

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASA PANDEMI  
COVID-19 DI PUSKESMAS TELUK LINGGA SANGATTA  
UTARA KABUPATEN KUTAI TIMUR**

**Iven Rezky Arung, Enos Paselle**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 12, Nomor 3, 2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kualitas Pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Teluk Lingga Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur.

Pengarang : Iven Rezky Arung

NIM : 1702015094

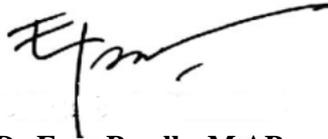
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 17 Mei 2024

**Pembimbing,**



**Dr. Enos Paselle, M.AP**  
**NIP. 19740524 200501 1 002**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b>	: <b>eJournal Administrasi Publik</b>	 <b>Koordinator Program Studi</b> <b>Administrasi Publik</b>  <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</b> <b>NIP 19830414 200501 2 003</b>
<b>Volume</b>	: <b>12</b>	
<b>Nomor</b>	: <b>3</b>	
<b>Tahun</b>	: <b>2024</b>	
<b>Halaman</b>	: <b>525-533</b>	

# KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS TELUK LINGGA SANGATTA UTARA KABUPATEN KUTAI TIMUR

Iven Rezky Arung<sup>1</sup>, Enos Paselle<sup>2</sup>

## *Abstrak*

*Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan selama masa pandemi Covid-19 dan kendala apa saja yang dihadapi oleh para pelayan kesehatan selama masa pandemi Covid-19 di puskesmas Teluk Lingga Sangatta Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu kompetensi teknis, kenyamanan, ketepatan waktu dan kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Teluk Lingga Sangatta Utara dalam pelayanan selama covid-19. Teknik pengumpulan data, In-depth, wawancara, dokumentasi. Sumber sata primer antara lain kepala puskesmas, dokter, bidan, perawat serta warga Sangatta Utara. Teknis analisis data model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam kompetensi teknis petugas medis berusaha semaksimal mungkin dan dirasa cukup dalam merespon setiap keluhan yang ada, pelayanan kesehatan yang diberikan juga disesuaikan dengan kebutuhan dari penerima layanan, dari segi kenyamanan barang yang dirasa dapat menyebarkan covid-19 disingkirkan sehingga disingkirkannya fasilitas yang menjadi penunjang kenyamanan membuat pasien mengeluh. Ketepatan waktu dirasa kurang dari pendaftaran hingga tindakan memakan waktu yang lama karena harus melalui beberapa prosedur yang ada. Kendala yang dihadapi yaitu: 1). Beban kerja yang berat membuat petugas kelelahan. 2) Ketidakjujuran pasien, pasien menolak bekerja sama denga petugas. 3) Jam kerja pelayanan tutup lebih cepat dari waktu jam kerja yang sudah ditentukan.*

**Kata Kunci :** *Kualitas pelayanan, pelayanan kesehatan, pelayanan puskesmas*

## **Pendahuluan**

Sangatta Utara merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Kabupaten Kutai Timur. Kecamatan Sangatta Utara memiliki jumlah penduduk terbanyak di Kutai Timur, hal ini dikarenakan letak pusat pemerintahan dan perdagangan berada di Sangatta Utara. Pada tanggal 02 Maret 2020 merupakan awal kasus Covid-19 masuk ke Indonesia dan kemudian menyebar dengan sangat cepat di berbagai daerah dan Sangatta Utara menjadi salah satu daerah yang menjadi daerah yang terdampak Covid-19. Menjadi salah satu daerah dengan jumlah penduduk terbanyak dan pusat kegiatan di Kutai Timur, Covid-19

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [rezkyiven0@gmail.com](mailto:rezkyiven0@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

menyebarkan dengan cukup cepat. Pada 12 Juli 2020 kasus terinfeksi sebanyak 25 orang, 30 November 2020 kasus terinfeksi sebanyak 1.994 orang, 01 Februari 2021 kasus terinfeksi sebanyak 3.445 orang, 13 Juni 2021 kasus terinfeksi sebanyak 5.316 orang dan tanggal 04 Januari 2022 total kasus yang terinfeksi Covid-19 berjumlah 9.474 orang (Dinas Kesehatan Kab. Kutai Timur).

