

SKRIPSI

PELAYANAN COVID-19 DI UPT PUSKESMAS KASSI KASSI KOTA

MAKASSAR

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Untuk mencapai derajat Sarjana S-1

Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh:

FATURRAHMAN

E051181313

**DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

2022

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

PELAYANAN COVID-19 DI UPT PUSKESMAS KASSI KASSI KOTA MAKASSAR

Disusun Dan Diajukan Oleh

FATURRAHMAN

E051 181 313

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang di bentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si

Ashar Prawitno. S.IP., M.Si

NIP. 19630912 198702 2001

NIP.19901001 2019 3001

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Hasanuddin



Dr. H. A. M. Rusli, M.Si

NIP. 19640727 199103 1001

LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI
PELAYANAN COVID-19 DI UPT PUSKESMAS KASSI KASSI KOTA
MAKASSAR

Dipersiapkan dan di susun oleh

FATURRAHMAN
E051 181 313

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia
ujian Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, 24 Agustus 2022

Menyetujui,

PANITIA UJIAN

Ketua : Prof. Dr. Nurlinah, M.Si

Sekretaris : Dr. H. Suhardiman Syamsu, M.Si

Anggota : Prof. Dr. Djuanda Nawawi, M.Si

Anggota : Ashar Prawitno, S.IP, M.Si

Pembimbing Utama : Prof. Dr. Nurlinah, M.Si

Pembimbing Pendamping : Ashar Prawitno, S.IP., M.Si

()
()
()
()

()
()

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Faturrahman

NIM : E051181313

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi saya dengan judul :

PELAYANAN COVID-19 DI UPT PUSKESMAS KASSI KASSI KOTA MAKASSAR

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari skripsi karya saya ini terbukti bahwa sebagian maupun keseluruhan adalah hasil karya pihak lain yang saya gunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Makassar, 28 Juli 2022

Yang Menyatakan



Faturrahman

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Alhamdulillah kepada sang pencipta Allah Subhanahu wa ta'ala. atas segala rahmat dan karunia yang diberikan oleh-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul "PELAYANAN COVID-19 DI UPT PUSKESMAS KASSI KASSI KOTA MAKASSAR" sebagai salah satu persyaratan untuk dapat meraih gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Tidak lupa juga penulis mengirimkan sholawat dan salam kepada junjungan nabiullah Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam, perilaku beliau sangat baik diambil sebagai contoh dalam mengarungi kehidupan.

Dalam skripsi ini berisi hasil penelitian yang bertujuan mengetahui bagaimana pelayanan pemerintah dalam penanganan covid-19 di UPT Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan maka dari itu penulis mengharapkan masukan dari berbagai pihak, baik berupa saran maupun kritikan yang sifatnya membangun agar nantinya skripsi ini mampu lebih bermanfaat lagi.

Penyelesaian dalam menyusun skripsi ini telah melibatkan banyak berbagai pihak yang telah membantu penulis baik dalam bentuk material maupun non-material. Tanpa mengurangi rasa hormat penulis dengan pihak lain yang terlibat, untuk yang pertama saya ucapkan terima kasih

sebesar-besarnya atas segala bantuan yang penulis terima khususnya dari kedua orang tua penulis yaitu ayahanda tersayang Alm. Haeruddin, semoga beliau berada di tempat terbaik di sisi-Nya. Ibunda tercinta Suarni, merupakan ibu yang hebat bagi penulis serta ucapan terima kasih atas didikannya selama ini. Semoga penulis dapat menjadi orang yang bermanfaat dan menjadi kebanggaan ayahanda dan ibunda tercinta.

