

Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Rsud Kota Pinang

Vol 5 Special Issue 3
(December, 2021)

Nurmas Hasanah Tanjung¹, Muhammad Husein Maruapecy^{2*}

¹² Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Djuanda

Bogor

Email: nurmahasanah@gmail.com¹,

m.husein.maruapecy@unida.ac.id^{2*}

ARTICLE INFO

Article history:

Received: xxx

Revised version received: xxx

Accepted: xxx

Available online: xxx

Keywords:

Evaluation; Performance; Public service

How to Cite:

APA Style 7th



ABSTRACT

The Covid-19 pandemic made major changes to hospital services at the Pinang City Hospital. Changes in services at the hospital include changes to the flow of entry for patients to hospitals according to health protocols where patients must wear masks, carry out screening procedures, and limit patient companionship and even separation of services for Covid-19 and non-Covid-19 patients. The purpose of this study was to obtain an overview of the evaluation of services at the Pinang City Hospital during the COVID 19 pandemic.

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>

Copyright (c) 2021 by IJGCS

1. Pendahuluan

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 yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam dunia pemerintahan, kinerja merupakan aspek penting keberhasilan suatu organisasi yang bertujuan untuk melayani masyarakat, pelayanan public adalah wadah untuk

memberikan masyarakat legalitas dari pemerintah, untuk mewujudkan suatu penyelenggaraan pelayanan public maksimal dibutuhkan aparat yang mampu bersikap professional dalam tugasnya.

Seperti pelayanan publik pada rumah sakit, Salah satu bentuk pelayanan publik di Rumah Sakit adalah pelayanan Rekam Medis. Penyelenggaraan rekam medis dituntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur untuk menciptakan kepuasan pada pasiennya. Sebagaimana rekam medis adalah penunjang tercapainya tertib administrasi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit terhadap pengelolaan data yang benar dan baik. Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting guna dalam upaya Dalam mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan pemerintah adalah Rumah Sakit Umum Daerah. Rumah Sakit pada umumnya memberikan pelayanan kepada pasien yang datang sesuai kemauan pasien. Keluhan dari pasien terhadap pihak Rumah Sakit terutama pegawai yang sedang bertugas di bagian front liner Medical Record. Dengan berbagai alasan yang merasa tidak ditanggapi dan juga keluhan masalah sarana ruang tunggu untuk pasien yang kurang optimal dan ini berakibat kepada kepuasan pasien yang menurun dan rasa tidak nyaman yang dirasakan oleh pasien atau masyarakat yang datang sebagai pelanggan atau penerima layanan publik tersebut.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, rumah sakit diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif dengan pelayanan bermutu, efisien, dan inovatif. namun setelah datang nya pandemi COVID 19 pelayanan di rumah sakit pun mulai di ganti setelah Adanya Imbauan sehubungan dengan ditetapkannya penyakit Covid-19 sebagai pandemic global dan makin meluasnya wabah Covid-19 di Indonesia. Perlu dilakukan pencegahan penularan kepada dokter dan tenaga Kesehatan di rumah sakit, serta pasien yang berkunjung ke rumah sakit. Saat ini dunia sedang berjuang menghadapi pandemi COVID-19. Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2). SARS-CoV-2 merupakan coronavirus jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Pada 31 Desember 2019, WHO China Country Office di Kota Wuhan melaporkan kasus pneumonia yang tidak diketahui penyebabnya. Pada tanggal 7 Januari 2020, Pemerintah China kemudian mengumumkan bahwa penyebab kasus tersebut adalah Coronavirus jenis baru yang kemudian diberi nama SARS-CoV-2.

Sejak dilaporkan, Penambah jumlah kasus COVID-19 berlangsung dengan cepat dan penyebaran telah meluas ke negara-negara lain di seluruh dunia. Pada tanggal 30 Januari 2020 WHO menetapkan COVID-19 sebagai Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Yang Meresahkan Dunia/ Public Health Emergency of International Concern (KKMMD/PHEIC). Sampai dengan 9 Agustus 2020, secara global dilaporkan 19.847.798 kasus konfirmasi di 72 negara dengan 730.371 kematian (CFR 3,4%). Beberapa negara dengan jumlah kasus terkonfirmasi terbanyak adalah Amerika (5 juta kasus, 160 ribu kematian), Brazil (3 juta kasus, 100 ribu kematian), India (2 juta kasus, 43 ribu kematian), Rusia (800 ribu kasus, 14 ribu kematian), Afrika Selatan (500 ribu kasus, 10 ribu kematian). Indonesia menduduki peringkat ke-23 untuk jumlah kasus terkonfirmasi terbanyak.

