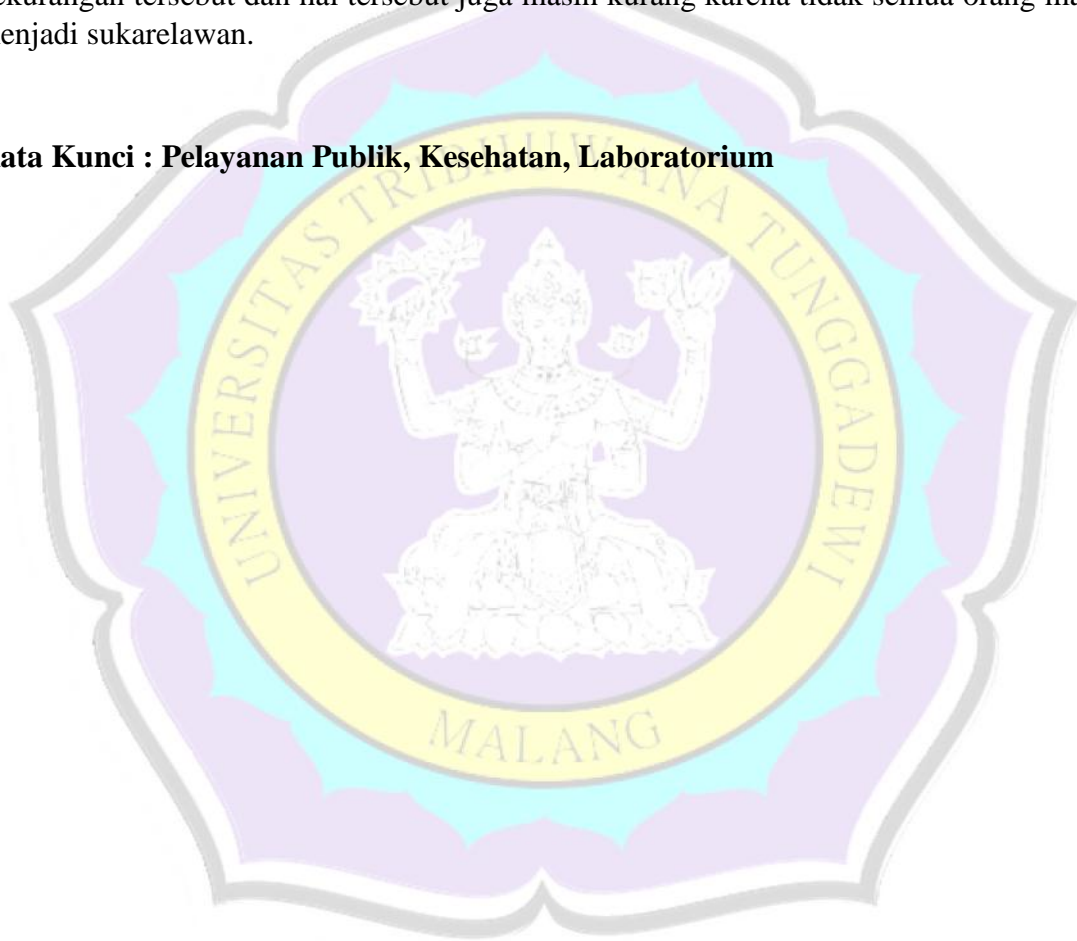


Ringkasan

Pada saat pembuatan penelitian ini kasus covid sedang sangat tinggi. Hal ini berakibat penambahan beban kinerja di seluruh sektor medis. Bukan hanya di bidang tenaga medis, namun juga pelayanan. Penelitian ini mengambil locus pada laboratorium di RS Saiful Anwar untuk dapat menganalisa kualitas pelayanan pada saat momen penambahan kinerja. Hasilnya adalah bahwa pelayanan di ranah pemerintahan terutama pada saat momen pandemi kurang maksimal. Hal ini karena standar pelayanan publik yang diterapkan adalah pada saat normal dan bukan pada saat pandemi. Kurang maksimalnya adalah pada sumber daya manusia yang memang berkompeten di bidang tersebut. Beberapa sektor sampai mengambil sukarelawan untuk bisa mengatasi kekurangan tersebut dan hal tersebut juga masih kurang karena tidak semua orang maju menjadi sukarelawan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kesehatan, Laboratorium



Summary

At the time of making this research, the number of Covid cases was very high. This results in an additional performance burden across the medical sector. Not only in the field of medical personnel, but also services. This study takes the locus of the laboratory at Saiful Anwar Hospital to be able to analyze the quality of service at the moment of increasing performance. The result is that services in the realm of government, especially during the pandemic moment, are less than optimal. This is because the public service standards applied are during normal times and not during a pandemic. Less than the maximum is on human resources who are competent in this field. Some sectors even take volunteers to be able to overcome these shortcomings and this is also still lacking because not everyone comes forward to volunteer.

Keywords: Public Service, Health, Laboratory

