

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN COVID-19 PADA PUSKESMAS  
KECAMATAN GIRISUBO KABUPATEN GUNUNGKIDUL PADA  
TAHUN 2021**

**SKRIPSI**



disusun oleh

**Muhammad Arif Dwi Ramadhan**

**18.94.0042**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2023**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN COVID-19 PADA PUSKESMAS  
KECAMATAN GIRISUBO KABUPATEN GUNUNGKIDUL PADA  
TAHUN 2021**

**SKRIPSI**

untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai gelar Sarjana  
pada Program Studi Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

**Muhammad Arif Dwi Ramadhan**

**18.94.0042**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2023**

**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN COVID-19 PADA PUSKESMAS  
KECAMATAN GIRISUBO KABUPATEN GUNUNGKIDUL PADA  
TAHUN 2021**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Muhammad Arif Dwi Ramadhan**

18.94.0042

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi  
pada tanggal 01 Desember 2022

**Dosen Pembimbing.**



**Ardivati M.P.A**  
NIK. 190302304

## PENGESAHAN

### SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN COVID-19 PADA PUSKESMAS  
KECAMATAN GIRISUBO KABUPATEN GUNUNGKIDUL PADA  
TAHUN 2021

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Muhammad Arif Dwi Ramadhan**

18.94.0042

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 21 Desember 2022

#### Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Ardivati, M.PA  
NIK. 190302304

Muhammad Zuhdan, S.IP, MA  
NIK. 190302318

Agustina Rahmawati, S.A.P, M.SI  
NIK. 190302326

Tanda Tangan



Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan  
Tanggal 21 Desember 2022

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL**



Emha Taufiq Luthfi, S.T, M.Kom  
NIK. 190302125

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

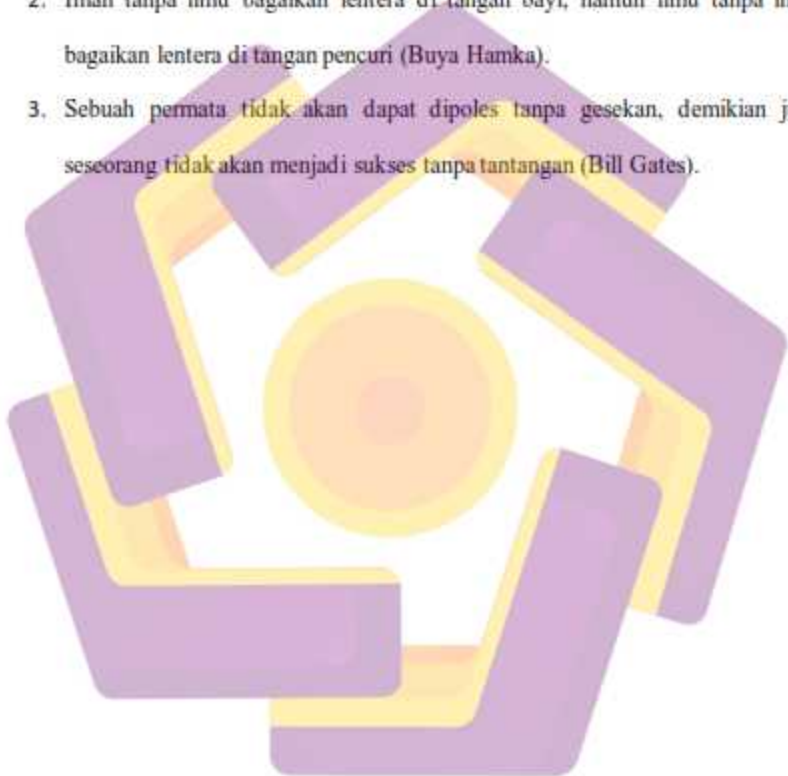
Yogyakarta, 02 Maret 2023

Muhammad Arif Dwi Ramadhan



## MOTTO

1. Jadikan setiap tempat sebagai sekolah, jadikan setiap orang sebagai guru (Ki Hadjar Dewantara).
2. Iman tanpa ilmu bagaikan lentera di tangan bayi, namun ilmu tanpa iman bagaikan lentera di tangan pencuri (Buya Hamka).
3. Sebuah permata tidak akan dapat dipoles tanpa gesekan, demikian juga seseorang tidak akan menjadi sukses tanpa tantangan (Bill Gates).



