan kesehatan yang dilakukan. Selanjutnya, penulis akan menganalisis peranan dan pelayanan yang dilakukan pada

³⁸ Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), h. 96.

Rumah Sakit Madising Bungi. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Rumah Sakit Madising Bungi dilihat berdasarkan bentuk penyelenggaraan pelayanan baik pelayanan kesehatan maupun dalam pembuatan surat-surat kesehatan yang diterapkan dalam penyelenggaraannya. Selain itu, kualitas pelayanan publik oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang terdiri atas unsur-unsur pelayanan dan indikator kualitas pelayanan. Penerapan pelayanan yang disertai dengan kualitas yang sesuai dengan teori yang dibahas oleh penulis maka akan menjadi penelitian yang akan dilakukan.



Gambar 1. Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) dan berdasarkan sifat permasalahannya, maka jenis penelitian ini adalah deskriptif yang bersifat kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, perilaku, tidak dituangkan dalam bentuk bilangan atau angka statistik melainkan dalam bentuk kualitatif yang memiliki arti lebih kaya dari sekedar angka atau frekuensi. Semua data yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

Jenis penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif. Creswell mendefinisikan metode kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.³⁹

Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum dan menafsirkan makna data.⁴⁰ Peneliti meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi

³⁹Joko Subagyo, *Metode Penelitian (Dalam Teori dan Praktek)* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h.1.

⁴⁰John W. Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), h. 4-5.

yang alami. Sebelum masing-masing teknik tersebut diuraikan secara rinci, perlu ditegaskan di sini bahwa hal sangat penting yang harus dipahami oleh setiap peneliti adalah alasan mengapa masing-masing teknik tersebut dipakai, untuk memperoleh informasi apa, dan pada bagian fokus masalah mana yang memerlukan teknik wawancara, mana yang memerlukan teknik observasi, mana yang harus keduanya dilakukan. Pilihan teknik sangat tergantung pada jenis informasi yang diperoleh.

Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁴¹ Jadi pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang dimaksudkan sebagai cara untuk memahami tentang fenomena yang dialami oleh objek penelitian seperti perilaku, persepsi, minat, tindakan melalui pendeskripsian dalam bentuk kata serta bahasa. Pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasi lengkap mengenai pelayanan di Rumah Sakit Madising khususnya dimasa covid-19.

B. Lokasi dan Waktu penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Rumah Sakit Madising Bungi untuk mengetahui bentuk pelayanan publik yang dilakukan dimasa pandemi covid-19.

2. Waktu penelitian

⁴¹ Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), h. 4.

Peneliti akan melakukan penelitian dalam waktu $\pm$ 2 bulan yang dimana kegiatannya meliputi: persiapan (pengajuan proposal penelitian), pelaksanaan (pengumpulan data), pengolahan data (analisis data), dan penyusunan hasil penelitian.

C. Fokus penelitian

Agar tidak terlalu luas dalam pembahasannya, maka diperlukan fokus dalam penelitian. Maka dari itu, penelitian ini akan berfokus pada:

1. Peranan Rumah sakit Madising Bungi dalam meningkatkan layanan informasi publik pada masa pandemi covid-19.
2. Strategi Rumah sakit Madising Bungi dalam menjalankan perannya dalam meningkatkan layanan publik pada masa pandemi covid-19.

D. Jenis dan sumber data yang digunakan

Sumber data adalah semua keterangan yang diperoleh dari responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian tersebut.⁴² Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Sumber data primer yang dimaksud dapat berupa opini subyek (orang) secara individual/kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kegiatan/kejadian serta diperoleh langsung dari staff Rumah Sakit Madising Bungi. Data primer pada penelitian ini akan didapatkan dari kegiatan wawancara dan

⁴²Joko Subagyo, *Metode Penelitian (Dalam Teori dan Praktek)* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 87.

observasi terhadap 3 orang perawat yang merupakan Ketua perawat, perawat UGD, serta perawat bagian pelayanan lainnya di Rumah Sakit Madising Bungi.

2. Data sekunder

Data Sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dari buku-buku) yang mendukung atau memperkuat data primer yang ada. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan atau dokumentasi. Pada umumnya untuk memperoleh data sekunder, tidak lagi dilakukan wawancara atau melalui instrument jenis lainnya melainkan meminta bahan-bahan sebagai pelengkap dengan melalui petugas atau dapat tanpa melalui petugas yaitu mencarinya sendiri dalam file-file yang tersedia. Data sekunder ini dapat menjadi bahan pelengkap bagi peneliti untuk membuktikan penelitiannya menjadi lebih valid. Adapun data sekunder dalam penelitian ini berupa file data petugas Rumah Sakit Madising Bungi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Pada penelitian ini, peneliti terlibat langsung di lokasi penelitian atau penelitian lapangan untuk mengadakan penelitian dan memperoleh data-data konkret yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Metode observasi langsung, yaitu cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.⁴³ Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti dengan melihat langsung bagaimana peranan dan strategi dari Rumah sakit Madising Bungi dalam meningkatkan layanan publik dimasa pandemi covid-19.

2. Wawancara

Wawancara (interview) adalah cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi (data) dari responden dengan cara bertanya langsung secara bertatap muka.⁴⁴ Pada penelitian ini, penulis akan melakukan wawancara langsung dengan staff Rumah sakit Madising Bungi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui gambaran yang lengkap tentang kondisi dokumen yang terkait dengan pembahasan proposal ini. Pada penelitian ini, penulis akan mendokumentasikan kegiatan wawancara. Metode dokumentasi ini digunakan untuk mendapatkan data secara tertulis tentang pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Madising Bungi. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya dari seseorang. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data berupa catatan-catatan

⁴³Joko Subagyo, *Metode Penelitian (Dalam Teori dan Praktek)* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 203.

⁴⁴Joko Subagyo, *Metode Penelitian (Dalam Teori dan Praktek)* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 319.

tentang keadaan di lokasi tempat berlangsungnya penelitian yakni terkait keadaan rumah sakit atau bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

F. Teknik Analisis Data

Analisa data merupakan usaha untuk memberikan interpretasi terhadap data yang telah tersusun untuk mendapatkan kesimpulan yang valid. Dalam menganalisis data digunakan metode deduktif yaitu cara berfikir dengan cara menganalisa data-data yang bersifat umum yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi beserta dokumentasi, kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat khusus⁴⁵ atau berangkat dari kebenaran yang bersifat umum mengenai suatu fenomena dan mengeneralisasikan kebenaran tersebut pada suatu peristiwa atau data tertentu yang berindikasi sama dengan fenomena yang bersangkutan.

⁴⁵Joko Subagyo, *Metode Penelitian (Dalam Teori dan Praktek)*, h. 329

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana yang telah tertera dalam bab satu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk layanan yang dilakukan serta mengetahui peran rumah sakit madising Bungi dalam meningkatkan layanan publik di masa pandemic covid-19. Untuk itu dalam bab empat ini akan dibahas mengenai hasil penelitian sesuai dengan metode yang digunakan yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif.

A. Deskripsi Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian tentang layanan serta peran rumah sakit madising Bungi dalam meningkatkan layanan publik di masa pandemic covid-19, penelitian mendapatkan beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berikut papasan hasil penelitian berdasarkan fokus penelitian dan masalah yang diteliti.

1. Bentuk Layanan Yang Dilakukan Rumah Sakit Madising Bungi

Dalam konteks pelayanan publik, yang bertindak sebagai komunikator adalah seluruh aparatur dalam organisasi pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁴⁶ Pelayanan oleh rumah sakit dalam penelitian ini

⁴⁶ Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.

tidak hanya berfokus pada pelayanan kesehatan secara umum tetapi juga dalam hal pelayanan administrasi.

2. Bentuk Pelayanan dalam Administrasi

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (2004) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat.⁴⁷ Bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit bukan hanya dalam bentuk kesehatan tetapi juga pelayanan administrasi seperti pengurusan surat-surat kesehatan yang juga banyak dibutuhkan oleh masyarakat.

⁴⁷ Thoha, Miftah, *Birokrasi dan Politik di Indonesia* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), h. 41.