Indonesia melaporkan kasus COVID-19 pertama pada tanggal 2 Maret 2020. Sejak saat itu, kasus terus meningkat dan menyebar dengan cepat di seluruh wilayah Indonesia, hingga dikeluarkan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional. Per tanggal 1 September 2020, Satuan Tugas Penanganan COVID-19 pemerintah melaporkan 174.796 kasus konfirmasi COVID-19, tertinggi di Asia, dengan 7.417 kasus meninggal (CFR 4,24%) yang tersebar di 34 provinsi. Sebanyak 51,5% kasus terjadi pada laki-laki. Kasus paling banyak terjadi pada rentang usia 45-54 tahun dan paling sedikit terjadi pada usia 0 - 5 tahun. Angka kematian

tertinggi ditemukan pada pasien dengan usia 55 - 64 tahun. Diantara kasus tersebut, sudah ada beberapa dokter yang dilaporkan terinfeksi. Di tengah kondisi pandemi COVID-19 saat ini, setiap elemen masyarakat diminta untuk dapat menyesuaikan aktivitasnya dengan memperhatikan prinsip physical distancing. Menanggapi hal tersebut, Pemerintah kemudian membuat suatu kebijakan tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar, yang salah satu implikasinya adalah setiap pihak baik itu dari unsur pemerintah maupun non-pemerintah wajib untuk bekerja dari rumah. Kendati demikian, proses penyelenggaraan pemerintah tersebut harus dipastikan tetap berjalan dengan efektif dan optimal sehingga pelayanan publik yang diberikan tetap berkualitas. Kejadian Pandemi COVID-19 yang melanda hampir seluruh negara di dunia saat ini telah berdampak pada berbagai sektor kesehatan maupun nonkesehatan. Masing-masing negara menyikapinya dengan mengeluarkan berbagai kebijakan dalam rangka memutus mata rantai penularan dan mengurangi dampak yang terjadi. Kekuatan sistem kesehatan nasional kita pun saat ini diuji seiring dengan eskalasi kasus COVID-19 yang telah melanda seluruh provinsi di Indonesia. Fasilitas pelayanan kesehatan menjadi garda terdepan dalam menghadapi masalah kesehatan di masyarakat akibat COVID-19. Rumah Sakit yang selama ini menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan untuk menjangkau masyarakat di wilayah kerjanya semakin penting perannya untuk penanggulangan COVID-19. Namun pada Pandemi Covid-19 membuat perubahan besar pada layanan rumah sakit di RSUD kotak pinang. Perubahan dalam layanan rawat jalan termasuk perubahan alur masuk rawat jalan sesuai protokol kesehatan dimana pasien harus memakai masker, melakukan prosedur skrining, dan membatasi pendamping pasien bahkan pemisahan layanan untuk pasien Covid-19 dan non-Covid-19. Dengan adanya perubahan tersebut, rumah sakit perlu mengembangkan strategi yang efektif untuk mempertahankan angka kunjungan klinik rawat jalan.

2. Metode

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, Metode penelitian deskriptif kualitatif menurut Sugiyono (2018, hlm. 86) adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Artinya penelitian ini hanya ingin mengetahui bagaimana keadaan variabel itu sendiri tanpa ada pengaruh atau hubungan terhadap variabel lain seperti penelitian eksperimen atau korelasi. Menurut Arikunto (2019, hlm. 3) penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. evaluasi mempunyai arti yaitu: "Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian (assessment), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan.