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan izin Allah SWT dan restu kedua orangtua, penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Pasien Covid-19 Pada Puskesmas Kecamatan Girisubo Kabupaten Gunungkidul Pada Tahun 2021” sebagai salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas AMIKOM Yogyakarta. Kemudian skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Orang tua penyusun, Bapak Sungkono, Ibu Supeni beserta keluarga besar yang selalu mendoakan, memotivasi, dan banyak berkorban dari awal kuliah hingga lulus Strata Satu (S1).
2. Ibu Ardiyati, M.PA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu dalam penyusunan penelitian ini.
3. Seluruh jajaran dosen di Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas AMIKOM Yogyakarta.
4. Untuk almamater tercinta Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Dan sahabat-sahabat saya di Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 18 Universitas AMIKOM Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta).
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
3. Muhammad Zuhdan, S.IP, MA (Kepala Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta)
4. Ardiyati, M.PA (Dosen Pembimbing Skripsi)
5. Puskesmas Kecamatan Girisubo Kabupaten Gunungkidul.

Yogyakarta, 02 Maret 2023



Penulis  
Muhammad Arif Dwi Ramadhan  
18.94.0042



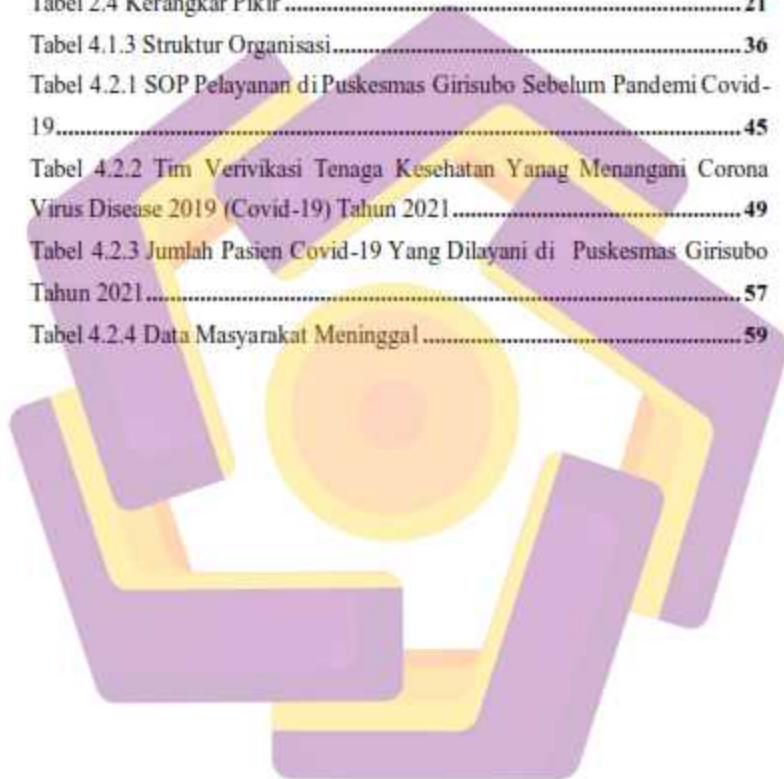
## DAFTAR ISI

Cover (Sampul Depan).....	i
Lembar Judul .....	ii
Persetujuan .....	iii
Pengesahan.....	iv
Pernyataan Keaslian .....	v
Motto .....	vi
Persembahan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Intisari .....	xiii
Abstract .....	xiv
<b>Bab I Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Bab.....	6
<b>Bab II Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>7</b>
2.1 Konsep Bencana Pandemi Covid-19 .....	7
a. Pengertian Bencana.....	7
b. Jenis-Jenis Bencana.....	7
c. Bencana pandemi Covid-19.....	8
d. Tugas Pokok Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19 .....	9
2.2 Pelayanan Publik.....	10
2.3 Penelitian Terdahulu .....	17
2.4 Kerangka Pemikiran.....	19
<b>Bab III Metodologi Penelitian .....</b>	<b>22</b>