Pelayanan kesehatan dalam bagian administrasi di rumah sakit juga dilakukan seperti dalam pembuatan surat-surat kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa:

Jadi bentuk pelayanannya itu seperti pembuatan surat keterangan berbadan sehat, surat bebas narkoba, surat pengantar/rujukan serta surat-surat yang lainnya.⁴⁸

Melalui wawancara tersebut dijabarkan oleh pihak rumah sakit mengenai bentuk pelayanan yang dilakukan. Bentuk-bentuk pelayanan administrasi yang dilakukan seperti pembuatan surat keterangan berbadan sehat, surat bebas narkoba, surat pengantar/rujukan serta pembuatan surat-surat lainnya. Lebih lanjut dijelaskan bahwa:

Kalau untuk prosedur pelayanan administrasi seperti persuratan itu beda jalur pelayanannya dengan pemeriksaan kesehatan. Sebagai contohnya saat pengurusan keterangan berbadan sehat itu langsung diarahkan ke loket untuk pembayaran kemudian dilakukan pemeriksaan seperti tensi, berat badan kemudian untuk pembuatan suratnya diserahkan ke bagian administrasi rumah sakit.⁴⁹

Melalui wawancara tersebut dijabarkan oleh pihak rumah sakit mengenai bentuk pelayanan pembuatan surat berbadan sehat yang memiliki prosedur yang berbeda dengan pelayanan pemeriksaan kesehatan. Prosedur atau tata cara yang dilakukan dimulai dengan mengarahkan ke bagian loket kemudian dilakukan pemeriksaan hal-hal tertentu seperti tensi, berat badan, dan dilanjutkan dengan pengeluaran surat yang diurus oleh bagian administrasi rumah sakit.

⁴⁸ Wawancara dengan Ibu Gusna, *Perawat Rumah Sakit Madising Bungi*, tanggal 21 Februari 2022.

⁴⁹ Wawancara dengan Ibu Murni, *Perawat Rumah Sakit Madising Bungi*, tanggal 21 Februari 2022.

3. Bentuk Pelayanan dalam Kesehatan

Pelayanan publik sebagai bagian dari kehidupan komunikasi menemukan urgensinya untuk membangun etika di dalamnya. Pelayanan publik dan ruang publik tidak hanya sekedar tempat fisik yang dipahami awam, tapi juga sebuah entitas yang luas dimensinya. Ia bisa berupa kebudayaan, cara hidup, cara interaksi dan juga lanskap politik lainnya. Pada titik inilah, maka problem pembacaan atas dimensi komunikasi, terutama etika komunikasi amat penting dan berharga. Haryatmoko menjelaskan bahwa etika komunikasi bisa menjadi sarana untuk membangun kepedulian dalam rangka mengkritisi praktek komunikasi, yang dewasa ini cenderung kompulsif sehingga membuat refleksi diabaikan demi emosi.⁵⁰ Bentuk pelayanan kesehatan dimasa pandemi covid 19 oleh pihak rumah sakit, terjabarkan melalui wawancara yang dilakukan:

“Jadi bentuk pelayanannya itu seperti rawat inap, rawat jalan, lab biologi, Kamar bersalin, UGD, pelayanan gizi dan banyak lainnya. Jadi kalau dari bagian depan itu seperti ruang informasi, poli, ada radiologi. Jadi kalau dirumah sakit seperti itu bentuk pelayanan kesehatannya.”⁵¹

Melalui wawancara yang dilakukan kepada masyarakat mengenai bentuk pelayanan kesehatan yang diterima dari Rumah Sakit Madising Bungi, diperoleh:

“Banyak biasanya kalau pelayanan kesehatan, cuman kalau saya lebih sering lewat poli. Jadi kalau sedang sakit pakai yang umum tidak langsung ke UGD biasanya karena cuman pemeriksaan biasa.”⁵²

⁵⁰ Haryatmoko, *Etika Komunikasi, Manipulasi Media, Kekerasan dan Pornografi* (Yogyakarta: Kanisius, 2009), h. 9.

⁵¹ Wawancara dengan Ibu Satriani, *Perawat Rumah Sakit Madising Bungi*, tanggal 21 Februari 2022.

⁵² Wawancara dengan Ibu Rahma, *Masyarakat*, tanggal 21 Februari 2022

Selama ini, aparatur lebih berperan sebagai perpanjangan tangan pemerintah atau pemerintah daerah. Karena berperan seperti itu, maka terkesan dalam pelaksanaan pelayanan kepada publik/masyarakat seperti melakukan perintah kepada masyarakat. Sikap dasar dalam berkomunikasi yang penting untuk dikuasai adalah sikap empatik. Sikap empatik ini, sering disebut dengan prinsip platina (platinum principle), untuk menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari sikap simpatik, yang sering disebut sebagai prinsip emas (golden principle). Sikap seperti inilah yang cocok diterapkan dalam komunikasi yang mengandung kesetaraan gender. Karena komunikasi seperti ini menempatkan siapapun dalam perspektif harus kita pahami dengan informasi yang cukup jika komunikasi kita ingin efektif, tidak peduli apapun atribut sosialnya, termasuk perbedaan gender. Sementara yang harus dihindari adalah sikap apatis.⁵³

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.⁵⁴ Pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnose pengobatan, keperawatan, rehabilitasi, dan medic.

b. Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan rawat inap adalah pelayanan medis yang paling utama dirumah sakit, tempat berinteraksi antara pasien dan petugas medis dalam waktu lama.

⁵³ Depdagri-LAN, *Modul 1 Prinsip Dasar Komunikasi. Diklat Teknis Hubungan Masyarakat (Public Relation)* (Jakarta: LAN RI, 2007), h. 12.

⁵⁴ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, dokter, dan perawat dalam hubungan yang sensitive menyangkut kepuasan, mutu pelayanan dan citra rumah sakit.⁵⁵ Dirumah sakit ada yang dinamakan registrasi pendaftaran dan pelayanan pasien rawat inap yang terkait dengan pengertian, tujuan dan pertanggung jawaban tiap registrasi. Registrasi pendaftaran rawat inap berisi kumpulan pasien yang masuk perhari dari data yang diregistrasi.⁵⁶

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit madising bungi yaitu bentuk layanan rawat inap. Melalui wawancara dengan masyarakat mengenai pelayanan kesehatan dimasa pandemic yang dilakukan oleh pihak rumah sakit Madising bungi, diperoleh:

“kalau saya dulu pernah lewat jalur UGD karena memang saat itu anak saya sedang butuh penanganan darurat. Cuman kalau sekarang dimasa pandemic seperti ini pasti dilakukan swab kalau untuk pasien rawat inap. Sekarang juga kami harus memakai masker, dan jatah untuk menjenguk pasien dibatasi.”⁵⁷

Bentuk pelayanan melalui komunikasi dijabarkan melalui program-program kerja yang dilakukan pihak rumah sakit sebagai upaya dalam pemberian pelayanan kesehatan yang maksimal. melalui wawancara yang dilakukan oleh penulis diperoleh bahwa:

“Jadi program kerjanya yah seperti pemberian edukasi ke masyarakat seperti pakai masker ataupun cuci tangan. Jadi yang paling sering dilakukan adalah kedua hal ini dan juga dengan membatasi pengunjung pasien disini. Jadi sebenarnya kami ingin tidak ada kunjungan pasien selama covid, hanya saja pada kenyataannya susah untuk diterapkan. Dan juga kalau ada yang kasus reaktif disini, biasanya dirujuk ke Rumah sakit umum.”⁵⁸

⁵⁵ Chiswardani Suryanti, Dharminto, Zahroh Shaluhiah, “*Penyusunan Indikator kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*”, (Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, No. 04, Desember 2006)

⁵⁶ Lily Wijaya dan Deasy Rosmala Dewi, *Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem Sub Sistem Pelayanan RMIK* (Jakarta: Tim P2MP, 2017).

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Rahmat, *Masyarakat*, tanggal 21 Februari 2022.

⁵⁸ Wawancara dengan Ibu Rahmawati *Perawat Rumah Sakit Madising Bungi*, tanggal 21 Februari 2022.

Menurut Departemen dalam Negeri menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum dan 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.⁵⁹ Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁶⁰

Layanan rawat inap di Rumah Sakit Madising Bungi memiliki 2 (dua) ruangan sebagai tempat pelaksanaan pelayanan administrasi pasien rawat inap dan 1 (satu) tempat *Nurse Station* . mempunyai 10 kamar yang terbagi menjadi 3 kelas yaitu I, kelas II dan Kelas III dengan 38 tempat tidur yang tersebar di : Teratai 01/kelas III (5 tempat tidur), Teratai 09/kelas II (4 tempat tidur), Teratai 07/kelas II (4 tempat tidur), Teratai 08/Kelas I (2 tempat tidur), Teratai 09/kelas I: (2 tempat tidur), dan Teratai 09/kelas I: (2 tempat tidur).

c. Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD)

Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD) di RS Madising Bungi dibuka 24 jam sehari yang memiliki fungsi secara umum sebagai pintu pertama pada setiap kunjungan ke gawat daruratan pasien yang masuk rumah sakit. Unit ini dilengkapi dengan beberapa ruangan diantaranya ruangan pemeriksaan (*triase*), ruang tindakan, dan ruang observasi.