Puskesmas Teluk Lingga berada di Sangatta Utara, menjadi salah satu tempat yang memberikan fasilitas kesehatan. Pelayanan pada puskesmas Teluk Lingga Sangatta Utara semenjak covid-19 tetap berjalan baik hanya saja jumlah pasien jauh lebih berkurang dan sepi dibandingkan sebelum covid-19 salah satu yang menjadi alasan ialah masyarakat takut jika didiagnosis covid-19. Sebelum covid-19 pasien yang datang ke puskesmas bisa mencapai 200 orang per hari atau bahkan lebih, tetapi semenjak terjadinya covid-19 puskesmas mengalami penurunan yang sangat drastis, terkadang hanya mencapai 80 orang atau 60 orang saja sehari. Puskesmas sangatta utara memberlakukan peraturan pengurangan jam pelayanan untuk mengurangi kerumunan, jam pelayanan normal adalah jam 08.00 – 14.00, setelah terjadinya covid-19 jam pelayanan dikurangi 1 jam yaitu dari jam 08-00 – 13.00.

Kendala yang dialami selama covid-19 yaitu pos pelayanan yang dibagi, sehingga para petugas medis juga menjadi terbagi-bagi menjadikan para petugas sedikit lelah untuk melayani karena kurangnya petugas medis dikarenakan ditugaskan di poli baru. Poli baru yang dibuat semenjak covid-19 yaitu Poli ISPA ( Infeksi Saluran Pernapasan Akut). Dimana ruangan itu dibangun disamping puskesmas dikarenakan tidak ada lagi ruangan yang dapat dipakai didalam puskesmas. Sebelum pasien masuk kedalam ruangan pendaftaran di *screening* (penapisan) terlebih di dalam ruang penapisan untuk memisahkan pasien. Jika tidak memiliki riwayat penyakit pasien bisa langsung untuk mendaftar, tetapi jika memiliki riwayat penyakit yang sama seperti gejala covid-19, maka pasien diarahkan untuk menunggu diluar dikarenakan poli yang menangani berbeda yang terletak tepat disamping puskesmas sehingga yang akan mendaftarkan ialah petugas.

Sebagai pencegahan para petugas medis dan staff yang bekerja diwajibkan untuk menggunakan APD dari masker, baju pelindung, topi pelindung serta fesisil. Para staff juga dibagi menjadi beberapa *shift*. Dari segi fasilitas sudah cukup baik yaitu diruang tunggu tersedia tempat duduk yang dilabeli dengan lakban kuning sebagai penanda jaga jarak, kipas angin, televisi. Para petugas puskesmaspun cukup ramah kepada masyarakat yang datang mulai dari resepsionis, staff administrasi dan juga staff medis. Pelayanan yang diberikan selama covid-19 dapat dikatakan cukup cepat atau tepat waktu mulai dari pemeriksaan kondisi sampai pengambilan obat dikarenakan pasien yang datang hanya sedikit.

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yang telah dijabarkan dair latar belakan diatas yaitu : 1) Bagaimana kualitas pelayanan

kesehatan di puskesmas Teluk Lingga pada masa pandemi Covid-19? 2) Apa saja kendala yang dihadapi oleh pelayan kesehatan di puskesmas Teluk Lingga?

### **Kerangka Dasar Teori**

#### ***Pelayanan Publik dan Kualitasnya***

Pelayanan publik menurut Subarsono dalam Kesuma (2022:28) ialah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Kurniawan dalam Sawir (2020:89) menegaskan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan (*service*) terhadap kebutuhan individu atau Masyarakat lain yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Menurut Sinambela dkk dalam Firmansyah dkk (2022:250) adalah setiap aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah terhadap beberapa orang tertentu dengan tindakan kegiatan yang memperoleh keuntungan didalam suatu kelompok atau entitas, dan memberikan kepuasan bahkan jika hasilnya tidak berhubungan dengan produk tertentu.