3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Metode Studi Kasus .....	23
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.5 Pengumpulan Data .....	27
3.6 Instrumen Penelitian .....	29
3.7 Metode Analisis .....	30
<b>Bab IV Pembahasan.....</b>	<b>33</b>
4.1 Profil Puskesmas Girisubo .....	33
4.1.1 Gambaran Umum .....	33
4.1.2 Visi dan Misi .....	35
4.1.3 Struktur Organisasi.....	35
4.2 Pembahasan .....	39
4.2.1 Efektivitas Pelayanan Pasien Covid-19 Pada Puskesmas Kecamatan Girisubo Kabupaten Gunungkidul.....	39
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat.....	60
<b>Bab V Penutup.....</b>	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan .....	64
5.2 Faktor Pendukung dan Penghambat.....	65
5.3 Saran.....	67
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>68</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>70</b>

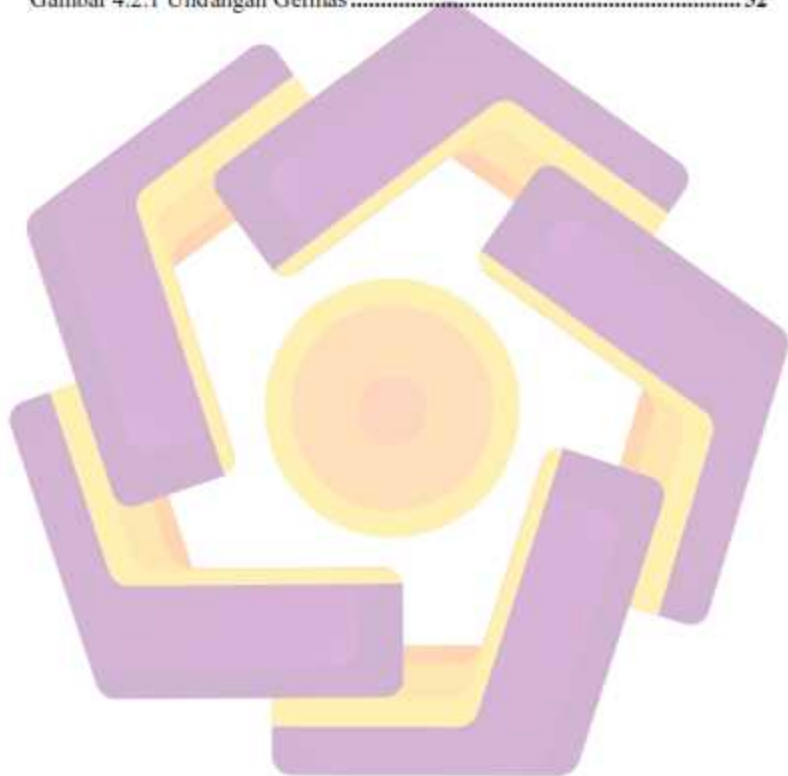
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19 .....	10
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 2.4 Kerangkar Pikir .....	21
Tabel 4.1.3 Struktur Organisasi.....	36
Tabel 4.2.1 SOP Pelayanan di Puskesmas Girisubo Sebelum Pandemi Covid-19.....	45
Tabel 4.2.2 Tim Verivikasi Tenaga Kesehatan Yanag Menangani Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Tahun 2021 .....	49
Tabel 4.2.3 Jumlah Pasien Covid-19 Yang Dilayani di Puskesmas Girisubo Tahun 2021 .....	57
Tabel 4.2.4 Data Masyarakat Meninggal .....	59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1 UPT Puskesmas Girisubo .....	33
Gambar 4.1.2 Peta Wilayah Kerja UPT Puskesmas Girisubo .....	34
Gambar 4.2.1 Undangan Germas .....	52



