

Hubungan Antara Faktor Organisasi dan Sarana Prasarana dengan Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Bailang Kota Manado

Eveline Josik*, Febi K. Kolibu*, Grace E. C. Korompis*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan 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, meliputi kegiatan deteksi, pencegahan, dan pengendalian sesuai dengan misi Puskesmas. Pelayanan kesehatan ditentukan oleh penampilan (performance). Faktor organisasi merupakan alat yang efisien untuk mencapai tujuan dan berkontribusi pada kelancaran pelayanan kesehatan. Sarana prasarana meliputi segala bentuk peralatan, perlengkapan kerja, dan sarana yang mampu memfasilitasi dan mempercepat penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan guna melihat Hubungan antara faktor organisasi dan sarana prasarana dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Bailang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross sectional serta dilakukan di Puskesmas Bailang pada bulan Agustus-November 2021. Responden adalah pasien yang berkunjung di Puskesmas Bailang. Purposive Sampling digunakan untuk pengambilan sampel dengan total sampel 198 responden yang telah memenuhi kriteria sampel didapatkan melalui pengisian kuesioner. Analisis univariat dan analisis bivariat dipakai guna menganalisis data yang didapat. Pengolahan data menggunakan uji chi square test. Hasilnya diperoleh terdapat hubungan antara faktor organisasi dan sarana prasarana dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi. p -value bernilai $<0,000$ sehingga p -value $< \alpha$.

Kata Kunci: Faktor Organisasi, Sarana Prasarana, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

Health services 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, the Puskesmas has a function as a first-level health institution responsible for handling Covid-19, including detection, prevention, and control activities in accordance with the Puskesmas mission. Health services are determined by appearance (performance). Organizational factors are an efficient tool to achieve goals and contribute to the smooth running of health services. Infrastructure facilities include all forms of equipment, work equipment, and facilities capable of facilitating and accelerating the delivery of health services. This study aims to see the relationship between organizational factors and infrastructure and health services during the Covid-19 pandemic at Bailang Health Center. This study used a quantitative method with a cross sectional design and was conducted at Bailang Health Center in August-November 2021. Respondents were patients who visited Bailang Health Center. Purposive sampling was used for sampling with a total sample of 198 respondents who had met the sample criteria obtained through filling out a questionnaire. Univariate analysis and bivariate analysis were used to analyze the data obtained. Data processing using the chi square test. The results show that there is a relationship between organizational factors and infrastructure and health services during the pandemic. p -value is < 0.000 so p -value $< \alpha$.

Keywords: Organizational Factors, Infrastructure, Health Services

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan mencakup semua kegiatan yang dilakukan secara individu maupun kolektif disuatu lembaga dengan tujuan meningkatkan dan memelihara kesehatan yang baik, pencegahan penyakit,

serta pemulihan kesehatan individu dan kelompok (Korompis, 2018). Untuk memberikan pelayanan kesehatan, Pemerintah menyediakan fasilitas kesehatan untuk pelaksanaan upaya preventif, promosi

kesehatan, pemeliharaan kesehatan dan rehabilitasi (PP RI No. 47 Tahun 2016). Puskesmas adalah lembaga kesehatan masyarakat yang melaksanakan kegiatan kesehatan masyarakat dan individu ditingkat pertama dengan memprioritaskan kegiatan promosi dan pencegahan di wilayah kerjanya (Permenkes, 2019).

Masa pandemi *Coronavirus disease 2019* (Covid-19), Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan prima yang berperan penting dalam penanganan Covid-19 yaitu deteksi, pencegahan dan pengendalian yang dilakukan sesuai dengan peran Puskesmas. Penurunan jumlah kunjungan pasien akibat pandemi Covid-19 disebabkan karena perubahan alur pelayanan kesehatan, pembatasan jumlah kunjungan pasien serta menjaga jarak untuk memutus rantai penularan (Kemenkes RI, 2020).

Faktor organisasi dalam pelayanan kesehatan puskesmas merupakan alat yang ampuh untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini organisasi berfungsi dalam bentuk struktur maupun mekanisme didukung oleh sistem, prosedur dan metode yang diperlukan agar dapat berperan dengan baik (Moenir, 2006).

Untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien, Puskesmas mesti memberikan serta menampilkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Sarana prasarana ialah semua macam alat kerja, perlengkapan dan fasilitas yang dapat memperlancar dan mempercepat pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas yang bersangkutan dengan peningkatan

kinerja pelayanan Puskesmas (Mustofa, 2019).

Berdasarkan penelitian Pangoempia, dkk (2021) yang dilakukan di Puskesmas Ranotana Weru dan Puskesmas Teling Atas mengenai analisis dampak pandemi Covid-19 bagi pelayanan kesehatan menunjukkan adanya perubahan prosedur layanan, puskesmas melakukan triase/skrining dan banyaknya pasien yang berkunjung ke puskesmas tersebut menurun.