⁵⁹Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

⁶⁰Joko Widodo, *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik* (Malang: CV. Citra Malang, 2001), h. 131.

d. UGD Maternal dan Kamar Bersalin

UGD maternal dan kamar bersalin memberikan pelayanan 24 jam sehari. UGD maternal merupakan ruang pertama untuk kasus Obstetri dan Ginekologi, khusus untuk pasien yang akan bersalin, mendapatkan pelayanan persalinan dikamar bersalin dan selanjutnya ditransfer keruang perawatan setelah proses persalunan selesai. Untuk kasus obstetric dan ginekolo lainnya bila membutuhkan perawatan lebih lanjut, ditransfer keruang perawatan setelah mendapatkan penanganan. UGD Maternal dan Kamar bersalin di RS Madising Bungi terdiri dari 4 (empat) tempat tidur untuk pelayanan persalinan bagi ibu hamil.

e. Kamar Bayi

Sejumlah 5 tempat tidur bayi yang dilengkapi dengan 4 *incubator touch screen* memungkinkan sang bayi mendapatkan perawatan yang maksimal di RS Madising Bungi.

f. Pelayanan Penunjang

Pelayanan penunjang medic diantaranya Unit Laboraturium Klinik, Unit farmasi, radiologi, laundry, gizi, dan pelayanan ambulance juga tersedia. Selain itu, RS Madising Bungi juga dilengkapi dengan sarana ibadah mushollah.

Proses pelayanan merupakan serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh perawat pada unit rawat inap yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivita keperawatan. Adapun proses pelayanan yang dilakukan pada unit rawat inap yaitu:

- a) Persyaratan pelayanan : fotocopy KK/KTP yang masih berlaku, Surat jaminan elegabilitas peserta (SEP), kartu rawat jalan, pengantar opname, transfer pasien.
- b) Alur/mechanisme prosedur : adapun struktur alur atau mekanisme prosedur pelayanan pada unit rawat inap sampai pasien dipulangkan, yaitu:

Penyelenggara kegiatan pelayanan publik ini adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebuah kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga, pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:⁶¹

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, PTS, perusahaan angkutan milik swasta.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi:
 - a) Yang bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah

⁶¹ <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pelayanan-publik> 9 Juni 2021.

merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara, dan pelayanan perizinan.

- b) Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Rumah sakit Madising Bungi memiliki tugas pokok dalam pelayanan kesehatan tingkat pertama dan pelayanan medis dasar. Adapun pelayanan kesehatan yang dimaksud tersebut adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya kuratif dan rehabilitative yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya promotif dan preventif serta melaksanakan rujukan.

Sedangkan fungsi dari Rumah sakit Madising Bungi adalah menyelenggarakan: pelayanan medic, pelayanan penunjang medic dan nn medic, pelayanan asuhan keperawatan termasuk kebidanan, pelayanan rujukan, pelayanan administrasi dan keuangan, serta pelaksanaan pendidikan dan pelatihan.

Unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (*activity*), antara lain:⁶²

1. Tugas layanan: dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua

⁶²Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bina Aksara, 2008), h. 186.

kepentingan masyarakat. Melalui wawancara yang dilakukan dengan pihak rumah sakit diperoleh bahwa bentuk pelayanan yang dilakukan adalah: “Jadi bentuk pelayanannya itu seperti rawat inap, rawat jalan, labbiologi, Kamar bersalin, UGD, pelayanan gizi dan banyak lainnya. Jadi kalau dari bagian depan itu seperti ruang informasi, poli, ada radiologi. Jadi kalau dirumah sakit seeptri itu bentuk pelayanan kesehatannya.”⁶³

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit harus sesuai dengan tugas dan tanggungjawab yang dimiliki oleh pihak rumah sakit kepada masyarakat khususnya pada bagian kesehatan. Melalui wawancara tersebut diperoleh bahwa terdapat beberapa bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Berbagai macam bentuk pelayanan tersebut dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan. Bentuk pelayanan seperti rawat inap, rawat jalan, labbiologi, Kamar bersalin, UGD, pelayanan gizi dan banyak lainnya diberika untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses kesehatan yang sangat diperlukan.

2. Sistem atau prosedur layanan : dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Bentuk prosedur pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit, dijabarkan melalui wawancara penulis dengan pihak rumah sakit:

“Jadi akses masuk pasien disini ada dua, bisa dari UGD dan bisa juga dari poli. Kalau misalnya untuk pasien covid yang berasal dari UGD kan biasanya di swab terlebih dahulu kalau misalnya reaktif langsung di rujuk.”⁶⁴

⁶³Wawancara dengan Ibu Gusna, *Perawat Rumah Sakit Madising Bungi*, tanggal 21 Februari 2022.

⁶⁴ Wawancara dengan Ibu Gusna, *Perawat Rumah Sakit Madising Bungi*, tanggal 21 Februari 2022.

Melalui wawancara tersebut diperoleh bahwa prosedur pelayanan kesehatan dilakukan melalui 2 tempat. Pelayanan pasien biasanya melalui UGD maupun melalui poli. Pada masa pandemic covid 19, tambahan prosedur pelayanan yaitu dengan melakukan tes swab bagi pasien yang membutuhkan pelayanan lebih lanjut. Hasil tes swab yang dilakukan nantinya akan menjadi penentu apakah pasien tetap dirawat di Rumah sakit maadising, atukah pihak rumah sakit merujuk pasien. Lebih lanjut, pihak rumah menjelaskan tentang kendala yang biasanya terjadi pada penerimaan pasien melalui poli:

“Cuman yang terkadang menjadi kendala itu yang berasal dari poli, karena belum swab biasanya. Jadi kalau misalnya dilakukan swab dan hasilnya positif dirujuk, kalau negative tetap dirawat disini.”⁶⁵

Melalui wawancara tersebut diketahui bahwa prosedur pelayanan kesehatan dimasa pandemic memiliki kendala seperti belum dilakukannya swab bagi pasien yang datang melalui poli. Hal ini dikarenakan ketika pemeriksaan melalui poli tidak langsung melakukan swab seperti pada pasien di UGD.

3. Kegiatan pelayanan: dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi. Bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit Madising Bungi seperti pelayanan keehatan pada umumnya yang diberikan oleh rumah sakit lainnya. Melalui hasil wawancara diperoleh:

⁶⁵ Wawancara dengan Ibu Riani, *Perawat Rumah Sakit Madising Bungi*, tanggal 21 Februari 2022.

“Jadi bentuk pelayanannya itu seperti rawat inap, rawat jalan, labbiologi, Kamar bersalin, UGD, pelayanan gizi dan banyak lainnya. Jadi kalau dari bagian depan itu seperti ruang informasi, poli, ada radiologi. Jadi kalau dirumah sakit seeperti itu bentuk pelayanan kesehatannya.”⁶⁶

Melalui wawancara tersebut diperoleh bahwa terdapat beberapa bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Berbagai macam bentuk pelayanan tersebut dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan. Bentuk pelayanan seperti rawat inap, rawat jalan, labbiologi, Kamar bersalin, UGD, pelayanan gizi dan banyak lainnya diberika untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses kesehatan yang sangat diperlukan.

