

## HUBUNGAN ANTARA FAKTOR KEBIJAKAN, TENAGA KESEHATAN DAN ORGANISASI DENGAN PELAYANAN KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS BAHU KOTA MANADO

Heidy Febriani Tumbelaka\*, Grace E. C. Korompis\*, Adisti A. Rumayar \*

\*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

### ABSTRAK

*Pelayanan kesehatan yang memelihara, meningkatkan, mencegah, menyembuhkan dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Factor kebijakan di diidentifikasi dan diimplementasikan berdasarkan arahan yang menangani masalah kesehatan. Tenaga kesehatan harus memperoleh pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan. Factor organisasi dipuskesmas adalah suatu system yang efektif mencapai tujuannya yaitu memberikan pelayanan dalam bentuk struktur dan mekanisme. Perubahan proses pelayanan ditemukan, pasien diminta cuci tangan sebelum menerima pelayanan pasien rawat inap tidak diterima, fasilitas seperti kursi diruang tunggu harus dicadangkan akibat pandemic Covid-19 untuk mengurangi jarak, pemakaian masker di Puskesmas, petugas kebersihan menggunakan alat pelindung diri untuk melayani pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara faktor kebijakan, faktor tenaga kesehatan, dan faktor organisasi dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu Kota Manado selama masa pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan desain penelitian cross sectional dilaksanakan di Puskesmas Bahu mulai bulan juli 2021 sampai oktober 2021. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dan sampel sebanyak 194 responden yang memenuhi criteria diperoleh dengan cara mengisi kuesioner. Bentuk analisis data meliputi analisis univariat dan analisis bivariat. Pengolahan data menggunakan uji chi square dengan taraf signifikansi 95% ( $\alpha=0,05$ ). Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara factor kebijakan dengan pelayanan kesehatan selama masa pandemi Covid-19 sehingga diperoleh p-value sebesar 118. Temuan tersebut juga menemukan adanya hubungan anatara faktor tenaga kesehatan dengan faktor organisasi dan pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19. nilai  $p < 0,000$ .*

**Kata kunci:** Faktor kebijakan, tenaga kesehatan dan organisasi dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi

### ABSTRACT

*Health services that maintain, promote, prevent, cure and restore the health of individuals, families, groups and communities. Policy factors are determined and implemented because of the instructions for solving health problems. health workers must acquire knowledge and skills through education in the health sector. Organizational factors in the Puskesmas are a system that is effective in achieving goals, namely services both in the form of structures and mechanisms. facilities in the waiting room such as due to the Covid-19 pandemic, wearing masks while at the puskesmas, health workers serving patients using personal protective equipment. This study aims to determine the relationship between policy factors, health personnel factors, and organizational factors with health services at the Bahu Health Center in Manado City during the Covid-19 pandemic. The research method used is quantitative with a cross sectional research design. It was carried out at the Bahu Health Center from July to October 2021. The sampling technique used was purposive sampling, and a sample of 194 respondents who met the criteria was obtained by filling out a questionnaire. Data analysis in the form of univariate analysis and bivariate analysis. Data processing used the chi square test at a significant level of 95% ( $\alpha = 0.05$ ). The results showed that there was no relationship between policy factors and health services during the Covid-19 pandemic, the p-value obtained was 118. The findings also found a relationship between health personnel factors and organizational factors with health services during the Covid-19 pandemic. p-value  $< 0.000$ .*

**Keywords:** Policy factors, health workers and organizations with health services during the pandemic

## PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan pertama yang menyelenggarakan UKM Upaya Kesehatan Masyarakat, dan UKP Upaya Kesehatan perorangan dalam praktek pelayanan kesehatan promosi dan pencegahan derajat kesehatan masyarakat dan memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. (Korompis, 2018).

Faktor kebijakan adalah perubahan lalu lintas memasuki pasien saat menerima layanan, penempatan sarana dan prasarana seperti cuci tangan dan pembersih tangan di pintu masuk, sekat pembatas antara tenaga kesehatan dengan pasien, memakai masker saat berada di puskesmas, pembatas antara jarak duduk pasien satu dengan pasien lain untuk menjaga jarak, dan pemberian tindakan tegas bagi pasien yang melanggar kebijakan yang sudah dibuat oleh puskesmas.