Observasi awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Bailang didapatkan bahwa selama masa pandemi Covid-19 pelayanan posyandu anak untuk ke kelurahan untuk sementara ditiadakan namun pelayanan di puskesmas tetap dijalankan, posyandu lansia untuk sementara ditiadakan karena merupakan kelompok yang rentan terinfeksi Covid-19 namun jika ada pasien lansia yang datang tetap dilayani, tempat cuci tangan tersedia namun air tidak mengalir dengan lancar, loket pendaftaran sudah baik namun tidak ada alat pengeras suara yang memudahkan untuk memanggil pasien sehingga banyak pasien tidak mengetahui sudah gilirannya untuk diperiksa, fasilitas diruang tunggu seperti kursi menjadi sedikit karena pandemi Covid-19 harus menjaga jarak, toilet kurang bersih sehingga membuat pasien tidak nyaman, kunjungan pasien mengalami penurunan, dan beberapa pasien mengatakan bahwa pelayanan sudah sesuai jadwal pelayanan namun petugas

kesehatan terkadang terlambat datang sehingga pelayanan menjadi terlambat.

Metode

Metode kuantitatif, jenis penelitian survei analitik dengan desain penelitian *cross-sectional study* yang pelaksanaannya mulai bulan Agustus hingga November 2021 dengan subjek penelitian pasien yang berkunjung di Puskesmas Bailang. Sampel 198 responden dihitung menggunakan rumus slovin dengan teknik *purposive sampling* yang sudah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Data dikumpulkan dengan alat bantu kuesioner serta dianalisis univariat dan bivariat.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Responden	
	n	%
Umur (Tahun)		
17-25	40	20,2
26-35	61	30,8
36-45	29	14,6
46-55	51	25,8
56-65	17	8,6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	62	31,0
Perempuan	136	69,0
Pendidikan Terakhir		
SD	22	11,1
SMP	29	14,6
SMA/K	125	63,1
Perguruan Tinggi	22	11,1
Jenis Pekerjaan		
ASN/TNI/POLRI	18	9,1
Pensiunan	3	1,5
Swasta/Wiraswasta	43	21,7
Buruh	23	11,6
Petani/Peternak/Nelayan	7	3,5
Ibu rumah tangga	104	52,5
Pendapatan Per bulan		
Rp. 0 – Rp. 1.000.000	100	50,5
Rp. 1.000.000 – 3.000.000	68	34,3
≥ Rp. 3.000.000	30	15,2

Tabel 1 menunjukkan hasil distribusi karakteristik umur pasien sebagian besar berumur 26-35 tahun yang datang ke Puskesmas Bailang untuk mendapat pelayanan kesehatan. Distribusi umur ini berdasarkan kategori Kemenkes. Pasien yang berkunjung di Puskesmas Bailang lebih banyak perempuan. Distribusi karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir adalah sekolah menengah atas/kejuruan, sebagian besar adalah ibu rumah tangga karena jam operasional puskesmas jam 08.00 sampai 12.00 siang, umumnya yang datang adalah IRT karena pada jam tersebut IRT memiliki waktu untuk pergi ke puskesmas dibandingkan dengan profesi lain dan sebagian besar memiliki pendapatan Rp.0-Rp.1.000.000 per bulan

Distribusi Faktor Organisasi Berdasarkan Kategori

Tabel 2. Distribusi Faktor Organisasi Berdasarkan Kategori

Faktor organisasi	n	%
Baik	101	51,0
Cukup	48	24,0
Kurang	49	25,0
Total	198	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi faktor organisasi lebih banyak berada pada kategori baik sebesar 101 (51,0%).

Distribusi Sarana Prasarana Berdasarkan Kategori

Tabel 3. Distribusi Faktor Sarana Prasarana Berdasarkan Kategori

Sarana Prasarana	n	%
Baik	116	58,6
Cukup	39	19,7
Kurang	43	21,7
Total	198	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi faktor sarana prasarana responden lebih banyak berada pada kategori baik sebesar 116 (58,6%).

Distribusi Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Kategori

Tabel 4. Distribusi Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Kategori

Pelayanan Kesehatan	n	%
Baik	86	43,4
Cukup	65	32,8
Kurang	47	23,8
Total	198	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi pelayanan kesehatan responden lebih banyak berada pada kategori baik sebesar 86 (43,4%).