3. Hasil dan Pembahasan

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kotapinang adalah merupakan Pengembangan dari Rumah Sakit Persiapan Kotapinang yang merupakan Puskesmas Kota di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Seiring dengan pengembangan Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebagai Kabupaten Pemekaran dari Kabupaten Labuhanbatu, maka dirasakan perlu didirikannya satu Rumah Sakit Umum Daerah yang dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan sekaligus pembuktian kemandirian dari Kabupaten Labuhanbatu Selatan untuk memenuhi berbagai kebutuhan Penduduk terkait pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Bersamaan dengan itu maka dilaksanakan proses penyelenggaraan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kotapinang diawali dengan rekomendasi Dr. Rusman Lubis, Sp.B, FinaCS selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan Nomor : 440.001 / 687d /

Dinkes / IX / 2011. Oleh karena itu, tepatnya pada tanggal 28 September 2011 RSUD Kotapinang diresmikan oleh Bupati Kabupaten Labuhanbatu Selatan Bapak H. Wildan Aswan Tanjung, SH bertempat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kotapinang Jalan Istana No. 26 Kotapinang sebagai Rumah Sakit Umum Pemerintah yang pertama.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan adalah organisasi yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan dibidang pelayanan public dibidang kesehatan, yang bersifat pemulihan kesehatan (rehabilitatif). Dalam melaksanakan tugas dan fungsi dibidang pelayanan kesehatan tersebut, diharapkan organisasi ini sudah dapat mengaktualisasikan hal-hal yang berkenaan dengan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang responsif, pelayanan yang akuntabel, pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan dan pelayanan yang efisien, namun setelah datang nya pandemi COVID 19 pelayanan di rumah sakit pun mulai di ganti setelah Adanya Imbauan sehubungan dengan ditetapkannya penyakit Covid-19 sebagai pandemic global dan makin meluasnya wabah Covid-19 di Indonesia. Perlu dilakukan pencegahan penularan kepada dokter dan tenaga Kesehatan di rumah sakit, serta pasien yang berkunjung ke rumah sakit.

Pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu di rumah sakit Kota Pinang telah menjadi harapan dan tujuan utama dari masyarakat atau pasien Kabupaten Labuhanbatu Selatan, petugas kesehatan, pengelola dan pemilik rumah sakit, serta regulator. Bahkan, pada masa pandemi Covid-19 ini pun pelayanan kesehatan tetap dapat dijalankan dengan mengutamakan keselamatan pasien dan tenaga kesehatan yang bertugas.

Pada masa adaptasi kebiasaan baru saat ini, pelayanan kesehatan akan sangat berbeda dengan keadaan sebelum Covid-19. Rumah Sakit Kota Pinang perlu menyiapkan prosedur keamanan yang lebih ketat serta protokol pencegahan dan pengendalian infeksi sesuai dengan standar. Pasien masuk ke rumah sakit melalui pintu utama yakni dapat melalui instalasi gawat darurat (IGD) atau melalui area rawat jalan. Proses masuknya pasien melalui pintu utama tersebut dapat melalui tiga cara yaitu:

Langsung ke rumah sakit (atas permintaan pasien sendiri dan tanpa perjanjian).

Pasien yang masuk ke rumah sakit melalui mekanisme ini harus melalui proses screening. Bila dari hasil screening dicurigai Covid-19, pasien diarahkan menuju triase IGD atau rawat jalan khusus Covid-19. Sebaliknya, bila dari screening tidak dicurigai Covid-19, pasien diarahkan menuju triase IGD atau rawat jalan non-Covid-19 sesuai dengan kebutuhan pasien. Triase IGD adalah proses penentuan atau seleksi pasien yang diprioritaskan untuk mendapat penanganan terlebih dahulu di ruang IGD rumah sakit.

Melalui rujukan (dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) atau (fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut (FKRTL).

Rujukan pasien suspek atau konfirmasi Covid-19 tidak perlu dilakukan screening dan langsung diarahkan ke triase Covid-19.

Rujukan pasien kasus non-Covid-19 yang dengan hasil pemeriksaan Covid-19 negatif atau yang belum dilakukan pemeriksaan Covid-19 tetap harus melewati proses screening.