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih serta rasa hormat yang tinggi kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor di Universitas Hasanuddin beserta seluruh jajarannya, terima kasih atas kepemimpinan bapak selama ini di kampus Universitas Hasanuddin sebagai tempat penulis menuntut ilmu.
2. Bapak Dr. Phil. Sukri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh jajarannya, terima kasih atas kepemimpinannya pada tingkat fakultas ilmu sosial dan ilmu politik yang menjadikannya lebih baik lagi sebagai tempat pengembangan ilmu sosial dan politik.
3. Bapak Dr. H. A. M. Rusli, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan FISIP Unhas beserta seluruh jajarannya, terima kasih atas kepemimpinannya di tingkat departemen yang melahirkan kebijakan-kebijakan pada tingkat departemen yang berdampak baik pada penulis.

4. Ibu Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si sebagai Pembimbing I penulis dalam menyusun mulai dari tahapan proposal hingga skripsi ini selesai serta sebagai Penasehat Akademik (PA), terima kasih sebesar-besarnya atas bimbingannya selama ini.
5. Bapak Ashar Prawitno, S.IP., M.Si sebagai Pembimbing II penulis dalam menyusun mulai dari tahapan proposal hingga skripsi ini selesai, terima kasih sebesar-besarnya atas bimbingannya selama ini.
6. Seluruh dosen dan staf di Departemen Ilmu Pemerintahan yang banyak membantu penulis khususnya di bidang Akademik yang tidak mampu saya sebutkan satu-persatu. Terima kasih tulus dari hati penulis.
7. Seluruh dosen dan staf di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang banyak membantu penulis selama menjadi mahasiswa yang tidak mampu saya sebutkan satu-persatu. Terima kasih tulus dari hati penulis.
8. Pemerintah Kota Makassar khususnya Dinas Kesehatan Kota Makassar dan UPT Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar. Terima kasih sudah mengizinkan untuk meneliti di instansinya.
9. Seluruh jajaran staf khususnya Kepala UPT Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar atas kerjasamanya sehingga memudahkan penulis dalam merampungkan skripsi ini.

10. Saudara kandung penulis tercinta Hasyim Ansyari, S.Ds dan Siti Hilda Pratiwi, S.E yang membersamai penulis sejak dari kecil, terima kasih atas dukungannya.
11. Keluarga besar Alm. H. Caco dan Alm. Hj. Siti Ramliah serta Keluarga Besar Syamsuddin Upe dan Hj. Ramaeta.
12. Keluarga besar *Eleftheria* yang tidak mampu penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih sudah menjadi keluarga yang menemani penulis sejak mahasiswa baru.
13. Keluarga besar Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin khususnya Angkatan 2018, terima kasih sebanyak-banyaknya telah melalui bersama perjuangan menempuh Pendidikan di kampus tercinta.
14. Keluarga besar Himapem FISIP Unhas, terima kasih atas semua pengalaman yang menjadi berkesan bagi penulis. Jayalah Himapemku, Jayalah Himapem Kita.
15. Keluarga besar UKM Gojukai FISIP Unhas, terima kasih atas segala ilmu, kepercayaan, dukungan serta kenangan indahnyanya. Tidak akan pernah saya lupakan, terima kasih juga telah mengizinkan penulis untuk duduk menjadi ketua organisasi pada masanya, Terima Kasih.
16. Keluarga besar UKM LDF Ibnu Khaldun FISIP Unhas, terima kasih atas ilmunya khusus di bidang keagamaan yang menjadi bekal yang baik bagi penulis untuk mengarungi kehidupan sekarang dan nantinya.