Kualitas Pelayanan menurut Ibrahim dalam Pratiwi dkk (2022:19) adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan Tjiptono dalam Yani & dkk (2021:142) kualitas pelayanan diartikan sebagai sebuah upaya pemenuhan suatu kebutuhan dan juga keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan dari konsumen. Selain itu Lewis & Booms dalam Sihombing (2022:37) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Sehingga kualitas pelayanan ialah harapan serta kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi dengan upaya menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan ekspektasi kebutuhan pelanggan.

#### ***Pelayanan Kesehatan dan Kualitasnya***

Pelayanan kesehatan menurut Lovely dan Loomba dalam Hartati & Suryadin (2022:30) ialah segala upaya dilakukan secara individu atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat. Azwar dalam Cholifah & dkk (2019:113). Menyatakan bahwa pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang dilakukan sendiri ataupun secara Bersama dalam suatu organisasi untuk memelihara serta meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit kemudian memulihkan individu, keluarga kelompok, dan masyarakat. Menurut Departemen Kesehatan RI pelayanan kesehatan dalam Muslik, dkk (2020:7558), ialah merupakan suatu upaya yang dilakukan individu ataupun bersama-sama dalam organisasi untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara dan

mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan individu, kelompok, keluarga dan ataupun publik masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan menurut Wijono dalam Safitri & Liesmayani (2021:91) ialah pelaksanaan yang tepat atau sesuai (dalam kaitannya dengan standar) dari campur tangan yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan memiliki kapasitas atau kemampuan untuk melaksanakan atau berpengaruh pada kematian, kesakitan, penyakit, kekurangan dan kekurangan gizi. Azwar dalam Nugraha & Wianti (2017:92) Kualitas pelayanan kesehatan adalah kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan yang telah mencapai angka kepuasan wajar atau rata-rata dan pelaksanaannya sesuai dengan standar profesi dan kode etik profesi. Adapun pengertian kualitas pelayanan kesehatan menurut Zimmerman dalam Yani dkk (2021:136) ialah memenuhi juga melampaui kebutuhan dan harapan konsumen melalui peningkatan yang berkelanjutan dari seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan dokter.

#### ***Puskesmas***

Puskesmas menurut Azwar dalam Harnilawati (2013:75) adalah unit pelaksana fungsional yang berperan sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan dan pusat pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan dalam suatu lingkungan tempat tinggal masyarakat yang di suatu wilayah atau daerah tertentu. Herlambang dalam Aswati, dkk (2022:137) Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya ke dalam bentuk kegiatan pokok.

Menurut Suhadi dan Rais dalam Oktaviani (2019:21) puskesmas merupakan sebuah kesatuan dari organisasi fungsional yang secara langsung memberikan pelayanan yang menyeluruh kepada masyarakat didalam suatu wilayah kerja tertetu dan kemudian membentuk usaha kesehatan pokok.

#### ***Definisi Konsepsional***

Kualitas pelayanan kesehatan ialah suatu rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh petugas medis dalam rangka memberikan layanan kesehatan di masa *covid-19* kepada masyarakat sebagai upaya dalam memenuhi dan memberikan hasil yang memuaskan secara cepat, tepat dan aman melalui peningkatan yang berkelanjutan dari seluruh proses.

#### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan motede deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian yaitu,

1. Kualitas pelayanan kesehatan masa pandemi *covid-19* di puskesmas Teluk Lingga Sangatta Utara.
  - a. dimensi kompetensi teknis
  - b. dimensi kenyamanan
  - c. dimensi ketepatan waktu.
2. Kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Teluk Lingga Sangatta Utara dalam pelayanan selama Covid-19.

Adapun Pengumpulan data menggunakan teknik *sampling purposive* yaitu berdasarkan tujuan tertentu dan dipilih secara cermat sehingga relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Untuk memperoleh data primer dilakukan dengan metode wawancara, observasi, diskusi terfokus (*focus group discussion – FGD*) dan penyebaran kuisioner dengan *key informan* yaitu Kepala Puskesmas Teluk Lingga dan *informan* yaitu dokter Puskesmas Teluk Lingga, bidan Puskesmas Teluk Lingga, perawat Puskesmas Teluk Lingga, warga Sangatta Utara. Kemudian, terkait dengan data sekunder didapat melalui Puskesmas Teluk Lingga, buku-buku referensi, jurnal atau laporan dan sebagainya. Selanjutnya data yang sudah terkumpul dianalisis dengan Teknik analisis data model interaktif milik Miles, Huberman serta Saldana (2014).