Melalui registrasi online

Pasien yang masuk ke rumah sakit melalui registrasi online diharuskan mengisi kajian mandiri terkait Covid-19, bila terindikasi gejala Covid-19 langsung diarahkan ke triase rawat jalan Covid-19, sedangkan pasien dengan hasil asesmen tidak terkait dengan Covid-19 tetap melalui proses screening. Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) telah berjalan cukup panjang, dalam rangka memberikan pelayanan kepada pasien tenaga kesehatan dan non-kesehatan di rumah sakit bertugas dalam penanganan pasien di era COVID-19 harus rela mempertaruhkan jiwa raganya. Sebenarnya bukanlah sesuatu hal yang sulit merubah kebiasaan lama dengan prosedur dan protokol kesehatan baru dalam rangka upaya pencegahan penyebaran COVID-19 sesuai

standar pemerintah dan kementerian kesehatan yang diatur dalam pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) yang harus diterapkan oleh semua pegawai, pasien dan pengunjung rumah sakit.

Disamping itu para tenaga medis melakukan pelayanan terhadap pasien dengan menggunakan alat perlindungan diri (APD). Di era pandemi COVID-19 ini, penggunaan alat pelindung diri (APD) sangatlah penting untuk menurunkan risiko penularan penyakit infeksius pada tenaga medis karena dapat menghindarkan kontak dengan patogen. Hal-hal yang perlu diketahui tenaga medis terkait APD adalah jenisnya, cara melepaskan, dan bagaimana meningkatkan kepatuhan tenaga medis dalam menggunakan APD.

Berikut APD yang di gunakan tenaga kesehatan di rumah Sakit kota pinang:

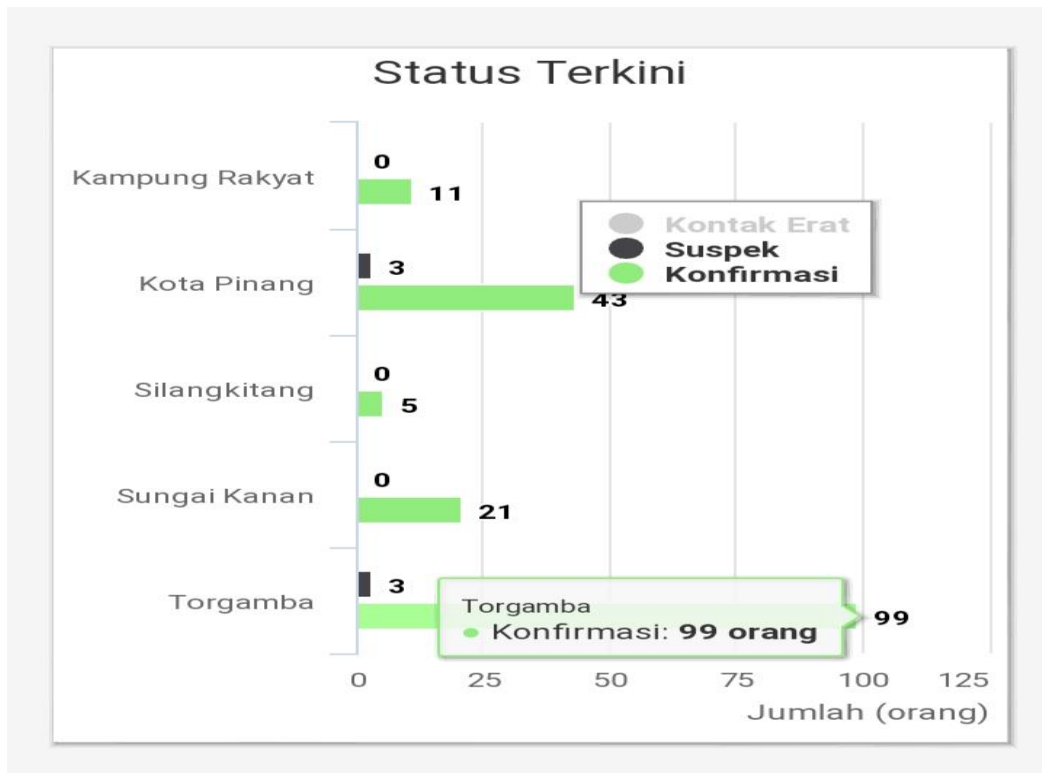
- a. Pakaian pelindung
- b. sarung tangan
- c. masker
- d. respirator
- e. pelindung (goggles)
- f. sepatu boots