4. Pelaksana pelayanan: pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat. Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik ini dilaksanakan oleh penyelenggara Negara/pemerintah, lembaga independen yang dibentuk pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah. Pelaksana pelayanan kesehatan yang dimaksud pada penelitian ini adalah pihak rumah sakit Madising Bungi yang memberikan pelayanan

⁶⁶Wawancara dengan Ibu Murni, *Perawat Rumah Sakit Madising Bungi*, tanggal 21 Februari 2022.

kesehatan kepada masyarakat. Sebagai pihak pelaksana pelayanan memiliki tugas-tugas untuk melakukan komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung dengan masyarakat. Melalui wawancara yang dilakukan, diperoleh bahwa:

“Terkadang juga pihak rumah sakit melakukan penyuluhan ke pasien. Bentuk penyuluhannya itu seperti demonstrasi bagaimana cara mencuci tangan secara langsung dan biasanya bekerjasama dengan kampus atau bagian promosi kesehatan rumah sakit jadi ada bagian tersendiri. Biasanya bekerja sama dengan rumah sakit atau mereka melakukan sendiri. Jadi biasanya mereka itu ada jadwal di poli atau di bagian lain. Terkadang juga dari dokter memberikan edukasi ke pasien. Terkadang juga langsung komunikasi ke pasien baik secara langsung maupun online, jadi seperti survey kepuasan pasien.”⁶⁷

Bentuk komunikasi layanan yang dimaksudkan melalui wawancara tersebut adalah dilakukannya penyuluhan oleh pihak rumah sakit kepada pihak masyarakat. Penyuluhan yang sering dilakukan dimasa pandemic covid 19 adalah mengenai pentingnya cuci tangan, memakai masker serta menjaga jarak. Selain itu, melalui wawancara tersebut diperoleh bahwa komunikasi langsung seperti edukasi yang diberikan secara langsung kepada pasien. Komunikasi tidak langsung juga dilakukan melalui survey kepuasan pasien. Pola pelayan publik dapat dibedakan dalam 5 macam, yaitu:⁶⁸

1. Pola pelayanan teknik fungsional Yaitu pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

⁶⁷ Wawancara dengan Ibu Riani, *Perawat Rumah Sakit Madising Bungi*, tanggal 21 Februari 2022.

⁶⁸ Peraturan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Asas-Asas Pelayanan

2. Pola pelayanan satu pintu Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya.
3. Pola pelayanan satu atap Yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing
4. Pola pelayanan terpusat Merupakan pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
5. Pola pelayanan elektronik Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomatisasi dan otomatisasi pemberian layanan dan bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

B. Peran Rumah Sakit Madising Bungi Dalam Meningkatkan Layanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19

Rumah sakit Madising Bungi memiliki peran dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada situasi covid-19. Kualitas pelayanan untuk pasien diuraikan menjadi beberapa aspek pelayanan yaitu: penampila keprofesian atau aspek klinis yang merupakan pengetahuan yang menyangkut dalam sikap serta perilaku dari dokter, perawat, serta tenaga profesional lainnya. Aspek kedua yaitu aspek keselamatan pasien yang dimaksudkan untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan seperti terjadinya cedera akibat perawatan medis dan kesalahan pengobatan melalui sistem assessment resiko, identifikasi dan pengelolaan faktor

resiko, pelaporan dan analisis insiden serta peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, dan pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan.

1. Peningkatan Layanan Pemeriksaan Kesehatan

Upaya pewujudan peningkatan pelayanan dari pihak rumah sakit dimasa pandemi, dilakukan melalui pelaksanaan program kerja sebagaimana yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak rumah sakit:

“Jadi program kerjanya yah seperti pemberian edukasi ke masyarakat seperti pakai masker ataupun cuci tangan. Jadi yang paling sering dilakukan adalah kedua hal ini dan juga dengan membatasi pengunjung pasien disini. Jadi sebenarnya kami ingin tidak ada kunjungan pasien selama covid, hanya saja pada kenyataannya susah untuk diterapkan. Dan juga kalau ada yang kasus reaktif disini, biasanya dirujuk ke Rumah sakit umum.”⁶⁹

Melalui wawancara tersebut diperoleh bahwa pelaksanaan program kerja dilakukan sebagai upaya untuk pemenuhan peningkatan pelayanan kesehatan ke masyarakat. Program kerja seperti melakukan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya mencuci tangan dan memakai masker dianggap sebagai hal yang penting untuk dilakukan. Hal ini mengingat bahwa semakin meningkatnya kasus covid-19 dan sebagai upaya dalam penyebarannya. Selain penyuluhan-penyuluhan yang dilakukan, juga dilakukan pembatasan dalam pengujungan pasien yang dirawat inap. Hal ini dilakukan sebagai upaya dari pihak rumah sakit untuk menekan angka penyebaran covid-19. Pelaksanaan penyuluhan kepada masyarakat menjadi hal yang sangat penting serta mendapatkan respon positif dari masyarakat. Hal ini sebagaimana hasil wawancara penulis dengan masyarakat sekitar:

⁶⁹ Wawancara dengan Ibu Gusna, *Perawat Rumah Sakit Madising Bungi*, tanggal 21 Februari 2022.

“Iya biasanya memang ada penyuluhan dari pihak-pihak rumah sakit, kadang juga dari puskesmas. Biasanya penyuluhan tentang pentingnya menjaga kesehatan, menjaga kebersihan, tapi sekarang lebih sering diadakan penyuluhan tentang menjaga jarak, memakai masker dan mencuci tangan. Kalau saya pribadi, sangat bagus dilakukan penyuluhan seperti itu. Apalagi pihak rumah sakit atau puskesmas yang langsung turun untuk beri penjelasan kemasyarakat.”⁷⁰

Melalui wawancara tersebut diperoleh respon positif dari masyarakat tentang penyuluhan yang dilakukan dari pihak rumah sakit. Penyuluhan-penyuluhan yang dimaksudkan sebagai upaya agar masyarakat lebih menjaga kesehatannya. Selain itu, respon dari masyarakat lainnya juga diperoleh:

“Biasanya memang ada penyuluhan dari pihak rumah sakit, bahkan sering dilakukan. Apalagi mengingat kalau sekarang lagi ada covid-19 jadi masyarakat lebih butuh namanya edukasi baik secara langsung maupun tidak langsung.”⁷¹

Kebutuhan masyarakat akan edukasi mengenai covid-19 serta untuk menjaga kesehatan menjadi hal-hal yang menyebabkan diperlukannya edukasi kepada masyarakat oleh pihak rumah sakit.

Rumah Sakit Madising Bungi sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

2. Peningkatan Layanan Administrasi

⁷⁰ Wawancara dengan Ibu Ramlah, *masyarakat*, tanggal 21 Februari 2022.

⁷¹ Wawancara dengan Ibu Ramlah, *masyarakat*, tanggal 21 Februari 2022.

Karyawan yang baik dapat memberikan rasa nyaman terhadap pasien sehingga menimbulkan rasa senang, puas dan merasa aman pada saat diberikan pelayanan. Akan tetapi, pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami dan merasakan dengan demikian pelayanan akan sampai ke hati pasien.

Pelayanan layanan administrasi dengan mengikuti perkembangan teknologi serta mengutamakan kenyamanan masyarakat sangat diperlukan. Penerapan pelayanan public yang berbasis digital harus diaplikasikan untuk kenyamanan masyarakat di era Covid-19 ini. Penerapan pelayanan public yang berbasis digital seharusnya diaplikasikan sedini mungkin. Pemanfaatan teknologi digital dengan didukung infrastruktur dan sumber daya manusia yang handal dirasa dapat menjembatani akses pelayanan publik ditengah pandemik. Melalui wawancara yang dilakukan, diperoleh bahwa:

Mengingat sekarang dimasa covi-19 kami mengupayakan untuk memberikan pelayanan adminitrasi sebaik mungkin. Kemudahan-kemudahan pelayanan adminitrasi sebagai bentuk agar nantinya masyarakat tidak merasa dipersulit ketika melakukan pengurusan berkas-berkas seperti surat keterangan berbadan sehat, bebad narkoba serta surat-surat kesehatan lainnya yang diperlukan dimasyarakat⁷²

Bentuk komunikasi layanan yang dimaksudkan melalui wawancara tersebut adalah dilakukannya penyuluhan oleh pihak rumah sakit kepada pihak masyarakat. Penyuluhan yang sering dilakukan dimasa pandemic covid 19 adalah mengenai pentingnya cuci tangan, memakai masker serta menjaga jarak. Selain itu, melalui wawancara tersebut diperoleh bahwa komunikasi langsung seperti edukasi yang

⁷² Wawancara dengan Ibu Gusna, *Perawat Rumah Sakit Madising Bungi*, tanggal 21 Februari 2022.

diberikan secara langsung kepada pasien. Komunikasi tidak langsung juga dilakukan melalui survey kepuasan pasien.