Faktor tenaga kesehatan, karena dimana tenaga kesehatan diharuskan untuk memakai apd lengkap disaat melayani pasien, dibatasi kontak fisik dengan pasien, menjaga jarak

saat berkomunikasi dengan pasien. Untuk dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien, serta keselamatan pasien dan tenaga kesehatan harus mengutamakan kesehatan, keamanan, keselamatan tenaga kesehatan, pasien, serta pengunjung, pada masa pencegahan dan pengendalian Covid-19. Tenaga kesehatan harus memperoleh pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan. (UU No. 23, 2014).

Faktor organisasi dalam layanan kesehatan puskesmas sebagai suatu sistem mencapai tujuan secara efektif adalah layanan dari fungsi organisasi formulir layanan termasuk struktur dan mekanisme yang akan bekerja layanan lancar dan dipercepat mekanismenya tersebut kemudian didukung oleh sistem, program, dan metode.

Menurut hasil penelitian (Pangoempia, 2021) di Pusat Kesehatan Ranotana Weru memiliki perubahan terkait menyelesaikan proses pendaftaran, jika sebelumnya pasien mengambil nomor antrian, tetapi pada masa pandemi ini sebelum pasien masuk akan dilakukan skrining yaitu mencuci tangan,

memeriksa suhu tubuh, serta petugas menanyakan keluhan pasien.

Observasi awal yang di laksanakan peneliti di Puskesmas Bahu dengan melakukan wawancara didapatkan terdapat perubahan alur pelayanan, pasien diarahkan untuk mencuci tangan terlebih dahulu sebelum mendapatkan pelayanan, tidak menerima pasien rawat inap, fasilitas di ruang tunggu seperti kursi menjadi sedikit karena pandemi Covid-19 harus menjaga jarak, memakai masker selama berada di puskesmas, tenaga kesehatan melayani pasien dengan menggunakan alat pelindung diri. Berdasarkan uraian maka penulis melakukan penelitian pentingnya layanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 termasuk dengan peran tenaga kesehatan dan kebijakan serta organisasi dalam memberikan pelayanan, dan juga pencegahan yang dibuat oleh puskesmas dimasa pandemi. Jadi karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “hubungan antara faktor kebijakan, tenaga kesehatan dan organisasi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Puskesmas Bahu

dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Bahu Kota Manado”

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan studi survei analitik, desain penelitian menggunakan metode kuantitatif, dan studi potong lintang. Populasi dan sampel penelitian ini diwawancarai seluruh Pasien yang berkunjung dan mendapatkan layanan medis di Puskesmas Bahu mencapai 1.875 kunjungan antara April 2021 hingga mei 2021, berdasarkan rata-rata jumlah kunjungan pasien antara mei 2021 hingga januari 2021 sebanyak 375 pasien. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji analisis *chi square* dengan nilai dengan tingkat taraf signifikansi (CI = 95%).

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		
SD	8	4.1
SMP	46	23.7
SMA	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 – 1.000.000	41	21.1
Rp.1.000.000 – 3.000.000	66	34.0
≥ Rp. 3.000.000	87	44.8

Tabel 1, menunjukkan hasil distribusi karakteristik pasien menurut umur pada Puskesmas Bahu sebagian besar berumur 56 - 60 tahun. Hasil distribusi frekuensi responden menurut jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan. Hasil distribusi karakteristik pasien menurut tingkat pendidikan sebagian besar adalah slta.

Untuk hasil distribusi frekuensi karakteristik pasien menurut jenis pekerjaan yaitu swasta/wiraswasta dan sebagian besar berpendapatan perbulan  $\geq$  Rp. Rp. 3.000.000.