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Kualitas Pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Teluk Lingga Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur***

Semenjak munculnya pandemi covid-19 sebagai Global Pandemi terjadi perubahan cukup besar bagi petugas medis yang ada di puskesmas Teluk Lingga dalam memberikan pelayanan dari yang biasanya petugas medis dalam memberikan pelayanan melakukan kontak dan bertatap muka secara langsung tanpa ada penghalang tetapi petugas medis harus memberi jarak atau ruang yang cukup dalam melakukan tindakan medis.

Petugas medis Teluk Lingga Sangatta Utara memerlukan 3 indikator dalam fokus penelitian yang penulis gunakan sebagai dasar untuk menilai, melihat dan mengetahui bagaimana kualitas dari pelayanan petugas medis dalam memberikan pelayanan selama covid-19 terjadi serta dapat mengetahui kinerja petugas medis yang masih kurang baik dan yang sudah cukup baik selama terjadinya covid-19. Penulis menggunakan 3 indikator dari 10 dimensi kesehatan sesuai dalam Prapitasari & Jahlilah (2020:8) yaitu, dimensi kompetensi teknis, dimensi kenyamanan dan dimensi ketepatan waktu, dijelaskan sebagai berikut:

#### ***1. Kompetensi Teknis***

Menurut Prapitasari & Jahlilah (2020:8) dimensi kompetensi teknis mengacu kepada kemampuan, penampilan, atapun keterampilan kinerja penyedia layanan kesehatan. Kompetensi Teknis merupakan sikap atau perilaku,

keterampilan atau skill yang seseorang miliki dan seberapa besar pengetahuan serta penguasaan terhadap suatu pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan masa pandemi covid-19 di puskesmas Teluk Lingga Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur dengan indikator yaitu, kompetensi teknis yang dimana menyatakan bahwa para pegawai maupun petugas medis memiliki keterampilan maupun skill yang dibutuhkan dalam pelayanan dalam masa covid-19. Kepala puskesmas mengadakan pelatihan maupun seminar melalui aplikasi zoom. Petugas medis memberikan pelayanan berbekal informasi yang telah didapatkan melalui seminar yang telah diadakan. Penempatan petugas medis sesuai dengan kemampuan, keterampilan dan tugas yang dimiliki seperti petugas bagian pemantauan serta yang tetap memberi pelayanan di puskesmas. Meskipun cukup sibuk dalam memantau para pasien yang mengalami gejala covid-19 maupun yang terjangkit covid-19, petugas medis yang memberikan pelayanan tetap disiplin bahkan gesit dalam menanggapi keluhan yang ada. Ini membuktikan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh petugas medis di puskesmas Teluk Lingga Sangatta Utara cukup memuaskan.

## **2. Kenyamanan**

Rizky & dkk (2023:7) menyebutkan bahwa dimensi kenyamanan tidak secara langsung berhubungan dengan efektivitas pelayanan kesehatan, tetapi juga memengaruhi kepuasan pasien/konsumen sehingga mendorong pasien untuk datang kembali berobat ketempat tersebut.

Hasil dari penelitian di puskesmas Teluk Lingga, bahwa fasilitas yang tersedia guna menunjang kenyamanan seperti kipas angin dan AC dimatikan, karena akan mempercepat penyebaran virus covid-19. Kursi yang disediakan oleh puskesmas diruang tunggu maupun didepan ruang dokter diberi tanda X yang letaknya selang-seling, setiap ruangan sebelum dan sesudah pelayanan dilakukan penyemprotan disinfektan, hal ini demi kenyamanan dan menekan rasa takut pasien yang datang untuk berobat terpapar oleh covid-19, gorden di setiap ruangan juga dilepas sehingga udara hanya melalui jendela. Setiap petugas yang memberi pelayanan maupun petugas dibagian administrasi mengenakan APD yang lengkap.