Upaya untuk mewujudkan birokrasi pemerintah yang memposisikan diri sebagai fasilitator bukanlah pekerjaan yang mudah terutama dimasa pandemik Covid 19, namun upaya untuk mewujudkan cita-cita tersebut tetap harus diupayakan demi memberikan pelayanan yang baik kepada publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pandemi Covid-19 saat ini berdampak ke berbagai sektor, mulai dari ekonomi, pariwisata, transportasi, hingga pelayanan public.

Rumah sakit Madising Bungi dalam pelayanan selalu menekankan penerapan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) sebelum memberikan pelayanan. Selain itu, dalam pengelolaan sumber daya manusia yang ada pada Rumah sakit Madising Bungi dengan memberikan tugas masing-masing perawat sesuai dengan kompetensi maupun kemampuan yang dimiliki.

Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik ini dilaksanakan oleh penyelenggara Negara/pemerintah, lembaga independen yang dibentuk pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah. Pelaksana

pelayanan kesehatan yang dimaksud pada penelitian ini adalah pihak rumah sakit Madising Bungi yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sebagai pihak pelaksana pelayanan memiliki tugas-tugas untuk melakukan komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung dengan masyarakat.

Peningkatan pelayanan kesehatan dari pihak rumah sakit madising Bungi bukan hanya berfokus pada bentuk penyuluhan tetapi juga pada pelayanan kesehatan yang diterapkan di rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus memenuhi kebutuhan masyarakat baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yaitu:⁷³

- 1) Kenampakan fisik (*tangible*) mencakup fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan alam pelaksanaan tugas. Melalui hasil wawancara yang diperoleh mengenai bentuk-bentuk pelayanan yang ada di rumah Sakit Madising Bungi, yaitu:

“Jadi bentuk pelayanannya itu seperti rawat inap, rawat jalan, lab biologi, Kamar bersalin, UGD, pelayanan gizi dan banyak lainnya. Jadi kalau dari bagian depan itu seperti ruang informasi, poli, ada radiologi. Jadi kalau dirumah sakit seperti itu bentuk pelayanan kesehatannya.”⁷⁴

Melalui wawancara tersebut dijabarkan oleh pihak rumah sakit mengenai bentuk pelayanan yang dilakukan. Bentuk pelayanan seperti rawat

⁷³ Daimul Abror, *Buku Ajar Mata Kuliah Pelayanan Publik* (Pasuruan : Universitas Yudharta Pasuruan, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, 2013), h. 7-8.

⁷⁴ Wawancara dengan Ibu Gusna, *Perawat Rumah Sakit Madising Bungi*, tanggal 21 Februari 2022.

inap, rawat jalan, lab biologi, Kamar bersalin, UGD, pelayanan gizi, ruang informasi, poli, radiologi, dan lainnya.

- 2) Reliabilitas (*reliability*) mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. Bentuk-bentuk informasi yang diberikan kepada masyarakat khususnya mengenai pentingnya pakai masker serta mencuci tangan dimasa pandemic ini telah dilakukan oleh pihak rumah sakit sebagaimana hasil wawancara dengan penulis:

“strategi komunikasi yang dilakukan seperti banyaknya poster-poster yang terpasang. Seperti poster untuk mengajak pakai masker, jadi disini setiap wastafel itu ada cara untuk mencuci tangan yang baik dan benar. Kalau pemberitahuan untuk memakai masker itu ada ditempelkan disetiap pintu. Jadi komunikasinya lebih kearah poster”.⁷⁵

Pemasangan poster-poster di rumah sakit dimaksudkan untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya memakai masker dan mencuci tangan terlebih dimasa pandemic. Selain komunikasi secara tidak langsung yang dilakukan oleh pihak rumah sakit juga dilakukan komunikasi secara langsung seperti edukasi dari dokter.

- 3) Responsivitas (*Responsiveness*) yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain klien. Bentuk daya tanggap yang dilakukan oleh pihak rumah sakit Madising Bungi dilakukan dengan memperhatikan setiap survey kepuasan pasien. Hal ini sebagaimana hasil wawancara penulis dengan pihak rumah sakit:

⁷⁵Wawancara dengan Ibu Gusna, Perawat Rumah Sakit Madising Bungi, tanggal 21 Februari 2022.

“Terkadang juga langsung komunikasi ke pasien baik secara langsung maupun online, jadi seperti survey kepuasan pasien”⁷⁶

Melalui program survey kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan menjadi bentuk daya tanggap dari pihak rumah sakit. Hasil-hasil yang diperoleh dari survey kepuasan pasien baik secara offline maupun online nantinya menjadi hal yang dipertimbangkan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk kedepannya.

- 4) Kompetensi (*Competence*) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas. Kompetensi atau kemampuan dari petugas dalam pemberian pelayanan juga harus dipertimbangkan dalam peningkatan pelayanan.
- 5) Kesopanan (*cortesy*) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.
- 6) Kredibilitas (*Crediblity*) meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan dan
- 7) Akses (*Access*) meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.
- 8) Komunikasi (*Communication*) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada feedback
- 9) Pengertian (*Understanding the customer*) meliputi pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang

⁷⁶ Wawancara dengan Ibu Satriani, Perawat Rumah Sakit Madising Bungi, tanggal 21 Februari 2022.

dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.⁷⁷

Komunikator adalah orang/pihak yang bertindak sebagai pengirim/penyampai pesan dalam proses komunikasi. Dengan kata lain, komunikator merupakan seseorang atau sekelompok orang yang berinisiatif untuk menjadi sumber pesan dalam sebuah proses komunikasi. Seorang komunikator tidak hanya berperan dalam menyampaikan pesan kepada penerima, namun juga memberikan respons dan tanggapan, serta menjawab pertanyaan dan masukan yang disampaikan oleh penerima, dan publik yang terkena dampak dari proses komunikasi yang berlangsung, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pihak rumah sakit Madising Bungi juga berperan sebagai komunikator dalam pemberian pelayanan kesehatan agar dapat sampai ke masyarakat. Dalam komunikasi pelayanan publik, sudah seharusnya aparatur bertindak dan berperan sebagai komunikator publik yang empatik. Dengan demikian diharapkan kesan sebagai “pemerintah” pada saat berhadapan dengan publik, tidak nampak. Karena aparatur berfungsi sebagai komunikator yang empatik, maka aparatur merupakan sumber, pengirim, atau pihak yang mengambil prakarsa untuk berkomunikasi dengan publik/masyarakat. Aparaturlah yang menetapkan peranan dari seluruh unsur proses komunikasi pelayanan publik, dengan demikian aparatur harus mampu mengembangkan diri sebagai penyebar pesan, memanipulasi pesan, memilih media, menganalisis audiens/publik agar pesan-pesan yang disampaikan dapat mempengaruhi warga masyarakat/publik, dan pada akhirnya warga negara merasakan

⁷⁷ Daimul Abror, *Buku Ajar Mata Kuliah Pelayanan Publik* (Pasuruan : Universitas Yudharta Pasuruan, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, 2013), h. 7-8.

betul-betul diperlakukan sebagai warga negara, bukan pelanggan bukan pula sebagai klien. Berbagai keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur selama ini, dipengaruhi oleh banyak faktor dan indikator. Satu di antaranya adalah faktor kualitas aparatur. Kualitas aparatur bisa dilihat dari tingkat pendidikan formal, pendidikan non formal, pengalaman, dan juga berbagai bentuk pelatihan yang diikuti. Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam, yaitu:⁷⁸

1. Pola pelayanan teknik fungsional Yaitu pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
2. Pola pelayanan satu pintu Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya.
3. Pola pelayanan satu atap Yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing
4. Pola pelayanan terpusat Merupakan pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
5. Pola pelayanan elektronik Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomatisasi dan otomatisasi pemberian layanan dan bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

⁷⁸ Peraturan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Asas-Asas Pelayanan

C. PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dijelaskan pembahasan dari hasil penelitian yang merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya dari hasil penelitian tersebut sehingga penulis dapat menjawab dan menjelaskan masalah-masalah yang diangkat yaitu mengenai bentuk pelayanan serta peran rumah sakit dalam peningkatan pelayanan di masa covid-19.

1. Bentuk Layanan Yang Dilakukan Rumah Sakit Madising Bungi

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya sehingga bentuk layanan yang dilakukan rumah sakit madising Bungi dalam penelitian ini tidak hanya berfokus pada pelayanan kesehatan secara umum tetapi juga dalam hal pelayanan administrasi. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit bukan hanya dalam bentuk kesehatan tetapi juga pelayanan administrasi seperti pengurusan surat-surat kesehatan yang juga banyak dibutuhkan oleh masyarakat.