Hubungan Faktor Organisasi dengan Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19

Tabel 5. Hubungan faktor organisasi dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19

Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19									
Faktor organisasi	Baik		Cukup		Kurang		Total		p value
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Baik	75	74,3	25	24,8	1	1,0	101	100	0,000
Cukup	11	22,9	14	29,2	23	47,9	48	100	
Kurang	0	0,0	26	53,1	23	46,9	49	100	
Total	86	43,4	65	32,8	47	23,7	198	100	

Tabel 5 menunjukkan bahwa faktor organisasi dengan pelayanan kesehatan yang baik berjumlah 75 (74,3%), faktor organisasi yang cukup berjumlah 11 (22,9%) dengan pelayanan kesehatan yang cukup berjumlah 25 (24,8%) dan faktor organisasi yang kurang berjumlah 0 (0,0%) dengan pelayanan kesehatan yang kurang berjumlah 1 (1,0%). Berdasarkan hasil uji *chi square* didapatkan nilai $p=0,000$ dengan $\alpha=0,05$ maka terdapat hubungan antara faktor organisasi dengan pelayanan kesehatan karena nilai $p\ value < 0,05$. Faktor organisasi berhubungan dengan pelayanan

kesehatan karena faktor organisasi berperan dalam kelancaran pelayanan, selama masa pandemi puskesmas tetap memberikan pelayanan esensial dengan memperhatikan dan selalu menerapkan protokol kesehatan seperti petugas kesehatan selalu menggunakan APD dalam memberikan pelayanan kesehatan, standar prosedur penanganan pasien selalu terpampang jelas dan petugas kesehatan memberikan sosialisasi tentang sistem kerja puskesmas demi kelancaran pelayanan (Kemenkes RI, 2020).

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

Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19										
Faktor Prasarana	Sarana	Baik		Cukup		Kurang		Total		<i>p value</i>
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Baik		72	62,1	42	36,2	2	1,7	116	100	0.000
Cukup		14	35,9	7	17,9	18	46,2	39	100	
Kurang		0	0,0	16	37,2	27	62,8	43	100	
Total		86	43,4	65	32,8	47	23,7	198	100	

Tabel 6 menunjukkan bahwa faktor sarana prasarana dengan pelayanan kesehatan yang baik berjumlah 72 (62,1%), faktor sarana prasarana yang cukup berjumlah 14 (35,9%) dengan pelayanan kesehatan yang cukup berjumlah 42 (36,2%) dan faktor sarana prasarana yang kurang berjumlah 0 (0,0%) dengan pelayanan kesehatan yang kurang berjumlah 2 (1,7%). Berdasarkan hasil uji *chi square* didapatkan nilai $p=0,000$ dengan $\alpha=0,05$ maka terdapat hubungan antara faktor sarana prasarana dengan pelayanan kesehatan karena nilai $p\ value < 0,05$. Faktor sarana prasarana berhubungan dengan pelayanan kesehatan karena dapat mempermudah dan melancarkan pelayanan yang akan diberikan oleh puskesmas yang menjadi perhatian dalam peningkatan kinerja pelayanan, seperti ruang tunggu memiliki jarak lebih dari satu meter, terdapat sekat pembatas dan fasilitas cuci tangan agar dapat memperlancar pelayanan. Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan puskesmas tetap memperhatikan dan menerapkan protokol kesehatan yang ada seperti melakukan pengukuran suhu tubuh

terhadap pengunjung yang datang dan petugas kesehatan selalu menggunakan APD dalam memberikan pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2020). Riset ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas & Kurniasari (2019) yang menunjukkan adanya kaitan yang signifikan antara kelengkapan sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien di Puskesmas Melong Asih, kesempurnaan fasilitas sangat penting untuk menciptakan kepuasan pasien.

Kesimpulan

1. Terdapat hubungan antara faktor organisasi dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19
2. Terdapat hubungan antara faktor sarana prasarana dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19

Saran

1. Bagi Puskesmas
Puskesmas Bailang diharapkan menyediakan pengeras suara sehingga memudahkan petugas untuk memanggil pasien dikarenakan banyak pasien yang

tidak mengetahui sudah gilirannya, memperhatikan kebersihan toilet, menyediakan fasilitas cuci tangan dan selalu melakukan pengukuran suhu tubuh kepada pasien atau pengunjung yang datang agar supaya dapat memperlancar pelayanan kesehatan pada masa pandemi.

2. Bagi Pasien

Diharapkan mampu memanfaatkan sarana prasarana dan pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas dalam memberikan informasi.

Daftar Pustaka

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2020. *Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Korompis, GEC. 2018. *Faktor organisasi dan Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2019. Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tentang Puskesmas.
- Moenir, HAS. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mustofa A, Roekminiati S, dan Lestari SD. 2019. *Administrasi Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: CV.Jakad Media Publishing.
- Pamungkas G, Kurniasari N. 2019. Hubungan Kelengkapan Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 13(2). https://www.researchgate.net/publication/338700110_HUBUNGAN_KELENGKAPAN_SARANA_D

[AN PRASARANA PUSKESMAS DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MELONG ASIH KOTA CIMAHITAHUN 2019](#) diakses pada 14 November 2021.

Pangoempia S, Korompis GEC, dan Rumayar AA. 2021. Analisis Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru dan Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Jurnal Kesmas*,10(1). Website: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/32218/30570> diakses pada 15 Mei 2021.

Pemerintah Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.