### **Distribusi Faktor Kebijakan Berdasarkan Kategori**

Tabel 2. Distribusi faktor kebijakan

Kebijakan	n	%
Baik	150	54,1
Cukup	56	28,9
Kurang	33	17,0
Total	194	100

Tabel 2. Menunjukkan bahwa distribusi frekuensi faktor kebijakan responden lebih banyak pada hasil ukur baik tentang kebijakan yang di buat oleh puskesmas sebesar 150 (54,1%)

### **Distribusi Faktor Tenaga Kesehatan Berdasarkan Kategori**

Tabel 3. Distribusi faktor tenaga kesehatan

Tenaga Kesehatan	n	%
Baik	107	55,2
Cukup	52	26,8
Kurang	35	18,0
Total	194	100

Tabel 3. Menunjukkan bahwa distribusi frekuensi faktor tenaga kesehatan responden lebih banyak berada pada hasil ukur baik sebesar 107 (55,2%).

### **Distribusi Faktor Organisasi Berdasarkan Kategori**

Tabel 4. Distribusi faktor organisasi

Faktor organisasi	n	%
Baik	88	45,4
Cukup	65	33,5
Kurang	41	21,1
Total	194	100

Tabel 4. Menunjukkan bahwa distribusi frekuensi faktor organisasi pasien lebih banyak berada pada hasil ukur baik sebesar 88 (45,4%).

### **Distribusi Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Kategori**

Tabel 5. Distribusi pelayanan kesehatan 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 5. Menandakan distribusi frekuensi pelayanan kesehatan puskesmas di masa pandemi Covid-19 menunjukkan 118 (60,8%).

### **Hubungan Faktor Kebijakan Dengan Pelayanan Kesehatan**

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

Faktor Kebijakan	Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi covid-9								<i>P Value</i>
	Baik		Cukup		Kurang		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Baik	70	66.7	23	21.9	12	11.4	105	100	<i>0,108</i>
Cukup	31	55.4	15	26.8	10	17.9	56	100	
Kurang	17	51.5	6	18.2	10	30.3	33	100	
Total	118	60.8	44	22.7	32	16.5	194	100	

Tabel 6, menunjukkan bahwa faktor kebijakan yang ada di puskesmas dengan pelayanan kesehatan dengan hasil ukur baik 70 (66.7%), dan hasil ukur faktor kebijakan yang cukup 31 (55.4%), dan hasil ukur faktor kebijakan yang cukup 17 (51.5%). Adapun hasil pengukuran pelayanan kesehatan yang memadai diukur dengan nilai cukup 23 (21.9%) dan kurangnya

berjumlah 12 (11.4%) menunjukkan adanya uji statistik chi-square terdapat nilai  $p=0,108$ . Maka dapat disimpulkan selama masa pandemi Covid-19, tidak ada hubungan yang signifikan antara faktor kebijakan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu dengan nilai  $p\text{-value} > 0,05$ . faktor kebijakan pasien lebih banyak menilai baik tentang kebijakan yang di

buat oleh puskesmas karena kebijakan yang sudah dibuat oleh puskesmas telah dilaksanakan oleh pasien dan juga tenaga kesehatan. Namun ada juga sebagian pasien menilai cukup tentang adanya kebijakan protokol kesehatan Covid-19 karena puskesmas dalam menjalankan kebijakan protokol kesehatan masih banyak yang mengalami kekurangan, contohnya mengalami kekurangan handsanitiser yang seharusnya ada disetiap pintu masuk puskesmas, dan juga lewat tempat penyediaan cuci tangan terkadang kehabisan sabun cuci tangan, dan juga sekat pembatas yang ada sudah mengalami kerusakan sehingga pasien bisa duduk berdekatan tidak ada jaga jarak. Namun ada juga sebagian pasien menilai kurang tentang adanya kebijakan protokol kesehatan Covid-19 karena puskesmas terkadang tidak tegas dalam pelaksanaan kebijakan ini, dan juga puskesmas terkadang untuk melakukan sosialisasi mengenai kebijakan protokol kesehatan. Menyediakan model pencegahan kebijakan, dengan layanan yang berfokus pada pemeliharaan kesehatan, pengobatan penyakit dan perlindungan