Bentuk pelayanan pembuatan surat berbadan sehat yang memiliki prosedur yang berbeda dengan pelayanan pemeriksaan kesehatan. Prosedur atau tata cara yang dilakukan dimulai dengan mengarahkan ke bagian loket kemudian dilakukan pemeriksaan hal-hal tertentu seperti tensi, berat badan, dan dilanjutkan dengan pengeluaran surat yang diurus oleh bagian administrasi rumah sakit. Pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnose pengobatan, keperawatan, rehabilitasi, dan medic. Layanan rawat inap di Rumah Sakit Madising Bungi memiliki 2 (dua) ruangan sebagai tempat pelaksanaan pelayanan administrasi pasien rawat inap dan 1 (satu) tempat *Nurse Station* . mempunyai 10 kamar yang terbagi menjadi 3 kelas yaitu I, kelas II dan Kelas III dengan 38 tempat tidur yang tersebar di

: Teratai 01/kelas III (5 tempat tidur), Teratai 09/kelas II (4 tempat tidur), Teratai 07/kelas II (4 tempat tidur), Teratai 08/Kelas I (2 tempat tidur), Teratai 09/kelas I: (2 tempat tidur), dan Teratai 09/kelas I: (2 tempat tidur).

Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD) di RS Madising Bungi dibuka 24 jam sehari yang memiliki fungsi secara umum sebagai pintu pertama pada setiap kunjungan ke gawat daruratan pasien yang masuk rumah sakit. Unit ini dilengkapi dengan beberapa ruangan diantaranya ruangan periksa (*triase*), ruang tindakan, dan ruang observasi.

UGD maternal dan kamar bersalin memberikan pelayanan 24 jam sehari. UGD maternal merupakan ruang pertama untuk kasus Obstetri dan Ginekologi, khusus untuk pasien yang akan bersalin, mendapatkan pelayanan persalinan dikamar bersalin dan selanjutnya ditransfer keruang perawatan setelah proses persalunan selesai. Untuk kasus obstetric dan ginekolo lainnya bila membutuhkan perawatan lebih lanjut, ditransfer keruang perawatan setelah mendapatkan penanganan. UGD Maternal dan Kamar bersalin di RS Madising Bungi terdiri dari 4 (empat) tempat tidur untuk pelayanan persalinan bagi ibu hamil. Sejumlah 5 tempat tidur bayi yang dilengkapi dengan 4 *incubator touch screen* memungkinkan sang bayi mendapatkan perawatan yang maksimal di RS Madising Bungi.

Pelayanan penunjang medic diantaranya Unit Laboratorium Klinik, Unit farmasi, radiologi, laundry, gizi, dan pelayanan ambulance juga tersedia. Selain itu, RS Madising Bungi juga dilengkapi dengan sarana ibadah mushollah.

Proses pelayanan merupakan serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh perawat pada unit rawat inap yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas keperawatan. Rumah sakit Madising Buungi memiliki tugas pokok dalam pelayanan kesehatan tingkat pertama dan pelayanan medis dasar. Adapun pelayanan kesehatan yang dimaksud tersebut adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya kuratif dan rehabilitative yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya promotif dan preventif serta melaksanakan rujukan.

Sedangkan fungsi dari Rumah sakit Madising Bungi adalah menyelenggarakan: pelayanan medis, pelayanan penunjang medis dan non medis, pelayanan asuhan keperawatan termasuk kebidanan, pelayanan rujukan, pelayanan administrasi dan keuangan, serta pelaksanaan pendidikan dan pelatihan.

Unsur-unsur penting dalam pelayanan publik, (1) organisasi pemberi layanan yaitu Pemerintah Daerah, (2) penerima layanan (pelanggan) yaitu masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dengan pemberi layanan, (3) kepuasan yang diberikan dan diterima oleh pelanggan. Pengelolaan pengaduan yang dimiliki oleh Rumah sakit Madising melalui :

1. Melalui kotak saran dan keluhan
2. Melalui Hotline center pengaduan: 08114115413
3. Melalui WhatsApp : 08114115413
4. Melalui pengaduan langsung ke kantor layanan pengaduan
5. Melalui email : rsudmadising@gmail.com

6. Melalui website : rsudmadising.pinrang.go.id

Islam sebagai suatu agama merupakan sistem akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam antara lain adalah persamaan derajat manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian/ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah dan kedamaian.⁷⁹

Jauh sebelumnya, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (buka saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana firman Allah swt dalam Q.S Al-Baqarah/02: 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”⁸⁰

Apabila kita tarik ke ranah pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayanan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Penerapan ayat ini juga diperlukan dalam menjalankan pelayanan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit.

⁷⁹Muhammad Rachmadi dan Muslim, “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)”, Jurnal Islam Vol. 14 no . 2 (Desember 2015), h. 157.

⁸⁰Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 56.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat sangatlah diperlukan untuk keberlangsungan kehidupan. Pelayanan pada rumah sakit tidak hanya berfokus pada pelayanan kesehatan saja tetapi juga pada pelayanan administrasi seperti pengurusan surat-surat kesehatan.

Pemberian pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat adalah amanah yang harus dijalankan oleh pihak rumah sakit. Amanah adalah asas keimanan dan merupakan sendi utama interaksi. Meninggalkan amanah adalah khianat. Nabi Muhammad SAW bersabda yang artinya tidak ada iman bagi yang tidak memiliki amanah, dan tidak ada agama bagi yang tidak menepati janji. Demikian pula, Allah memerintahkan untuk menetapkan hukumdiantara manusia dengan adil sesuai dengan apa yang diajarkan Allah SWT., tidak memihak kecuali kepada kebenaran dan tidak pula menjatuhkan sanksi kecuali kepada yang melanggar, tidak menganiaya sekalipun musuh dan tidak pula memihak meskipun teman. Menunaikan amanah dan berlaku adil dalam menetapkan hukum harus dilaksanakan tanpa membedakan agama, keturunan atau ras.⁸¹

Tolak ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standarisasi syariah. hal inilah yang dikatakan sebagai standar penilaian. Sebagaimana yang telah dijabarkan dalam Q.S Al-Maidah/05:1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُنْتَلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu, diharamkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berhram (haji/umroh). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.”⁸²

⁸¹ Abd.Halim Talli, Asas-asas peradilan dalam risalah Al-Qada kritik terhadap beberapa asas peradilan di Indonesia (Yogyakarta: UII Press, 2014), h. 2

⁸² Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahnya*, h. 89.

Maksud pemberian pelayanan melalui ayat tersebut sebagai sebuah daya tanggap serta upaya menepati janji atau komitmen yang harus dimiliki oleh pelayan publik. Pemberian pelayanan yang profesional juga dijelaskan dalam Q.S Al-Insyirah/:7

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.”

Pemberian pelayanan harus dilakukan semaksimal mungkin agar masyarakat tidak mengalami kesulitan untuk memperoleh hak kesehatan mereka. Kemudahan pelayanan tidak hanya difokuskan pada pelayanan pemeriksaan kesehatan tetapi juga kemudahan dalam pengurusan surat-surat kesehatan yang juga diperlukan dimasyarakat.

2. Peran Rumah Sakit Madising Bungi Dalam Meningkatkan Layanan Publik Di Masa Pandemic Covid-19

Peningkatan pelayanan di masa pandemic covid-19 Rumah sakit Madising Bungi memiliki peran dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada situasi covid-19. Kualitas pelayanan untuk pasien diuraikan menjadai beberapa aspek pelayanan yaitu: penampilan keprofesian atau aspek klinis yang merupakan pengetahuan yang menyangkut dalam sikap serta perilaku dari dokter, perawat, serta tenaga profesional lainnya. Aspek kedua yaitu aspek keselamatan pasien yang dimaksudkan untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan seperti terjadinya cedera akibat perawatan medis dan kesalahan pengobatan melalui sistem

assessment resiko, identifikasi dan pengelolaan faktor resiko, pelaporan dan analisis insiden serta peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, dan pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan. System pelayanan online pun ditingkatkan demi kepuasan masyarakat. Namun beberapa instansi memiliki kendala dalam menggunakan pelayanan online tersebut seperti belum tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung dan SDM yang belum mumpuni untuk mengakses pelayanan secara online. Kebijakan new normal dengan penerapan protokol kesehatan tentunya membuat akses pelayanan publik kepada masyarakat menjadi terbatas. Hal tersebut dapat dijadikan upaya bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memaksimalkan pelayanan publik dengan beralih ke system online. Upaya peralihan ini tentunya mesti dibarengi dengan memberi edukasi atau pemahaman serta sosialisasi secara massif kepada seluruh elemen masyarakat yang akan mengakses layanan publik di tengah tatanan kehidupan baru atau new normal tidak terganggu.

