

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENANGANAN COVID-19 TERHADAP MASYARAKAT DI PUSKESMAS MEDAN LABUHAN

Nadia Putri Ayu Lestari¹, Kariaman Sinaga², Siswati Saragi³

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan

Email: Irfanmaulana5491@gmail.com, kariamansinaga@dharmawangsa.ac.id,
siswatisaragih@dharmawangsa.ac.id

ABSTRAK

Puskesmas Medan Labuhan diandalkan untuk terus melakukan upaya pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan transformasi baru selama masa pandemi covid-19 dengan tetap memenuhi pedoman pelayanan kesehatan yang sepenuhnya ditetapkan oleh Pemerintah didasari pada Peraturan Perundang-undangan tersebut. Rumusan masalah penelitian adalah Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Penanganan Covid-19 Terhadap Masyarakat Di Puskesmas Medan Labuhan? Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelayanan Puskesmas Medan Labuhan dalam penanganan covid-19 terhadap masyarakat dan untuk mengetahui efektivitas pelayanan Puskesmas Medan Labuhan terhadap masyarakat. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan pada Puskesmas Medan Labuhan dengan 8 (delapan) orang sebagai informan dalam penelitian. Puskesmas Medan Labuhan dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di masa pandemi covid-19 tetap menghimbau masyarakat untuk menerapkan protokol kesehatan sebagai langkah utama untuk melindungi diri dari penyebaran virus covid-19. Efektivitas Pelayanan Penanganan Covid-19 di Puskesmas Medan Labuhan tetap berjalan secara efisien dan produktif terlihat dari persepsi masyarakat tentang kepuasan mereka dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Medan Labuhan. Pelaksanaan program vaksinasi pada Puskesmas Medan Labuhan telah dilakukan sejak Januari 2021 untuk tenaga kesehatan Puskesmas, kemudian untuk masyarakat luas, pelayan publik, masyarakat rentan, lanjut usia, remaja, sampai anak-anak telah dilakukan mulai dari bulan Maret 2021 hingga sekarang. Jumlah keseluruhan masyarakat yang telah menerima vaksin covid-19 dari Puskesmas Medan Labuhan hingga saat ini sudah ada sebanyak 18.338 orang.

Kata Kunci: Covid-19, Puskesmas Medan Labuhan, Pelayanan Kesehatan, dan Efektivitas Pelayanan.

1. Pendahuluan

Pemerintah Indonesia dengan usaha untuk mencegah penyebaran virus covid-19 telah menetapkan berbagai kebijakan. Mulai dari protokol kesehatan, pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), hingga pelaksanaan vaksinasi bagi setiap penduduk Indonesia. Pemerintah juga telah menetapkan titik koordinat sebagai rumah pengobatan bagi individu yang telah terinfeksi virus covid-19. Puskesmas Medan Labuhan diandalkan untuk terus

melakukan upaya pelayanan dengan memanfaatkan transformasi baru selama masa pandemi covid-19 dengan tetap memenuhi pedoman pelayanan kesehatan yang sepenuhnya ditetapkan oleh Pemerintah didasari pada Peraturan Perundang-undangan tersebut. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Mutu Pelayanan Dasar.

2. Landasan Teori

a. Konsep Efektivitas

Efektivitas merupakan unsur pokok dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam suatu organisasi, kegiatan ataupun program. Suatu hal dapat dikatakan efektif apabila telah tercapai tujuan ataupun sasaran yang telah ditetapkan. Untuk mengukur tingkat efektivitas suatu kegiatan bukanlah hal yang sederhana, karena efektivitas dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Secara umum terdapat beberapa poin yang dapat menjadi ukuran atau kriteria dalam melihat efektivitas yaitu:

- 1) Produktivitas ialah kuantitas produk atau jasa pokok yang dihasilkan seseorang dalam kelompok atau organisasi.
- 2) Efisiensi adalah ukuran keberhasilan suatu kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
- 3) Laba ialah keuntungan atas penanaman modal yang dipakai untuk menjalankan suatu kegiatan.
- 4) Pertumbuhan adalah suatu perbandingan antara keadaan organisasi sekarang dengan keadaan masa sebelumnya baik itu tentang tenaga kerja, fasilitas, harga, penjualan, laba, modal, market share dan lain sebagainya.
- 5) Stabilitas merupakan pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu, khususnya ketika berada pada masa-masa sulit.
- 6) Semangat kerja adalah kecenderungan seseorang untuk berusaha lebih keras dalam mencapai tujuan organisasi. Misalnya perasaan terikat, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki.
- 7) Kepuasan kerja merupakan timbal balik atau kompensasi positif yang dirasakan seseorang atas peranannya dalam organisasi.

- 8) Penerimaan tujuan organisasi ialah bentuk penerimaan terhadap tujuan-tujuan organisasi oleh setiap individu dan unit-unit di dalam suatu organisasi.
- 9) Keterpaduan artinya terciptanya komunikasi dan kerjasama yang baik antar anggota organisasi dalam mengkoordinasikan usaha kerja mereka.
- 10) Penyesuaian/adaptasi merupakan kemampuan individu atau organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan.
- 11) Penilaian pihak luar merupakan penilaian yang dilontarkan oleh pihak-pihak lain di luar organisasi yang berada pada lingkungan yang berhubungan dengan individu atau organisasi tersebut.

b. Pelayanan Publik

Menurut UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, definisi pelayanan publik adalah 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. Menurut Hardiyansyah (2011:23), jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah terbagi atas 3 (tiga) kelompok, yakni: Pelayanan Administratif; Pelayanan Barang; dan Pelayanan Jasa. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi para pengguna jasa. Oleh karena itu, setiap penyelenggaranya akan membutuhkan azas-azas pelayanan. Adapun azas-azas pelayanan publik tersebut ialah: transparasi, akuntabilitas, kondisional, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

c. Pelayanan Kesehatan

Kesehatan merupakan impian atau keinginan semua orang yang masih memiliki nafas hidup. Pelayanan kesehatan adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah melalui Dinas Kesehatan untuk menjamin penyediaan keperluan publik dalam mendukung kesehatannya. Pelayanan kesehatan dapat meliputi peningkatan, pencegahan, pengobatan, dan pemulihan, baik itu pelayanan kesehatan konvensional maupun pelayanan kesehatan tradisional, alternatif ataupun komplementer.

d. Penanganan Covid-19 di Indonesia

Bermula ketika diumumkannya kasus pertama covid-19 di Indonesia, yang dimana dalam 11 hari setelah pengumuman kasus pertama, jumlah masyarakat yang terinfeksi covid-19 telah mencapai 69 orang, 4 orang di antaranya meninggal dan 5 kasus sembuh. Upaya penanganan yang dilakukan Pemerintah ialah dengan membentuk Tim Satuan

Tugas Penanggulangan Covid-19 yang dipimpin langsung oleh Presiden. Gugus tugas tersebut dipimpin oleh Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB). Selain itu juga, Pemerintah melakukan upaya yang lebih besar pada bidang pelayanan kesehatan dengan menyediakan Rumah Sakit rujukan Covid-19. Upaya-upaya tersebut dilakukan Pemerintah tentu dengan alasan dan tujuan yang jelas yaitu untuk menanggulangi percepatan penyebaran virus covid-19 di Indonesia. Menurut Indra Jaya (2021) dalam seminar yang berjudul Reformasi Sistem Kesehatan Nasional pada tanggal 20 Januari 2021 Oleh Pusat Kebijakan dan Manajemen Kesehatan (PKMK) Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan UGM, perluasan Covid-19 sangat mempengaruhi kesehatan masyarakat yang ada di seluruh dunia dan membuat sistem kesehatan mengalami tekanan yang sangat besar.