merupakan alat pelindung diri yang direkomendasikan saat menangani pasien tersangka kasus infeksi sangat menular. Pemilihan jenis alat pelindung diri sebaiknya disesuaikan dengan tipe paparan (aerosol, percikan darah atau cairan tubuh, bersentuhan dengan pasien atau jaringan tubuh), jenis prosedur atau aktivitas yang dikerjakan, serta ukuran yang sesuai dengan pengguna. Penularan COVID-19 di rumah sakit adalah suatu hal yang memungkinkan terjadi, akan tetapi hal tersebut tidaklah perlu dikhawatirkan selama pegawai, pasien dan pengunjung rumah sakit mentaati protokol yang ada. Penularan COVID-19 dapat di cegah dengan penerapan 3M yakni menggunakan masker, mencuci tangan dan menjaga jarak. di samping itu rumah sakit mengembangkan berbagai macam prosedur tambahan seperti salah satunya adalah dengan menerapkan skrining bagi pengunjung rumah sakit, termasuk pasien. Skrining ini bertujuan untuk mengetahui adanya gejala atau faktor risiko COVID-19 pada pengunjung sehingga dapat mencegah penularan COVID-19 di rumah sakit.

Berikut ini adalah data penyebaran COVID 19 di kabupaten Labuhanbatu Selatan :

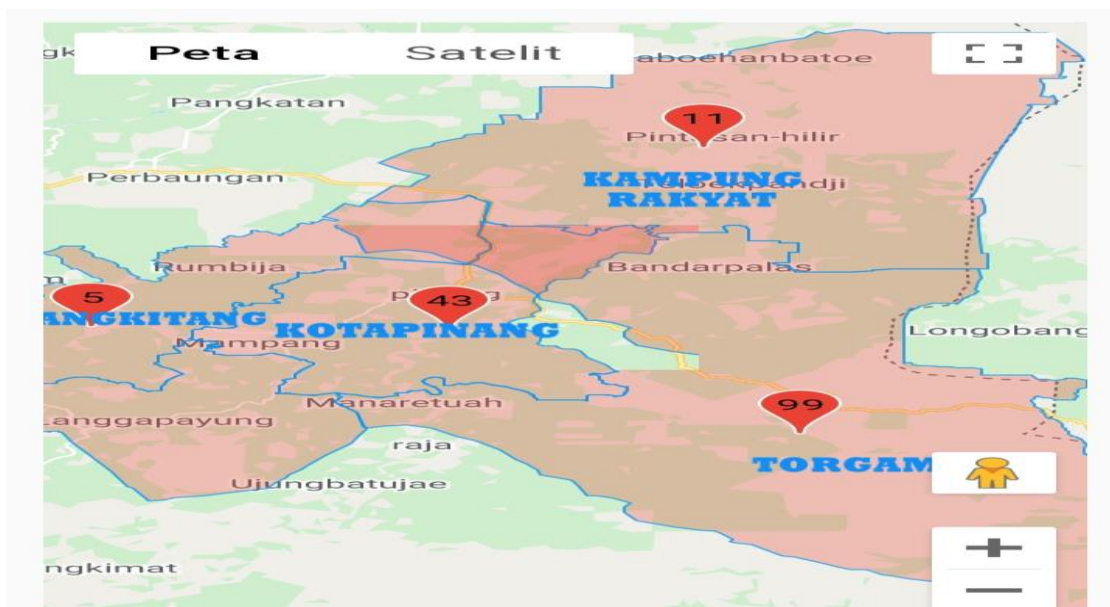
Data penyebaran covid 19 di kabupaten labuhanbatu selatan	
Kontak Erat	0
Suspek	6
Konfirmasi	179
Sembuh	161
Meninggal	9

Sumber : Tim Gugus Tugas COVID 19 Labuhanbatu Selatan, terupdate 1 Mei 2021.