Meskipun ditengah merebaknya virus Corona, pelayanan publik harus tetap berjalan. Kini pemerintah telah bersiap menjalani kenormalan baru atau new normal dengan menerapkan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 seperti menyediakan tempat cuci tangan, hand sanitizer dan penggunaan masker, social distancing, physical distancing. Selama pandemi Covid 19 pelayanan publik berbeda dari biasanya dimana segala kegiatan pelayanan dilakukan lebih banyak dengan online.

Rumah sakit Madising Bungi dalam pelayanan selalu menekankan penerapan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) sebelum memberikan pelayanan. Selain itu, dalam pengelolaan sumber daya manusia yang ada pada Rumah sakit Madising Bungi dengan memberikan tugas masing-masing perawat sesuai dengan kompetensi maupun kemampuan yang dimiliki

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan tugas dan tanggungjawab yang dimiliki oleh pihak rumah sakit kepada masyarakat khususnya pada bagian kesehatan. Terdapat beberapa bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Berbagai macam bentuk pelayanan tersebut dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu pelayanan pemeriksaan kesehatan dan juga pelayanan administrasi.
2. Peran rumah sakit madising Bungi daam peningkatan layanan publik di masa pandemic covid-19 seperti layanan pemeriksaan kesehatan dan layanan administrasi. Pelayanan oleh pihak rumah sakit tidak hanya berfokus dalam pelayanan pemeriksaan kesehatan tetapi juga dalam pelayanan administrasi yang juga diperlukan oleh masyarakat. Upaya yang dilakukan dari pihak rumah sakit Madising Bungi dilakukan dengan dua cara baik secara offline seperti penyuluhan dan pelayanan secara langsung maupun dilakukan secara offline dengan penggunaan survey kepuasan pasien.

B. Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian serta kesimpulan yang dipaparkan oleh penulis maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penulis berharap agar tulisan ini nantinya akan menjadi bahan pembelajaran tambahan mengenai peningkata pelayanan kesehatan khususnya dimasa pandemi.
2. Kepada pihak rumah sakit agar terus memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan pelayanan kesehatan yang baik dan benar merupakan hak bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran dan Terjemahannya.

- Abror, Daimul. 2013. *Buku Ajar Mata Kuliah Pelayanan Publik* (Pasuruan : Universitas Yudharta Pasuruan, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik).
- Chiswardani Suryanti, Dharminto, Zahroh Shaluhiah. 2006. “*Penyusunan Indikator kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*”, (Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, No. 04, Desember 2006)
- Christiani, Charis. 2020. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora) (Jurnal: Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang, Vol. 1 No. 21 Oktober 2020).
- Creswell, John W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djafri, Novianty. 2018. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fadhal, Soraya. 2020. “Komunikasi Publik di Tengah Krisis: Tinjauan Komunikasi Pemerintah dalam Tanggap Darurat Pandemi Covid-19”. Jurnal: Media.
- Felix Avian Reandrianta. 2015. Jurnal Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan Dan Catatan Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (22 Januari 2015) , h.2. <http://ejournal.uajy.ac.id/9030/1/JURNAL.pdf>
- Hardiansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Hovland, Carl I. 2013. *Komunikasi Politik (Konsep, Teori, dan Strategi)* (Jakarta: Rajawali Pers).

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pelayanan-publik> 9 Juni 2021.

Jurnal Reformasi, Volume 3, Nomor 2, Juli – Desember 2013.

Mirnasari, Rina Mei. 2013. "Inovasi Pelayanan Publik di UPTD Purabaya-Bungurasi kota Surabaya", Jurnal FISIP Univeritas Airlangga. Vol 1

Moenir, H.A.S, 2016. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2013. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Muhammad Rachmadi dan Muslim. 2015. "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)", Jurnal Islam Vol. 14 no . 2 (Desember 2015).

Peraturan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Asas-Asas Pelayanan

Prianto, Agus. 2017. *Menakar Kualitas pelayanan Publik*, Lecturer Repository.

Ratminto dan Atik Sepi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambelan, Lijan Polatak. 2013. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Subagyo, Joko. 2011. *Metode Penelitian (Dalam Teori dan Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta.

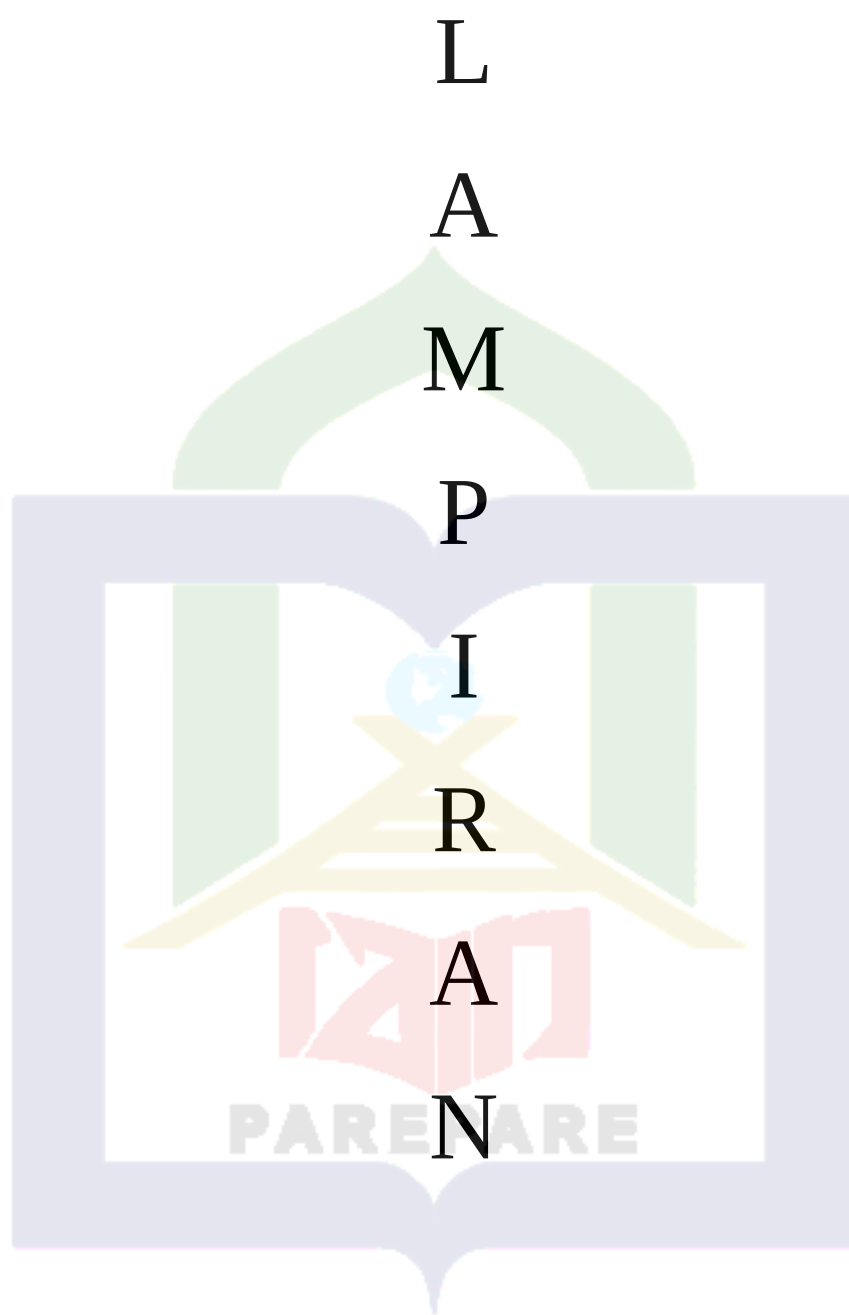
Talli, Abd.Halim. 2014. Asas-asas peradilan dalam risalah Al-Qada kritik terhadap beberapa asas peradilan di Indonesia.

Thoha, Miftah. 2016. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

Wijaya, Lily dan Deasy Rosmala Dewi. 2017. *Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem Sub Sistem Pelayanan RMIK*. Jakarta: Tim P2MP.