e. Masyarakat

Secara umum masyarakat merupakan sekumpulan individu-individu yang hidup bersama, bekerja sama untuk memperoleh kepentingan bersama yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma, dan adat istiadat yang ditaati dalam lingkungannya. Masyarakat pada umumnya memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- Interaksi antar warga
- Adat istiadat, norma hukum dan aturan khas yang mengatur seluruh penduduk warga kota atau desa
- Satuan komunitas dalam wilayah
- Satuan rasa identitas kuat yang mengikat semua warga

f. Puskesmas

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Sebagai Unit Pelaksana Teknis, Puskesmas bertugas menjalankan kebijakan kesehatan dalam rangka pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Terkait hal tersebut, Puskesmas berperan dalam menyelenggarakan: 1. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama dan 2. Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya. Upaya Kesehatan Masyarakat tingkat pertama meliputi upaya kesehatan masyarakat esensial dan pengembangan.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, yaitu sebuah karya untuk menumbuhkan pemahaman mendalam dari suatu masalah yang dapat dipertimbangkan tanpa penyesuaian dengan variabel-variabel yang harus diteliti. Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Medan Labuhan yang terletak di Jalan Hamparan Perak Lingkungan 7, Kelurahan Martubung, Kecamatan Medan Labuhan, Provinsi Sumatera Utara. Untuk terus mengamati informasi atau data yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan informasi yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Data atau informasi yang telah terkumpul kemudian diselidiki dengan menggunakan strategi yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman Punch dalam Parwito (2008:104), yang terdiri dari tiga bagian, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. Hasil dan Pembahasan

Dari semua hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, penulis juga akan menarik hal-hal penting yang ditemukan selama penelitian yang dapat diperhatikan pada tabel yang ada di bawah ini:

No	Indikator Efektivitas	Pelaksanaannya Di Masa Covid-19
1	Produktivitas pelayanan	Produktivitas pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Medan Labuhan memiliki peningkatan, dilihat dari pertambahan jumlah pasien yang menggunakan jasa Puskesmas Medan Labuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Tidak hanya pasien dengan keluhan biasa, bahkan pasien yang terkena virus covid-19 juga ada.
2	Efisiensi pelaksanaan vaksin Covid-19	Puskesmas Medan Labuhan turut berpartisipasi dalam mewujudkan program vaksinasi kepada seluruh masyarakat khususnya di kota Medan untuk mempercepat pemutusan rantai covid-19 di kota Medan.
3	Perolehan laba	Puskesmas tidak memperoleh laba atau keuntungan diluar honor ataupun bentuk-bentuk tunjangan lainnya yang diberikan oleh Pemerintah. Karena biaya operasional Puskesmas pun merupakan tanggung jawab Pemerintah,

		sehingga tidak berhak melakukan pungutan apapun kepada masyarakat.
4	Pertumbuhan pelayanan	Puskesmas mengalami pertumbuhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saat ini Puskesmas Medan Labuhan telah memanfaatkan kemajuan teknologi dalam melakukan pendaftaran pelayanan oleh masyarakat. Hal itu merupakan suatu perkembangan karena sekarang masyarakat yang ingin mendaftar berobat tidak perlu antre dan berdesak-desakan hanya untuk mendaftar.
5	Stabilitas	Puskesmas Medan Labuhan dalam menangani pasien di masa covid-19 telah menetapkan atau menentukan orang-orang yang bertanggung jawab pada tiap bidang tugas sehingga tidak ada istilah pekerjaan tersebut tidak ada yang menanganinya. Puskesmas Medan Labuhan tetap memelihara struktur organisasi, tugas dan fungsi, serta memanfaatkan sumber daya yang ada untuk keberhasilan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Medan Labuhan.
6	Semangat kerja tenaga kesehatan	Tenaga kesehatan di Puskesmas Medan Labuhan meskipun di tengah pandemi covid-19 tetap bersemangat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat karena menurut informan, semangat kerja merupakan kunci keberhasilan suatu pekerjaan serta sumber motivasi untuk sembuh juga bagi para pasien.
7	Kepuasan kerja	Kepuasan kerja tenaga kesehatan Puskesmas Medan Labuhan dapat tercapai apabila masyarakat yang berobat dapat merasakan nyaman ketika berada di Puskesmas dan dapat sembuh dari penyakitnya.
8	Penerimaan tujuan	Tujuan Puskesmas yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 yang isinya adalah Puskesmas memiliki tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Oleh karenanya, tenaga kesehatan Puskesmas Medan Labuhan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku, dan hal tersebut merupakan pembuktian mereka terhadap penerimaan tujuan dari Puskesmas itu sendiri.
9	Keterpaduan tenaga kesehatan	Tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Medan Labuhan selalu menjaga keterpaduan, kerja sama yang baik, serta menjaga komunikasi yang berlangsung sehari-hari sehingga dalam melaksanakan pekerjaan mereka maupun pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana

		dengan baik sesuai tugas dan fungsi mereka masing-masing.
10	Adaptasi/penyesuaian	Dalam mengantisipasi penyebaran kasus covid-19, Puskesmas Medan Labuhan memiliki kewajiban serta Fasilitas Kesehatan lainnya untuk tetap dapat melakukan adaptasi terhadap pelayanan yang diberikan ke masyarakat di masa pandemi ini. Selain itu, adanya aturan baru yang harus wajib dipatuhi oleh masyarakat dengan tujuan dapat menjaga diri dari penyebaran virus covid-19. Puskesmas Medan Labuhan harus beradaptasi dengan segala aturan pelayanan pada masa covid-19 ini.
11	Penilaian pihak luar	Masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Medan Labuhan hampir semuanya bertujuan untuk melakukan vaksinasi. Pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Medan Labuhan kepada masyarakat sangat baik dan ramah. Dalam melakukan pelayanannya, Puskesmas Medan Labuhan tidak mengubah kebiasaan baik yang sudah dilakukan sebelumnya dalam menangani pasien di masa pandemi covid-19. Masyarakat juga merasa puas dengan pelayanan Puskesmas Medan Labuhan.

(Sumber: Data Peneliti, 2022)

5. Simpulan

Melihat hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka penulis menarik beberapa poin penting yang menjadi kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan program vaksinasi pada Puskesmas Medan Labuhan telah dilakukan sejak Januari 2021 hingga sekarang. Jumlah keseluruhan masyarakat yang telah menerima vaksin covid-19 dari Puskesmas Medan Labuhan hingga saat ini sudah ada sebanyak 18.338 orang.
- 2) Efektivitas Pelayanan Penanganan Covid-19 di Puskesmas Medan Labuhan telah tercapai dan terus berjalan terlihat dari feedback/penilaian-penilaian masyarakat tentang kepuasan mereka dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Medan Labuhan.
- 3) Puskesmas Medan Labuhan masih kekurangan sumber daya manusia yang mumpuni dan mahir pada bidangnya sehingga menjadi salah satu kendala dalam pelayanannya. Ketersediaan Alat Pelindung Diri (APD) juga masih sering kekurangan.

6. Daftar Pustaka

- Astuti, W.D & Laksono. 2014. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Sampang. Studi Kasus Upaya Penurunan Kematian Ibu di Kabupaten Sampang. Jogjakarta: Kanisius.
- Ayu Ardila Bakhtiar. 2021. Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Azwar, A. 2010. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi Revisi. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, A. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara
- Dimianus Ding. 2014. Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan. Jurnal Ilmu Pemerintah, Vol. 02 No.02.
- Dr. Erwan Agus Purwanto, dkk. 2016. Pelayanan Publik. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi). Yogyakarta : Gava Media.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. System Administrasi Negara Republic Indonesia (SANKRI). Buku 3. Jakarta , LAN
- Mardiati Nadjib, Ery Setiawan. 2020. Biaya, Pembiayaan & Efektivitas Biaya Di Bidang Kesehatan Masyarakat. Jakarta: UI Publishing.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administratif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Administratif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Wahyuni Nasution. 2018. Efektivitas Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin Di Puskesmas Medan Labuhan. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Yusnaningsih Elma Yollanda. 2018. Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Oleh Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Medan Labuhan Tahun 2018. Medan: Universitas Sumatera Utara.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan.

Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

PERMENKES Republik Indonesia No 75 tahun 2014 Tentang Puskesmas.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar
Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Minimal Bidang Kesehatan.