## INTISARI

Penelitian efektivitas pelayanan pasien Covid-19 pada Puskesmas Kecamatan Girisubo Kabupaten Gunungkidul bertujuan untuk mengukur seberapa efektif pelayanan pasien Covid-19 di Puskesmas Girisubo pada tahun 2021. Rumusan penelitian ini untuk mengetahui bagaimanakah efektivitas pelayanan pasien Covid-19 pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Girisubo dan juga faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Responden dalam penelitian ini adalah penyelenggara pelayanan atau karyawan di UPT Puskesmas Girisubo dan juga Satgas Covid-19 di wilayah Kecamatan Girisubo. Teori efektivitas pelayanan Puskesmas mengacu pada Permenkes No 4 tahun 2019 tentang tugas pokok Puskesmas pada masa pandemi Covid-19 dan teori efektivitas Sedarmayanti (2009).

Urgensi penelitian ini penting untuk dilakukan karena untuk membantu memahami dan menggali data yang relevan terkait dengan efektivitas pelayanan pasien Covid-19 pada Puskesmas Girisubo. Terkait dengan pelayanan pasien Covid-19 pemerintah pusat dan pemerintah daerah juga turut bertanggung jawab, hal ini dikarenakan pemerintah menjadi instansi pertama dalam proses penyelenggaraan pelayanan terhadap warga masyarakat. Output dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa proses pelayanan di Puskesmas Girisubo pada masa pandemi Covid-19 tahun 2021 kurang efektif, hal tersebut disebabkan terdapatnya angka kematian yang berjumlah 9 (sembilan) pasien pada tahun 2021, akan tetapi Kecamatan Girisubo termasuk kedalam Kecamatan dengan penanganan yang cukup baik dengan rendahnya angka kematian. Kemudian penelitian tersebut nantinya dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang terkait dengan efektivitas pelayanan masyarakat pada masa pandemi Covid-19.

**Kata Kunci :** Puskesmas, Efektivitas Pelayanan, Pandemi Covid-19.

## **ABSTRACT**

*Research on the effectiveness of Covid-19 patient care at the Girisubo District Health Center, Gunungkidul Regency aims to measure how effective Covid-19 patient care is at the Girisubo Health Center in 2021. The formulation of this research is to find out how effective the service for Covid-19 patients is during the Covid-19 pandemic at the Health Center Girisubo and also the factors that support and inhibit the service.*

*This study used qualitative research methods. Respondents in this study were service providers or employees at the UPT Girisubo Health Center and also the Covid-19 Task Force in the Girisubo District area. The theory of effectiveness of Puskesmas services refers to Permenkes No. 4 of 2019 concerning the main tasks of Puskesmas during the Covid-19 pandemic and the theory of effectiveness of Sedamaryanti (2009).*

*The urgency of this research is important to do because it is to help understand and gather relevant data related to the effectiveness of Covid-19 patient care at the Girisubo Health Center. Regarding the service for Covid-19 patients, the central government and regional governments are also responsible, this is because the government is the first agency in the process of providing services to citizens. The output of this study can be concluded that the service process at the Girisubo Public Health Center during the Covid-19 pandemic in 2021 was not effective, this was due to the death rate of 9 (nine) patients in 2021, however, Girisubo District was included in the District with treatment quite good with a low mortality rate. Then this research can later be used as a reference for further research related to the effectiveness of community services during the Covid-19 pandemic.*

**Keywords :** *Health Center, Service Effectiveness, Covid-19 Pandemic.*