

HUBUNGAN ANTARA FAKTOR MANAJEMEN DAN SARANA PRASARANA DENGAN PELAYANAN KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS BAHU KOTA MANADO

Agung R. Indradewi, Grace E.C. Korompis*, Sulaemana Engkeng**

**Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado*

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan memainkan peran penting dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan setiap manusia dan mencakup segala usaha yang dilakukan sendiri atau bekerja sama dengan anggota lain dari sebuah lembaga guna menjaga serta memelihara kesehatan orang dan komunitas. Pada masa pandemi Covid-19, puskesmas memiliki fungsi sebagai institusi kesehatan tingkat pertama yang bertanggung jawab atas penanganan Covid-19. Pelaksanaan upaya kesehatan masyarakat dibutuhkan sarana dan manajemen terintegrasi dan berkelanjutan untuk menghasilkan kinerja puskesmas yang efektif dan efisien. Manajemen dapat mempermudah untuk mengolah informasi. Sarana prasarana meliputi segala bentuk peralatan, perlengkapan kerja dan sarana yang mampu memfasilitasi dan mempercepat penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Riset ini dilakukan untuk mengetahui ada korelasi antara manajemen dan sarana prasarana dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Bahu Kota Manado. Metode yang dipakai ialah kuantitatif dengan desain cross sectional. Riset ini dilaksanakan pada Juli-Oktober 2021 di Puskesmas Bahu. Responden adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Bahu. Teknik pengambilan sampel yang dipakai ialah Purposive Sampling dengan melibatkan 194 responden yang telah memenuhi kriteria elalui pengisian kuesioner. Riset ini memakai analisis univariat serta analisis bivariat. Pengolahan data yang menggunakan uji chi square test dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil riset didapatkan ada korelasi antara faktor manajemen dan sarana prasarana dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19. P-value didapatkan adalah $< 0,003$ dan $< 0,000$ sehingga $P\text{-value} < \alpha$.

Kata Kunci: *manajemen dan sarana prasarana, pelayanan kesehatan*

ABSTRACT

Health services have an important role in improving the health and well-being of every human being and include all efforts carried out alone or in collaboration with other members of an institution to maintain and maintain the health of people and communities. During the Covid-19 pandemic, public health center had a function as the first-level health institution responsible for handling Covid-19. the implementation of public health efforts requires facilities and management that are carried out in an integrated and sustainable manner in order to produce effective and efficient health center performance. The implementation of public health efforts requires integrated and sustainable facilities and management in order to produce effective and efficient health center performance. Management can make it easier to process information. Infrastructure facilities include all forms of equipment, work equipment and facilities that are able to facilitate and accelerate the implementation of health services. This research was conducted to find out that there is a correlation between management and infrastructure and health services during the Covid-19 pandemic at the Bahu Health Center in Manado City. The method used is quantitative with a cross sectional design. This research was carried out in July-October 2021 at the Bahu Health Center. Respondents were patients who visited the Bahu Health Center. The sampling technique used is purposive sampling involving 194 respondents who have met the criteria through filling out the questionnaire. This research uses univariate analysis and bivariate analysis. Data processing used chi square test with a significance level of 95% ($\alpha = 0.05$). The results of the research found that there was a correlation between management factors and infrastructure and health services during the Covid-19 pandemic. The P-value obtained is < 0.003 and < 0.000 so that the P-value $< \alpha$.

Keywords: *management and infrastructure, health services*

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah institusi kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam penanganan Covid-19 yaitu deteksi, pencegahan dan penanggulangan Covid-19 yang dilakukan sesuai dengan fungsi puskesmas. Dalam melakukan inisiatif kesehatan masyarakat dan kesehatan individu di wilayah kerjanya masing-masing, yang tidak boleh ditinggalkan selama pandemi ini (Kemenkes RI, 2020).