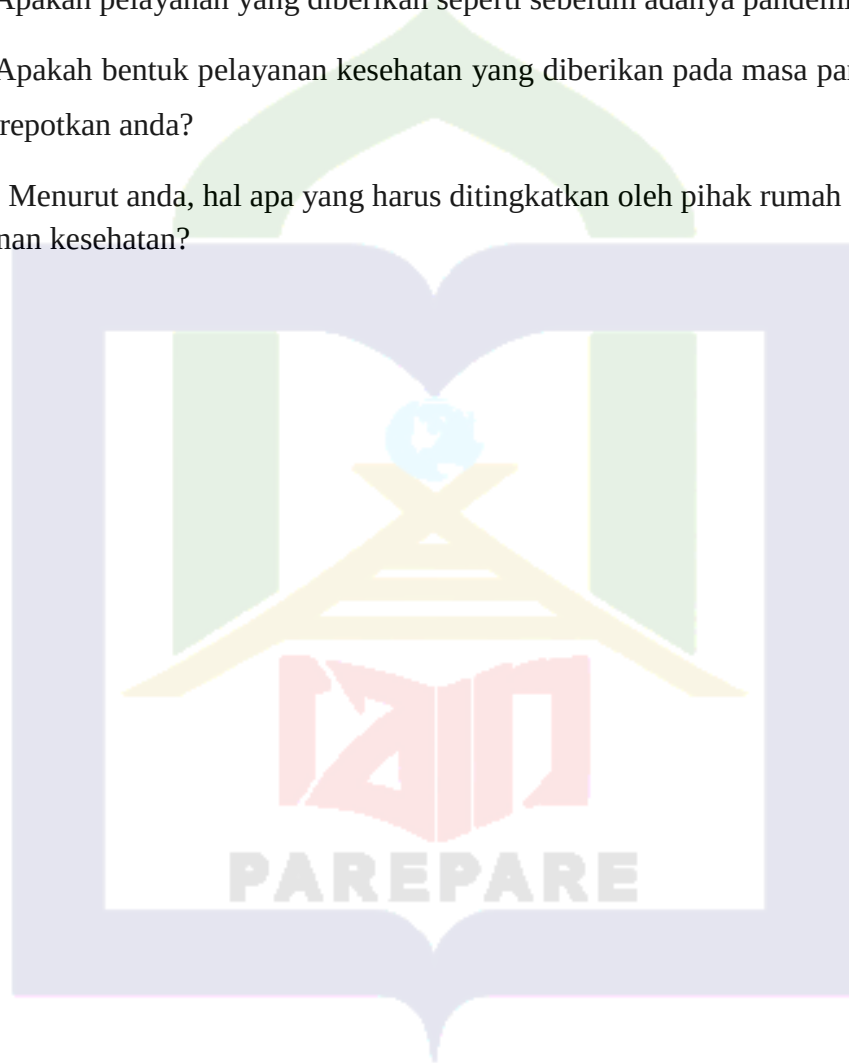
Nama	: Aisah
NIM	: 15.3100.062
Fakultas/Prodi	: Ushuluddin, Adab dan Dakwah/ Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Skripsi	: Peningkatan Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Rumah Sakit Madising Bungi)

PERTANYAAN UNTUK PIHAK RUMAH SAKIT

1. Bagaimana strategi komunikasi rumah sakit madising bungi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada masa pandemi covid 19 ?
2. Apa saja program kerja atau kegiatan rumah sakit pada masa pandemi covid 19
3. Apa saja kendala yang dialami rumah sakit dalam menjalankan program kerja pada masa pandemi covid 19 ?
4. Bagaimana bentuk prosedur pelayanan yang dilakukan pihak rumah sakit madising bungi ?
5. Pelayanan kesehatan apa saja yang diberikan oleh pihak rumah sakit madising bungi kepada masyarakat ?

PERTANYAAN UNTUK MASYARAKAT

1. Bagaimana bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit?
3. Apakah pelayanan yang diberikan seperti sebelum adanya pandemic covid?
4. Apakah bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan pada masa pandemic tidak merepotkan anda?
5. Menurut anda, hal apa yang harus ditingkatkan oleh pihak rumah sakit untuk pelayanan kesehatan?





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Jalan Amal Bakil No. 8 Sorong, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B-64 /In.39.7/PP.00.9/01/2022
Lamp : -
Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Parepare, 12 Januari 2022

Kepada Yth.
Kepala Daerah Kabupaten Pinrang
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pinrang
Di-
Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan dibawah ini Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare menerangkan bahwa:

Nama	: AISAH
Tempat/Tgl. Lahir	: Malaysia, 20 Mei 1994
NIM	: 15.3100.062
Semester	: XIII
Alamat	: Jl. Singa Batri

Adalah mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare bermaksud akan mengadakan penelitian di Daerah KAB. PINRANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS RUMAH SAKIT MADISING BUNGI)"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Januari 2022 S/d Februari 2022

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon kerjasamanya agar kiranya yang bersangkutan dapat diberi izin sekaligus dukungan dalam memperlancar penelitiannya.

Demikian, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,
Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah



Dr. H. Abd. Halim K., Lc.M.A.
NIP. 19590624 199803 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**
 Nomor : 503/0020/PENELITIAN/DPMTSP/01/2022

Tentang
REKOMENDASI PENELITIAN

Menimbang : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 14-01-2022 atas nama AISAH, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Rekomendasi Penelitian.

Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;
 2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;
 3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;
 4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;
 5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;
 6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
 8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
 9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.

Memperhatikan : 1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0043/R/T.Teknis/DPMTSP/01/2022, Tanggal : 14-01-2022
 2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0021/BAP/PENELITIAN/DPMTSP/01/2022, Tanggal : 14-01-2022

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
KESATU : Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :
 1. Nama Lembaga : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
 2. Alamat Lembaga : JL. AMAL BAKTI NO. 08 SOREANG
 3. Nama Peneliti : AISAH
 4. Judul Penelitian : PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS RUMAH SAKIT MADISING BUNGI)
 5. Jangka waktu Penelitian : 2 Bulan
 6. Sasaran/target Penelitian : KEPALA BIDANG RUMAH SAKIT MADISING BUNGI
 7. Lokasi Penelitian : Kecamatan Duampanua

KEDUA : Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 14-07-2022.

KETIGA : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 18 Januari 2022



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP.,M.Si
 NIP. 197406031993112001
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Blaya : Rp 0,-





**Balai
Sertifikasi
Elektronik**



**ZONA
HIJAU**



**OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA**

DPMTSP

Dipindai dengan CamScanner



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MADISING

email : rsudmading.prg@gmail.com

Jln. Poros Pinrang - Polman KM. 33 Telp (0421) xxxxx Kode Pos 91253

SURAT KETERANGAN SELESAI MENELITI

Nomor : 50 / E / RSUDM / II / 2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Hj. ULIANTI

NIP : 19790807 200701 2 013

Pangkat/Gol : Pembina, IV/a

Jabatan : Direktur

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan identitas dibawah ini :

Nama : AISAH

Tempat/Tgl.Lahir : Malaysia, 20 Mei 1994

NIM : 15.3100.062

Semester : XIII

Alamat : Jl. Singa Batri

Telah selesai melakukan penelitian di RSUD Madising selama 1 (satu) bulan, terhitung mulai tanggal 18 Januari s/d 22 Februari 2022 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI PADA RUMAH SAKIT MADISING BUNGI)"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bungi, 24 Februari 2022

Direktur RSUD Madising
Kabupaten Pinrang



dr. Hj. ULIANTI
NIP. 19790807 200701 2 013

DOKUMENTASI



RIWAYAT HIDUP

Aisah, lahir di Malaysia pada tanggal 20 Mei 1994. Merupakan anak dari pasangan Bapak Hartono dan Ibu Hamida. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam.

Adapun riwayat pendidikan penulis, yaitu pada tahun 2007 lulus dari SDN 37 Tungka. Kemudian melanjutkan ke Pesantren Putri Yatama Mandiri di Gowa dan lulus pada tahun 2010. Lanjut ke Pesantren Putri Yatama Mandiri dan lulus pada tahun 2013. Setelah itu, penulis kuliah di IAIN Parepare Fakultas FUAD, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam pada semester akhir yaitu 2022, penulis telah menyelesaikan skripsinya yang berjudul **Peningkatan Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Rumah Sakit Madising Bungi)**