17. Keluarga besar Kema FISIP Unhas, terima kasih atas pengalamannya sehingga membantu penulis lebih memahami dan memaknai perjuangan menjadi seorang aktivis mahasiswa.
18. Keluarga besar UKM KSR PMI Unhas, terima kasih atas ilmunya yang penulis tidak dapatkan di disiplin ilmunya, membuat penulis memiliki wawasan yang sangat luas khususnya di bidang kepalangmerahan. *Noi Siamo Tutti Fratelli*, Kita Semua Sama dan Bersaudara.
19. Keluarga besar UKM LDK MPM Unhas, terima kasih atas limpahan ilmu agama serta momen-momen kebersamaan para ikhwa yang berjuang di jalan Allah SWT. semoga semuanya dapat menjadi nilai ibadah dan penulis mampu aplikasikan di kehidupan sehari-hari.
20. Keluarga besar Komunitas Kucing Unhas, terima kasih atas wadahnya untuk memberi kesempatan peduli terhadap kucing-kucing yang ada di kampus tercinta, banyak pesan dan kesan yang penulis dapatkan, tetap semangat.
21. Keluarga besar KKN Reguler Gelombang 108 Universitas Hasanuddin khususnya posko Kecamatan TALLO 1.
22. Komunitas Pemuda Pemerhati Sosial Dan Lingkungan Sulawesi Selatan, terima kasih atas pengalamannya dalam pengabdian di masyarakat.
23. Sobat Bumi Indonesia regional Makassar, Terima kasih seluas-luasnya atas pengalaman yang begitu mengesankan khususnya di

bidang kemasyarakatan dan lingkungan, banyak memberi arti yang mendalam bagi penulis.

24. Yayasan Hadji Kalla beserta seluruh jajaran staf, terima kasih atas bantuannya selama ini. Banyak-banyak terima kasih atas bantuan dana pendidikan beasiswa dan pengalaman pengabdian di masyarakat.

25. Keluarga Besar Penerima Beasiswa Yayasan Hadji Kalla, terima kasih atas kebersamaan dan pengabdian selama ini.

26. Pertamina Foundation beserta seluruh jajaran staf, terima kasih yang tidak terhingga atas segala dukungannya yang membuat penulis mampu menjadi mahasiswa yang lebih baik lagi. Terima kasih atas bantuan dana Pendidikan beasiswa dan pengabdian di masyarakat.

27. Awardee Beasiswa Pertamina Sobat Bumi Angkatan 8 Universitas Hasanuddin, Nadhira, Nuha, Al, Sindhy, Ifa, Karmila, Dito, Aswad, dan Fadli. Terima kasih atas kerjasama dan momen kebersamaannya selama ini.

28. *Foreign Policy Community of Indonesia Chapter Hasanuddin University* (FPCI Unhas) terima kasih banyak atas ilmu dan kebersamaannya.

29. Bank Indonesia Corner Universitas Hasanuddin, terima kasih atas kesempatan untuk amanahnya dan kebersamaannya selama ini yang begitu berharga.

30. Dikisar 6 UKM Gojukai FISIP Unhas, terima kasih atas kebersamaannya selama ini, wiwi, anty, husna, sepbrina, gita.

31. Dikisar 27 UKM KSR PMI Unhas, terima kasih atas rasa kekeluargaannya yang tidak mampu penulis sebutkan satu-persatu.

32. Sahabat saya yang luar biasa Syahrin Janary, Ahmad Akbar, Wahyudi, M. Putra Riyadi, Kak Tandi, terima kasih atas semua hal yang dibagikan selama ini kepada penulis. Semoga semua ini dibalas dengan kebaikan. Salam hangat dari penulis.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang luar biasa kepada semua pihak yang telah mendukung baik yang penulis sebutkan di atas maupun yang tidak disebutkan sebab keterbatasan penulis, mohon dimaafkan.

Makassar, 18 Juli 2022

Faturrahman

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENERIMAAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
ABTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan Publik	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	9
2.1.2 Ruang Lingkup Pelayanan Publik Pemerintah	10
2.1.3 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik	14
2.2 Pemerintah	16
2.3 Pusat Kesehatan Masyarakat	18
2.3.1 Kedudukan Puskesmas	19
2.3.2 Prinsip Penyelenggaraan Puskesmas	20
2.3.3 Tugas Puskesmas	22
2.3.4 Fungsi Puskesmas	22
2.3.5 Kewenangan Puskesmas	23
2.4 Covid-19	26
2.5 Kerangka Konsep	28
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.3 Informan Penelitian	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Jenis Data	33
3.6 Fokus Penelitian	34
3.7 Analisis Data	35