Pelayanan kesehatan meliputi segala kegiatan yang dilakukan secara mandiri atau bersama-sama dalam suatu institusi. Tujuannya adalah untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Korompis, 2018). Layanan kesehatan ditentukan oleh penampilan mereka. Oleh karenanya, semakin baik penampilan layanan kesehatan, maka semakin sempurna pula layanan yang ditawarkan. Oleh karenanya, bagus atau buruknya kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh unsur masukan (*input*) yakni kebijakan (*policy*), organisasi (*organization*),

tenaga (*man*), sarana (*material*), unsur proses (*process*) yakni manajemen (*management*) dan unsur keluaran (Sriyanti, 2016)

Pelaksanaan kesehatan masyarakat menuntut manajemen penyelenggaraan puskesmas secara terpadu dan berkelanjutan guna mencapai kinerjanya yang efektif serta efisien. Pandemi Covid-19 adalah kejadian yang tidak terduga dan cepat. Kondisi ini tentu berdampak signifikan terhadap rencana yang ditetapkan puskesmas. Oleh karenanya, tindakan manajemen puskesmas harus disesuaikan dengan kebutuhan layanan terkait pandemi Covid-19 (Kemenkes RI, 2020)

Ketersediaan fasilitas dan tenaga perawat yang berkualitas, serta anggaran yang diterima dapat mempengaruhi keadaan kesehatan masyarakat. Ketika pengetahuan dan kemampuan tenaga kesehatan dicocokkan dengan kelengkapan infrastruktur, maka mereka dapat memberikan tingkat layanan yang maksimal. Selain itu, mereka dapat mengurangi atau menghilangkan persoalan kesehatan yang muncul di masyarakat (Korompis, 2018). Puskesmas membutuhkan

sarana dan prasarana guna membantu pelayanan kesehatan selama masa pandemi terkait pencegahan serta pengendalian Covid-19. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan kesehatan puskesmas merupakan salah satu tanda keberhasilannya (Pamungkas, 2019)

Berdasarkan riset Pangoempia, dkk (2021) yang dilakukan di Puskesmas Ranotana Weru serta Puskesmas Teling Atas mengenai “analisis pengaruh pandemi Covid-19 terhadap pelayanan Kesehatan”. Menunjukkan bahwa selama wabah Covid-19, alur pelayanan di kedua puskesmas berubah. Di mana, mereka menerapkan triase/skrining, sehingga jumlah pasien/pengunjung yang datang mengalami penurunan.

Observasi awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Bahu dengan melakukan wawancara didapatkan bahwa selama masa pandemi Covid-19 Puskesmas Bahu tidak menerima pasien rawat inap. Fasilitas di ruang tunggu seperti kursi menjadi sedikit karena pandemi Covid-19 harus menjaga jarak, pelayanan posyandu harus ditunda karena pandemi dan kunjungan pasien mengalami

penurunan. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik meneliti terkait “hubungan antara faktor manajemen dan sarana prasarana dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Bahu Kota Manado”.

METODE

Pada penelitian ini dipakai survei analitik, dengan metode kuantitatif. Selain itu, memakai desain riset yang bersifat *cross sectional study*. Adapun risetnya dilaksanakan di Puskesmas Bahu Kota Manado pada Juli-September 2021. Populasi riset ialah seluruh pasien yang berkunjung serta memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu selama Januari-Mei 2021 dihitung berdasarkan rata-rata kunjungan pasien per Januari-Mei 2021. Adapun sampel riset dihitung dengan rumus *slovin* yaitu didapatkan 194 sampel dengan teknik *Purposive Sampling*. Pada riset ini pengumpulan data diperoleh dengan alat bantu berupa kuesioner serta dianalisis univariat dan bivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Responden	
	n	%
1. Umur		
17 - 25 tahun	13	6.7
26 - 35 tahun	27	13.9
36 - 45 tahun	34	17.5
46 -55 tahun	54	27.8
56 - 60 tahun	66	34.0
2. Jenis Kelamin		
Laki – Laki	91	46.9
Perempuan	103	53.1
3. Tingkat Pendidikan		
Sekolah Dasar	8	4.1
Sekolah Menengah Pertama	46	23.7
Sekolah Menengah Atas	110	56.7
Perguruan Tinggi	30	15.5
4. Jenis Pekerjaan		
ASN	18	9.3
Swasta/ Wiraswasta	83	42.8
Buruh	26	13.4
Nelayan/ Peternak	5	2.6
Belum/ tidak Bekerja	62	32.0
5. Pendapatan Perbulan		
Rp. 0 – Rp. 1.000.000	41	21.1
Rp. 1.00.000 – 3.000.000	66	34.0
≥ Rp. 3.00.000	87	44.8