populasi yang rentan. Menurut (Yulianti, H dkk 2020) dalam melaksanakan fungsi ukm dan ukp di Puskesmas Margahayu Selatan, dikeluarkan beberapa kebijakan internal seperti perubahan alur masuk pasien saat berobat ke puskesmas, menggunakan alat pelindung diri bagi tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, penempatan sarana prasarana seperti tempat cuci tangan dan hand sanitizer dititik masuk pasien dan pemeriksaan screening/penafisan pasien untuk memilih pasien berdasarkan gejalanya masyarakat menganggap kebijakan yang dikeluarkan sudah tepat, masyarakat tidak merasa kesulitan untuk mendapat pelayanan dalam gedung nilai ini ditemukan berdasarkan hasil uji statistik chi square  $p=0,108$  Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa selama masa pandemi Covid-19 tidak terdapat hubungan yang signifikan antara faktor kebijakan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas bahu karena nilai  $P\text{-value} > 0,05$ . faktor kebijakan pasien lebih banyak menilai baik tentang kebijakan yang di buat oleh puskesmas karena kebijakan yang sudah dibuat oleh puskesmas telah dilaksanakan oleh

pasien dan juga tenaga kesehatan. Namun ada juga sebagian pasien menilai cukup tentang adanya kebijakan protokol kesehatan Covid-19 karena puskesmas dalam menjalankan kebijakan protokol kesehatan masih banyak

yang mengalami kekurangan, contohnya mengalami kekurangan handsinitiser yang seharusnya ada disetiap pintu masuk puskesmas, dan juga lewat tempat penyediaan

cuci tangan terkadang kehabisan sabun cuci tangan, dan juga sekat pembatas yang ada sudah mengalami kerusakan sehingga pasien bisa duduk berdekatan tidak ada jaga jarak.

### Hubungan Tenaga Kesehatan Dengan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bahu Kota Manado

Tabel 7. Hubungan faktor tenaga kesehatan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu

Faktor Tenaga Kesehatan	Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19								<i>P Value</i>
	Baik		Cukup		Kurang		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Baik	75	70,1	21	19,9	11	10,3	107	100	
Cukup	29	55,8	16	30,8	7	13,5	52	100	0,000
Kurang	14	40,0	7	20,0	14	40,0	35	100	
Total	118	60,8	44	22,7	32	16,5	194	100	

Tabel 7, di atas menunjukkan bahwa tenaga kesehatan dengan pelayanan kesehatan dengan menggunakan hasil ukur baik 75 (70,1%), dan hasil ukur tenaga kesehatan yang cukup 29 (55,8%), dan hasil ukur tenaga kesehatan yang kurang 14 (40,0%). Sedangkan untuk hasil ukur cukup dalam pelayanan kesehatan 21 (19,9%), dan hasil ukur untuk pelayanan kesehatan yang kurang berjumlah 11 (10,3). Dan hasil tes

statistik chi-square menunjukkan nilai  $p = 0.000 = 0.05$ . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara faktor tenaga kesehatan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu sela masa pandemi Covid-19 dengan nilai  $P\text{-value} < 0,05$ . Faktor tenaga kesehatan berhubungan dengan pelayanan kesehatan karena dalam memberikan pelayanan kesehatan tenaga kesehatan mendengarkan setiap keluhan dari



pasien, dan pelayanan yang ada di puskesmas dibuat mudah dan lancar sehingga setiap orang yang berkunjung dibuat rasa nyaman. Serta tenaga kesehatan bekerja sama dalam memberikan pelayanan, tenaga kesehatan juga dalam memberikan pelayanan tidak membanding-banding, dan tenaga kesehatan bersikap sopan dan santun dalam memberikan

pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan juga harus mempunyai kemampuan yang tinggi dalam melakukan suatu pelayanan yang ada dan kesehatan juga harus mempunyai kehandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan bahkan daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti langsung dalam memberikan pelayanan kesehatan.