## **3. Ketepatan Waktu**

Dimensi ketepatan waktu menurut Astari (2020:13) agar pelayanan berhasil maka layanan kesehatan harus diberikan atau dilakukan pada waktu yang tepat dengan cara yang benar oleh pemberi layanan yang tepat, dengan menggunakan peralatan serta obat yang tepat, juga dengan biaya yang tepat

Dari hasil penelitian didapati bahwa ketepatan waktu oleh petugas medis bahwa puskesmas memberi estimasi pelayanan kesehatan tidak lah lebih dari 30 menit, sudah mencakup dari mulai melakukan pendaftaran hingga pemeriksaan terjamin telah selesai. Pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas medis tidak dibatasi oleh waktu karena harus menggali informasi dari pasien tetapi jika diberi estimasi untuk penyelesaian pemeriksaan adalah 10 sampai 15 menit. Ketepatan

waktu bagi masyarakat dilihat secara keseluruhan maka dapat dikatakan kurang tepat waktu, dilihat dari proses pendaftaran hingga saat masuk pemeriksaan memakan waktu tunggu cukup lama. Pemeriksaan akan menjadi sedikit lama jika kasus atau pasien yang diterima oleh puskesmas banyak.

***Kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Teluk Lingga Sangatta Utara dalam pelayanan selama Covid-19***

Kendala yang dihadapi puskesmas Teluk Lingga Sangatta Utara adalah hal-hal yang menjadi faktor penghambat dari proses pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas medis sehingga menjadi tidak optimal, yaitu:

1. Stamina para petugas medis banyak terkuras, ditengah maraknya pandemi covid-19 yang tengah melanda, maka kasus yang didapat juga banyak dan menumpuk. Hal ini membuat petugas mengalami kelelahan, jika dilihat petugas medis puskesmas yang tak sebanyak petugas medis rumah sakit, sehingga pembagian tim dan diberlakukan shift hal ini dilakukan untuk membuat tugas petugas medis tidak terlalu banyak, meskipun begitu tetap saja petugas masih mengalami kelelahan karena tetap harus melakukan pelayanan kesehatan saat jam kerja serta harus siaga 24 jam melakukan pemantauan, baik pada pasien yang mengalami gejala covid-19 maupun pasien yang telah terkena covid-19.
2. Ketidakjujuran pasien, banyaknya pasien yang tak ingin bekerja sama dengan petugas medis, banyak yang bertindak nakal dengan tidak inginnya diperiksa. Hal ini membuat para petugas kebingungan dalam mengupdate kondisi terkini pasien. Dalam pemantauan terdapat pasien yang tak ingin dikunjungi seperti tak mau mengangkat telfon, memberikan alamat yang tidak lengkap, ada yang tidak jujur dengan kondisi yang dialami, ada yang berbohong mengenai kontak erat yang dilakukan, ada yang berbohong dengan siapa ia tinggal. Terkadang terdapat pasien yang telah terkena covid-19 menolak untuk dikarantina, ini membuat kinerja para petugas medis terhambat sehingga saat melakukan kunjungan dalam 1 rumah memakan waktu yang lama karena adanya negosiasi antar petugas dan pasien yang akan dikarantina.
3. Jam kerja yang tutup terlalu awal, banyak pasien yang datang mengeluhkan hal ini, jika dilihat dari jam kerja yang seharusnya tutup pada pukul 13.00 tetapi didapat bahwa puskesmas telah menutup pelayanan saat jam kerja masih berlaku bahkan pendaftaran juga ditutup lebih awal. Jam 12 yang seharusnya menjadi jam makan siang tetapi pada jam itu pun puskesmas telah menutup jam pelayanan dan menutup puskesmas, sehingga pasien yang masih ingin mendaftar mengeluh mengenai hal ini.