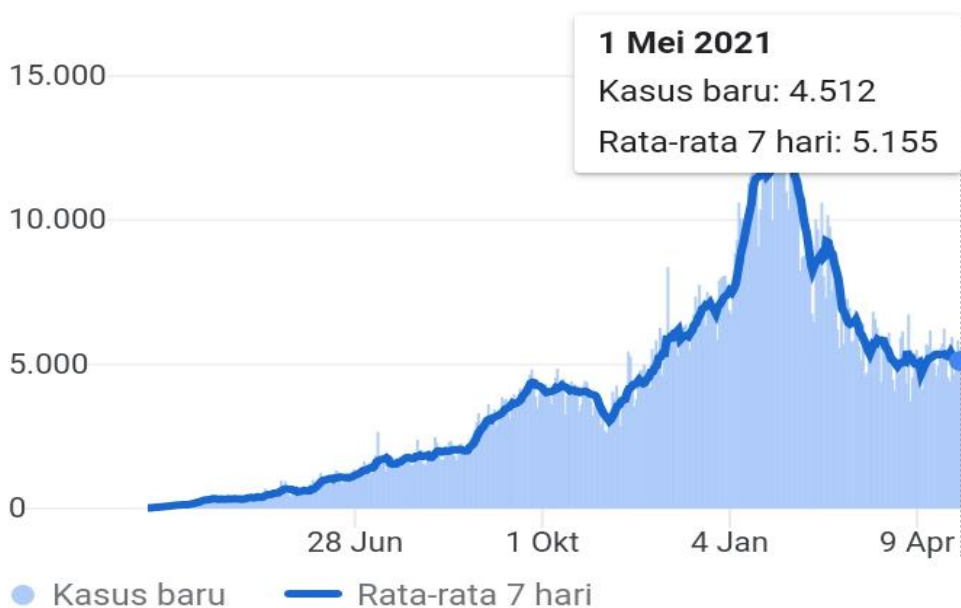
Gambar 1 : Grafik Penularan Covid 19 Di kabupaten Labuhanbatu Selatan.
 Sumber : Tim Gugus Tugas COVID 19 Labuhanbatu Selatan, terupdate 1 mei 2021.

Peta Penyebaran COVID 19 di Kabupaten Labuhanbatu Selatan :



Gambar 2: Peta Penyebaran COVID 19 di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
 Sumber : Tim Gugus Tugas COVID 19 Labuhanbatu Selatan.

Gambar diatas adalah data terkait penyebaran covid 19 di kabupaten labuhanbatu selatan, berikut data terkait penyebaran covid 19 di provinsi sumatera utara:



*Gambar 3: Grafik Penyebaran Covid 19 Di Sumatera Utara.
Sumber :JHU CSSE COVID-19. Terapdate 1 mei 2021.*

Penerepan protokol kesehatan di Rumah Sakit Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan merupakan suatu prioritas dalam rangka menjaga keselamatan pasien dan pegawai di lingkungan rumah sakit. dimulai dari pasien datang diberlakukan screening, ruang tunggu berjarak, dan pembatasan pengunjung, design fasilitas pun ikut disesuaikan dengan pemberlakuan protokol ini sehingga pasien tidak perlu ragu untuk memeriksakan kondisi gigi mulutnya. Penerapan APD oleh operator menggunakan APD lengkap, dilengkapi ruangan doffing dan donning untuk menghindari adanya penularan silang. ruangan juga di lakukan desinfeksi secara berkala. segala upaya ini dilakukan untuk mecegah terjadinya penularan COVID-19 di rumah sakit.

4. Kesimpulan

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan adalah organisasi yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan dibidang pelayanan public dibidang kesehatan, yang bersifat pemulihan kesehatan (rehabilitatif). Dalam melaksanakan tugas dan fungsi dibidang pelayanan kesehatan tersebut. Rumah Sakit Kota Pinang sudah dapat mengaktualisasikan hal-hal yang berkenaan dengan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang responsif, pelayanan yang akuntabel, pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan dan pelayanan yang efisien, namun setelah datang nya pandemi COVID 19 pelayanan di rumah sakit pun mulai di ganti setelah Adanya Imbauan sehubungan dengan ditetapkannya penyakit Covid-19 sebagai pandemic global dan makin meluasnya wabah Covid-19 di Indonesia. Perlu dilakukan pencegahan penularan kepada dokter dan tenaga Kesehatan di rumah sakit, serta pasien yang berkunjung ke rumah sakit.