### Hubungan Faktor Organisasi dengan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bahu Kota Manado

Tabel 8. Hubungan faktor organisasi dengan pelayanan kesehatan

Faktor Organisasi	Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19								<i>P Value</i>
	Baik		Cukup		Kurang		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Baik	66	75,0	15	17,0	7	8,0	88	100	
Cukup	38	58,5	15	23,1	12	18,5	65	100	0,000
Kurang	14	34,1	14	34,1	13	31,7	41	100	
Total	118	60,8	44	22,7	32	16,5	194	100	

Tabel 8. di atas menunjukkan bahwa organisasi dengan pelayanan kesehatan dengan menggunakan hasil ukur baik 66 (75.0%) dan hasil ukur organisasi yang cukup 38 (58.5%), dan hasil ukur organisasi yang kurang 14 (34.1%). Sedangkan untuk hasil ukur cukup dalam pelayanan kesehatan 15 (17.0%), dan

hasil ukur untuk pelayanan kesehatan yang kurang berjumlah 7 (8.0%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistik *Chi Square* mendapatkan nilai p sebesar 0,000 sehingga nilai *P-value* < 0,05. Dari hasil penelitian yang diperoleh organisasi banyak yang menilai baik dikarenakan struktur organisasi terpampang

jelas di Puskesmas Bahu mengingat untuk pencapaian tujuan pelayanan yang baik tentunya struktur organisasi harus jelas dengan adanya kepala puskesmas, unit tata usaha dan unit pelaksanaan teknik fungsional maka organisasi pelayanan di puskesmas akan berjalan dengan lancar. Namun juga ada sebagian pasien menilai cukup organisasi yang ada di puskesmas karena karena waktu tunggu pasien sebelum pemeriksaan lama. Ada juga beberapa pasien yang menilai kurang karena informasi pelayanan maupun kesehatan kepada pasien melalui spanduk, banner dan lain lainnya tidak lengkap.

Faktor Organisasi relevan dengan pelayanan kesehatan karena berperan dalam kelancaran fungsi pelayanan kesehatan di masa pandemic Covid-19, dimana puskesmas akan tetap memeberikan pelayanan esensial untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, memperhatikan dan selalu melaksanakan protocol kesehatan, seperti prosedur penanganan pasien yang selalu ditampilkan dengan jelas. (Kemenkes RI, 2020)

waktu yang sudah ditetapkan, selalu bertanggung jawab, serta meningkatkan

## **KESIMPULAN**

Dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya kesimpulan yang di dapat sebagai berikut.

1. Puskesmas bahu kota manado tidak ada hubungan antara factor kebijakan dengan pelayanan kesehatan selama masa pandemic Covid-19.
2. Hubungan factor tenaga kesehatan dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemic Covid-19 di Puseskas
3. Terdapat hubungan antara factor organisasi dengan pelayanan kesehatan di masa pandemi Covid-19

## **SARAN**

Mengenai saran yang dapat dibagikan melalui hasil penelitian yang memenuhi yaitu:

1. Bagi Puskesmas

Bagi Puskesmas Bahu diharapkan lebih tetap perhatikan kebijakan protokol kesehatan, serta giat untuk dapat menyelesaikan tugas tepat

pelayanan yang baik dalam pelayanan kesehatan

## 2. Bagi pasien

Diharapkan mampu memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh faktor tenaga kesehatan dalam memberikan informasi dan mampu bertanggung jawab dalam pembayaran administrasi kesehatan

### 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.

Kustriani S. 2015. “Modul Pelatihan Analisis Faktor kebijakan” Pusat Pembinaan Analisis Faktor kebijakan, Kementerian Bappenas.

Pangoempia S, Korompis GEC, Rumayar A. 2021. Analisis Pengaruh 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)

Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2014 tentang Faktor Tenaga Kesehatan

Wahyuningsih, CD. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal PSG*, 2(02).

<https://Jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/psgi/article/view/2273/1512> diakses 18 november 2021

Yulianti, H. Ratna, M. deasy S. 2020. “Implementasi kebijakan fungsi Puskesmas selama pandemi covid-19 di Puskesmas Margahayu Selatan Kabupaen Bandung”. Vol. (4) No. (2)