Tabel 1 menunjukkan dari 194 pasien yaitu hasil distribusi karakteristik pasien menurut umur pada Puskesmas Bahu sebagian besar yaitu pasien 56-60 tahun. Hasil distribusi frekuensi karakteristik pasien menurut jenis kelamin sebagian besar yaitu perempuan. Hasil distribusi karakteristik pasien menurut tingkat

pendidikan sebagian besar yaitu pendidikan sekolah menengah keatas. Hasil distribusi frekuensi karakteristik pasien menurut jenis pekerjaan sebagian besar swasta/wiraswasta.

Hasil distribusi karakteristik pasien menurut pendapatan perbulan sebagian besar yaitu ≥ Rp. 3.000.000.

Distribusi Faktor Manajemen Berdasarkan Kategori

Tabel 2. Distribusi faktor manajemen berdasarkan kategori

Faktor Manajemen	n	%
Baik	120	61,9
Cukup	36	18,6
Kurang	38	19,6
Total	194	100

Tabel 2 menunjukkan dari 194 pasien bahwa distribusi frekuensi faktor manajemen lebih banyak berada pada kategori baik sebesar 120 (61,9%).

Distribusi Faktor Sarana Prasarana Berdasarkan Kategori

Tabel 3. Distribusi faktor sarana prasarana berdasarkan kategori

Sarana Prasarana	n	%
Baik	117	60,3
Cukup	42	21,6
Kurang	35	18,0

Total	194	100
-------	-----	-----

Tabel 3 menunjukkan dari 194 pasien bahwa distribusi frekuensi faktor sarana prasarana lebih banyak berada pada kategori baik sebesar 117 (60,3%).

Distribusi Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Kategori

Tabel 4. Distribusi pelayanan kesehatan pada masa pandemi berdasarkan kategori

Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19	n	%
Baik	118	60,8
Cukup	44	22,7
Kurang	32	16,5
Total	194	100

Tabel 4 menunjukkan dari 194 pasien bahwa distribusi frekuensi pelayanan kesehatan pada masa pandemi lebih banyak berada pada kategori baik sebesar 118 (60,8%).

Hubungan Faktor Manajemen Dengan Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19

Tabel 5. Hubungan faktor manajemen dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi covid-19

Faktor Manajemen	Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid- 19								P value
	Baik		Cukup		Kurang		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Baik	85	70,8	19	15,8	16	13,3	120	100	0,003
Cukup	19	52,8	11	30,6	6	16,7	36	100	
Kurang	14	36,8	14	36,8	10	26,3	38	100	
Total	118	60,8	44	22,7	32	16,5	194	100	

Tabel 5 menunjukan dari 194 pasien bahwa faktor manajemen dengan pelayanan kesehatan yang baik berjumlah 85 (70.8%) dan faktor manajemen yang cukup berjumlah 19 (52.8%), pelayanan kesehatan yang cukup berjumlah 19 (15.8%) dan faktor manajemen yang kurang berjumlah 14 (36.8%), pelayanan kesehatan yang kurang berjumlah 16 (13.3%). Berlandaskan uji *chi square* didapatkan nilai

$p=0,003$ yang berarti $<0,05$. Oleh karenanya, korelasi kedua variabel signifikan antara faktor manajemen dengan pelayanan kesehatan. Faktor manajemen berkorelasi dengan pelayanan kesehatan karena manajemen mengatur tenaga kesehatan dan non tenaga kesehatan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Manajemen dalam pelayanan kesehatan di puskesmas sebagai suatu sistem

yang bekerjasama dalam mencapai tujuan, dalam hal ini meningkatkan derajat kesehatan di wilayah kerja puskesmas. Kondisi ini selaras dengan riset Ainurrahmah (2017) yang menyimpulkan bahwa manajemen pusat

kesehatan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap akses pelayanan kesehatan guna mewujudkan pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Tarogong Kidul.