Rumah sakit memberikan pelayanan pada pasien Covid-19 dan non Covid 19 yaitu dengan melengkapi semua kelengkapan penanganan kasus Covid-19 serta alat pelindung diri (APD). Hal ini berlaku bagi semua petugas Kesehatan sesuai kriteria masing-masing ruang pelayanan/risiko pelayanan. Dari sisi efisiensi, kinerja pelayanan publik pada masa pandemi Covid 19 di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah terwujud

secara optimal karena sudah memenuhi prosedur protokol kesehatan, sebagai mana yang di anjurkan oleh menteri kesehatan Indonesia.

Acknowledgment

Terima kasih kami ucapkan kepada pembimbing dan seluruh Civitas Akademika Universitas Djuanda Bogor atas selesainya artikel kami, karena selama ini telah menasehati, membantu dan mengajari penulis.

References

- Ahmad Syamsir, M. I. (n.d.). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembelajaran Berbasisi Daring Ditengah Corona Virus Disease 2019. 1.
- C liff M. Sunda, J. L. (n.d.). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Tlalikuran Kecamatan Kawang Koanu Utara . 2.
- Djara, C. P. (2004). Kinerja Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ende. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Fahmi Rezha, S. R. (n.d.). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Study Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik E-KTP Di Kota Depok). *jurnal administrasi publik*, 981.
- II, M. A. (2021, Mei 1). *Pelayanan Publik*. Retrieved 5 1, 2021, from Mahkamah Agung Republik Indonesia: <https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik>
- Nurjaman, R. (2018). Kierja Pelayanan Dirumah Sakit Umum Daerah Syech Yusuf Kabupaten Gowa.
- octika, e. (n.d.). Pelayanan Publik Dirumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjung Pinang (Study Pada Pelayanan Publik Pada Unit Rekam Medis Di RSUD Kota Tanjung Pinang).
- Paschalia, Y. P. (n.d.). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Blud RSUD Ende. 98.
- Rahman, T. (2017). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik (Study Deskriptif Di Kelurahan Long Kali Kabupaten Paser. *Ilmu Pemerintahan* , 661.
- Reli Giusman, A. N. (2021). Evaluasi Pelayanan Rawat Jalan RS X Pada Masa Pandemi Covid 19 Melalui Segmenting, Targeting, Dan Positioning. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*.
- Rokom. (2021, 1 19). *Pelayanan Rutin Rumah Sakit Selama Masa Pandemi Civid-19*. Retrieved 5 1, 2021, from sehat negeriku sehat bangsa ku: <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/umum/20200416/0033691/pelayanan-rutin-rumah-sakit-selama-masa-pandemi-covid-19/>
- Rorong, M. (n.d.). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara.

- Selatan, L. (2021, 5 1). *Info Covid-19 Labuhanbatu Selatan* . Retrieved 5 1, 2021, from Labuhanbatu Selatan: <https://infocovid19.labuhanbatuselatankab.go.id/>
- Thabroni, G. (2021, 2 11). *Metode Penelitian Deskriptif: Pengertian,Langkah Dan Macam*. Retrieved 5 1, 2021, from gerupa.id: <https://serupa.id/metode-penelitian-deskriptif/>
- Timotinus. (2020, 5 15). *Pengertian Evaluasi Kinerja Dan Tujuannya*. Retrieved 5 1, 2021, from <https://toffee.dev.com/blog/pengertian-evaluasi-kinerja/>
- Zufrizal. (2020, 11 13). *begini alur layanan rumah sakit dimasa pandemi*. Retrieved 5 1, 2021, from bisnis.com: <https://m.bisnis.com/amp/read/20201113/106/1317195/begini-alur-layanan-pasien-di-rumah-sakit-pada-masa-pandemi>