**Penutup**

***Kesimpulan***

1. Kualitas pelayanan kesehatan masa pandemi covid-19 di Puskesmas Teluk Lingga Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur dinilai cukup baik. Pada

indikator kompetensi teknis, kenyamanan dan ketepatan waktu pelaksanaan berjalan dengan cukup baik dan petugas melakukan sebisa mungkin sesuai kemampuan yang mereka miliki

2. Kendala Yang dihadapi oleh Puskesmas Teluk Lingga Sangatta Utara Yaitu, beban kerja yang berat, Ketidakjujuran dan penolakan untuk bekerja sama dengan petugas medis dari pasien juga menjadi kendala yang dihadapi para petugas medis. Jam kerja pelayanan kesehatan yang tutup lebih cepat dari waktu yang ditentukan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kualitas pelayanan kesehatan masa pandemi covid-19 di puskesmas Teluk Lingga Sangatta Utara Kabupaten Kutai Timur, maka sangat penting bagi penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Demi mengurangi beban petugas yang membuat petugas lebih cepat lelah maka jika bisa setiap tugas diberikan hanya satu tanggung jawab. Sehingga petugas dapat memaksimalkan pelayanan medis yang diberikan.
2. Sebaiknya menentukan bagian tugas bagi petugas medis baik yang melakukan pelayanan medis di lapangan dan yang fokus melakukan pelayanan di puskesmas. Sehingga waktu dan tenaga tidak terforsir cukup banyak dan dapat mudah mengatur jadwal istirahat.
3. Puskesmas yang tutup lebih cepat dari jam kerja yang seharusnya masih masih berjalan, ada baiknya memberikan papan informasi mengenai kapan pastinya puskesmas akan tutup atau tidak menerima pendaftaran lagi. Kemudian jika memang tutup lebih cepat maka informasi mengenai jam kerja yang masih beroperasi direvisi lagi.
4. Menentukan kuota pasien. Mengatur berapa jumlah pasien yang dilayani setiap harinya selama covid-19 kemudian memberi informasi jika kuota telah penuh atau belum. Hal ini berguna bagi pasien yang ingin datang ingin berobat sehingga tidak terlalu kecewa dan berharap.

### **Daftar Pustaka**

- Astari, R.Y., (2020). *Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Sleman: DEEPUBLISH
- Aswati. & dkk. (2022). *Ilmu Keperawatan Komunitas dan Gerontik*. Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia
- Cholifah. & dkk. (2019). *Buku Ajar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Sidoarjo: UMSIDA Press
- Firmansyah, H., dkk. (2022). *Pelayanan Publik di Era Tatanan Normal Baru*. Bandung ; Media Sains Indonesia
- Harnilawati. (2013). *Pengantar Ilmu Keperawatan Komunitas*. Kalampa : Pustaka As Salam.

- Hartati, S. & Suryadin, A. (2022). *Bukul Konsep Dasar Keperawatan*. Koto Baru: Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim
- Kesuma, D. (2022). *Reformasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan New Public Service Dalam Kaitnnya Dengan Kewenangan Peradilan Tata Usaha Negara*. Jakarta Selatan : Damera Press
- Miles, M., Huberman, A., Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*. United State of America : SAGE Publications, Inc
- Muslik, Apriani, F., & Rande, S. (2020). *Kualitas Pelayanan Kesehatan bagi Peserta*. 8(7), 7555–7568.
- Nugraha, Y. & Wianti, A. (2017) *Konsep dasar Keperawatan*. Cirebon: LovRins Publishing.
- Oktaviani, N. (2019). *Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Di Puskesmas Nagaswidak Palembang Tahun 2019*. Palembang
- Prapitasari, R. & Jahlilah, H, N. (2020) *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Indramayu : CV. Adanu Abimata
- Pratiwi, R., & dkk. (2022). *Manajemen Rumah Sakit (Teori dan Aplikasi)*. Bandung : CV Media Sains Indonesia.
- Rizky, W, & dkk. (2023). *Mutu Layanan dan Kebijakan Kesehatan*. Koto Baru: Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim
- Safitri, M, E. & Liesmayani, E, E. (2021). *Buku Ajar Konsep Kebidanan*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish
- Sihombing, Y, A. (2022). *Loyalitas Pasien*. Pekalongan : PT. Nasya Expanding Management.
- Yani, R., dkk. (2021). *Buku Ajar Praktek Kerja Lapangan Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*. Jember : UPT Universitas Jember