Hubungan Faktor Sarana Prasarana Dengan Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19

Tabel 6. Hubungan faktor sarana prasarana dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi covid-19

Faktor	Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19								<i>P value</i>
	Baik		Cukup		Kurang		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Prasarana									
Baik	91	77,8	16	13,7	10	8,5	117	100	0,000
Cukup	19	45,2	15	35,7	8	19,0	42	100	
Kurang	8	22,9	13	37,1	14	40,0	35	100	
Total	118	60,8	44	22,7	32	16,5	194	100	

Tabel 6 menunjukkan dari 194 pasien bahwa faktor sarana prasarna dengan pelayanan kesehatan yang baik berjumlah 91 (77.8%) dan faktor sarana prasarana yang cukup berjumlah 19 (45.2%), pelayanan kesehatan yang cukup berjumlah 16 (13.7%) dan faktor sarana prasarna yang kurang berjumlah 8 (22.9%), pelayanan kesehatan yang kurang berjumlah 10 (8.5%). Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai $p=0,000$ yang berarti $<0,05$. Oleh karenanya, korelasi kedua variabel

signifikan antara faktor sarana prasarana dengan pelayanan kesehatan. Faktor sarana prasarana berkorelasi dengan pelayanan kesehatan karena dapat mempermudah dan melancarkan pelayanan yang akan diberikan oleh puskesmas di masa pandemi seperti ruang tunggu memiliki jarak lebih dari satu meter, terdapat sekat pembatas, tersedianya fasilitas cuci tangan dengan sabun dan air mengalir. Selain itu, petugas kesehatan selalu menggunakan alat pelindung diri dalam

memberikan pelayanan kesehatan serta melakukan pengukuran suhu tubuh terhadap pengunjung yang datang selama pandemi Covid-19. Kondisi ini selaras dengan riset Pamungkas (2019), ada korelasi antara integritas infrastruktur dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi. Hasil riset menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana puskesmas berkorelasi signifikan dengan kepuasan pasien. Kondisi ini dikarenakan kelengkapan sarana prasarana ialah hal yang sangat penting untuk kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari riset ini ialah:

1. Terdapat korelasi antara faktor manajemen dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi
2. Terdapat korelasi antara sarana prasarana dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi

SARAN

1. Bagi puskesmas
Diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan terutama dalam masa pandemi

yaitu melakukan pengukuran suhu tubuh kepada pengunjung yang datang untuk melakukan tindakan awal demi keamanan pasien, terkhusus bagi Puskesmas Bahu

2. Bagi masyarakat

Diharapkan dapat mengakses layanan kesehatan yang ditawarkan oleh pada perawat

3. Bagi riset selanjutnya

Dapat menjadi referensi untuk peneliti lainnya dan dapat menggali tentang faktor manajemen dan sarana prasarana dengan pelayanan kesehatan di puskesmas lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Ainurrahmah Y. 2017. Dampak Manajemen Puskesmas Terhadap Akses Pelayanan Kesehatan. *Jurnal uniga*, 11(2), (<https://journal.uniga.ac.id/index.php/JPB/article/view/177>, diakses 23 November 2021)

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2020. Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas di Masa Pandemi Covid-19. Jakarta: Direktorat Pelayanan Kesehatan Primer.

Korompis, GEC. 2018. *Organisasi dan Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Pangoempia S, Korompis GEC, Rumayar AA. 2021. Analisis Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru dan Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Jurnal Kesmas*,10(1), (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/32218>, diakses pada 21 Mei 2021)

Pamungkas G, Kurniasari N. 2019. Korelasi Integritas sarana dan prasarana di Puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 13(2), (https://www.researchgate.net/publication/338700110_KORELASI_KELENGKAPAN_SARANA_DAN_PRASARANA_PUSKESMAS_DENGAN_KEPUASAN_PASIEN_DI_PUSKESMAS_MELONG_ASIH_KOTA_CIMAHI_TAHUN_2019, diakses 16 April 2021)

Sriyanti C. 2016. *Mutu layanan kebidanan dan kebijakan Kesehatan*. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan.