

Hubungan antara Faktor Organisasi dan Tenaga Kesehatan dengan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Selama Masa Pandemi Covid-19 Kota Manado

Melisa M. Nelwan¹, Grace E.C Korompis¹, Chreisy K.F Mandagi¹

1) Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi, Manado
Email : linoviatiwa@gmail.com

ABSTRACT

Health services at the Puskesmas are an effective system in achieving goals in the form of the organizational structure of the puskesmas and mechanisms that play a role in the smooth running of services, during the COVID-19 pandemic, the organization at the puskesmas is directed to change the flow of services, the operational hours of the puskesmas, the correct use of masks, and preventive procedures. which is more stringent and also limits the number of patients or patient companions during an examination at a health facility. The aim of this study was to see and determine the correlation between organizational factors and health workers with health services at the Paniki Bawah Public Health Center during the Covid-19 pandemic in Manado City. The method in this study is a quantitative research design with a cross sectional study design carried out at the Paniki Bawah Public Health Center in May 2022. The sampling technique used was purposive sampling with a sample size of 200 people. Data processing using chi-square test. The result is that there is a relationship between organizational factors and health services during the COVID-19 pandemic with a P value of 0.002 so that the p value < 0.05 and there is a relationship between health workers and health services during the COVID-19 pandemic with a P value of 0.000 so that the p value < 0.05. The conclusion is that there is a relationship between organizational factors and health services during the covid-19 pandemic and there is a relationship between health workers and health services during the covid-19 pandemic.

Keyword: *Organizational Factors, Health Workers and Health Service*

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan di Puskesmas ialah suatu sistem yang efektif dalam mencapai tujuan pada bentuk struktur organisasi puskesmas maupun mekanisme yang berperan dalam kelancaran pelayanan, selama masa pandemi covid-19 organisasi dipuskesmas diarahkan untuk mengubah alur pelayanan, jam operational puskesmas, penggunaan masker secara benar, prosedur pencegahan yang lebih ketat dan juga pada batasan pada jumlah pasien atau pendamping pasien pada saat melakukan pemeriksaan di fasilitas kesehatan. Penelitian memiliki tujuan untuk melihat dan mengetahui korelasi antara faktor organisasi dan tenaga kesehatan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah selama masa pandemi covid-19 di Kota Manado. Metode dalam penelitian adalah desain penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional study dilaksanakan di Puskesmas Paniki Bawah pada bulan Mei 2022. Teknik pengambilan sampel yang dipergunakan ialah purposive sampling dengan jumlah sampel sebesar 200 orang. Pengolahan data memakai uji chi-square. Hasilnya diperoleh adanya kaitan antara faktor organisasi dengan pelayanan kesehatan selama masa pandemi covid-19 dengan P value 0,002 sehingga nilai $p < 0,05$ dan ada hubungan antara tenaga kesehatan dengan pelayanan kesehatan selama masa pandemi covid-19 dengan P value 0,000 sehingga nilai $p < 0,05$. Kesimpulan terdapat hubungan antara faktor organisasi dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi covid-19 dan terdapat hubungan antara tenaga kesehatan dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi covid-19.

Kata Kunci : *Faktor Organisasi, Tenaga Kesehatan dan Pelayanan Kesehatan*

1. PENDAHULUAN

Menurut data ilmiah, COVID-19 dapat menyebar. Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan bagi masyarakat yang tidak dapat dihilangkan. Pelayanan kesehatan dalam (Yollanda, 2018) yaitu setiap hal mengenai upaya yang dilakukan

secara sendiri atau secara bersama-sama di dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk mencegah terjadinya penyakit, merawat kesehatan setiap pasien dan juga mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau

masyarakat. dikarenakan pelayanan kesehatan (health care service) ialah hak setiap orang terlebih warga negara indonesia yang telah dijamin dalam undang-undang dasar tahun 1945 dengan melakukan upaya kesehatan kepada perorangan, ataupun kelompok masyarakat secara keseluruhan. (Langkai, 2021).

Seluruh fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memasuki kebiasaan baru yang mengharuskan mempersiapkan sumber daya yang dimiliki baik tenaga kesehatan maupun sarana. Puskesmas yang selama ini menjadi fasilitas tingkat pertama dalam pelayanan kesehatan untuk meraih masyarakat di sekitar wilayah kerjanya menjadi semakin penting perannya untuk pencegahan dan penanggulangan covid-19. pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu sangat menjadi harapan dan tujuan utama bagi masyarakat / pasien. peranan puskesmas sangat perlu dipastikan dalam hal pencegahan penyakit, deteksi terhadap penyakit dan tindakan yang cocok dengan kewenangan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Faktor organisasi dalam pelayanan kesehatan dipuskesmas merupakan suatu sistem yang baik dalam hal mencapai tujuan tertentu.

Selama masa pandemi Covid-19 organisasi di puskesmas diarahkan untuk mengubah alur pelayanan, jam operational puskesmas, penggunaan masker dengan benar, prosedur pencegahan yang ketat dan juga pembatasan pada pasien serta pendamping pasien pada saat melakukan pemeriksaan di fasilitas kesehatan. Tingkat kebutuhan tenaga kesehatan diseluruh fasilitas pelayanan kesehatan saat ini sangat penting dan dibutuhkan baik tenaga medis (dokter dan perawat), karena mereka merupakan yang paling depan dalam menghadapai pandemi Covid-19 untuk memberikan perawatan kepada pasien baik dalam memberikan obat dan memberikan perawatan yang baik. Penelitian sebelumnya oleh (Kandou, dkk, 2016) di Puskesmas kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara mengenai faktor penentu kualitas pelayanan dimana masih kurangnya tenaga medis dalam menangani pasien, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam faktor empati baik, kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan dengan cara yang tulus serta memberikan kesan yang adil, baik kepada pasien, juga tidak adanya membeda-bedakan pasien dalam hal pelayanan kesehatan. Penelitian sebelumnya oleh (Pangoempia, 2020)

di Puskesmas Ranotana Weru dan Puskesmas Teling Atas, serta (Langkai, 2021) di Puskesmas Poopo Kabupaten Minahasa Selatan menunjukkan persamaan perubahan pelayanan kesehatan di puskesmas masa pandemi Covid-19 yaitu proses pemeriksaan dengan sistem pelayanan terpadu satu pintu yakni pelayanan yang dilakukan tidak secara bersama terhadap seluruh pasien, tapi layanan dilakukan terhadap satu pasien sampai selesai kemudian bergantian dengan pasien yang lain. Observasi yang dilakukan di Puskemas Paniki Bawah didapatkan bahwa dalam hal terpampangnya struktur organisasi puskesmas dan hal yang berkaitan dengan prosedur dalam penaganan pada pandemi Covid-19 dipuskesmas masih kurang atau belum terpampang dengan jelas diarea puskesmas serta perubahan yang dialami tenaga kesehatan sangat terlihat dari segi pemakaian alat pelindung diri dan penerapan physical distancing yang harus sesuai protokol kesehatan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian dengan metode kuantitatif dalam rancangan cross sectional study atau studi potong lintang. Pada bulan Mei 2022 dengan sampel penelitian yaitu pasien rawat jalan yang berkunjung di Puskesmas Paniki Bawah yang berjumlah 200 responden. Instrumen penelitian yaitu kuesioner dengan menggunakan uji statistik chi-square.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Tempat Penelitian

Gereja GMIM Kasih Kristus Kauditan Beralamat di Desa Kauditan 2 Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara terbentuk pada tanggal 13 Juni 2021, Dimekarkan dari Gereja GMIM Paulus Kauditan. Memulai semua Pelayanan rutin ibadah minggu sampai ibadah kategorial, Kaum Ibu Kaum bapa Pemuda Remaja Anak Sekolah minggu di Tahun 2022 di bulan Januari.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Responden	n	%
Jenis Kelamin			
Laki-laki	96	48,0	
Perempuan	104	52,0	
Umur (Kemenkes)			
17-25 Tahun	50	25,0	
26-35 Tahu	49	24,5	
36-45 Tahun	47	23,5	
46-55 Tahun	35	17,5	
56-60 Tahun	19	9,5	
Tingkat Pendidikan			
Sekolah Dasar	1	0,5	
SMP	21	10,5	
SMA	119	59,5	
Perguruan Tinggi	79	39,5	
Pekerjaan			
ASN	39	19,5	
Swasta/Wiraswasta	98	49,0	
Belum/Tidak Bekerja	63	31,5	
Pendapatan			
Rp. 0 - Rp. 1.000.000	63	31,5	
Rp. 1jt - Rp. 3jt	38	19,0	
≥ Rp. 3.000.000	99	49,5	

Dari Tabel 1, menunjukkan hasil distribusi karakteristik responden di Puskesmas Paniki Bawah menurut jenis kelamin sebagian besar yaitu perempuan dan hasil distribusi karakteristik responden menurut umur sebagian besar responden yaitu usia 17-25 tahun dengan jumlah 50 responden, sedangkan hasil distribusi karakteristik responden menurut tingkat pendidikan sebagian besar responden ialah sekolah menengah atas serta hasil distribusi karakteristik responden menurut pekerjaan sebagian besar responden adalah swasta/wiraswasta dan juga hasil distribusi karakteristik responden menurut pendapatan per bulan sebagian besar responden yaitu sebesar \geq Rp. 3.000.000 (tiga juta rupiah). per bulan sebagian besar responden yaitu sebesar \geq Rp. 3.000.000 (tiga juta rupiah).

Distribusi Faktor Organisasi Berdasarkan Kategori

Tabel 2. Distribusi Faktor Organisasi Berdasarkan Kategori

Faktor Organisasi	n	%
Baik	129	64,5
Cukup	43	21,5
Kurang	28	14,0
Total	200	100

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa distribusi frekuensi faktor organisasi responden lebih banyak berada pada kategori baik sebesar 129 (64,5%).

Distribusi Tenaga Kesehatan Berdasarkan Kategori

Tabel 3. Distribusi Faktor Tenaga Kesehatan Berdasarkan Kategori

Tenaga Kesehatan	n	%
Baik	106	53,0
Cukup	43	21,5
Kurang	51	25,5
Total	200	100

Dilihat dari tabel 3, menunjukkan bahwa distribusi frekuensi tenaga kesehatan responden lebih banyak berada pada kategori baik sebesar 106 (53,0%).

Distribusi Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Kategori

Tabel 4. Distribusi Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Kategori

Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi covid-19	n	%
Baik	122	61,0
Cukup	32	16,0
Kurang	46	23,0
Total	200	100

Tabel 4, menunjukkan bahwa distribusi frekuensi pelayanan kesehatan di masa covid-19 responden lebih banyak berada pada kategori baik sebesar 122 (61,0%).

Hubungan Faktor Organisasi dengan Pelayanan Kesehatan Selama Masa Pandemi Covid-19.

Tabel 5. Hubungan Faktor Organisasi dengan Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Paniki Bawah.

Organisasi	Pelayanan Kesehatan						Total	<i>P value</i>
	Baik	Cukup	Kurang	n	%	n	%	
Baik	92	46,0	15	7,5	22	11,0	129	64,5
Cukup	19	9,5	11	5,5	13	6,5	43	21,5
Kurang	11	5,5	6	3,0	11	5,5	48	14,0
Total	122	61,0	32	16,0	46	23,0	200	100
								0,002

Berdasarkan pada tabel 5 di atas menunjukan bahwa organisasi dengan pelayanan kesehatan dengan menggunakan hasil ukur baik 92 (46,0%), dan hasil ukur organisasi yang cukup 19 (9,5%), dan hasil ukur organisasi yang kurang 11 (5,5%). Sedangkan untuk hasil ukur cukup dalam pelayanan kesehatan 15 (7,5%), dan hasil ukur untuk pelayanan kesehatan yang kurang berjumlah 22 (11,0%). Maka hasil dari penelitian setelah uji chi square test didapatkan nilai *p* sebesar *p* < 0,05. Dalam uji statistik dapat dikatakan bahwa ada hubungan yang signifikan atau sama antara organisasi dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah pada masa pandemi covid-19. Faktor organisasi berhubungan dengan pelayanan kesehatan karena organisasi berperan dalam kelancaran pelayanan kesehatan saat masa pandemi covid-19. Selama masa pandemi puskesmas tetap memberikan pelayanan essensial untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan dan selalu menerapkan protokol kesehatan seperti melakukan pengukuran suhu tubuh terhadap pengunjung yang datang 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 pada masa pandemi covid-19. (Tumbelaka, 2022).

Hubungan Tenaga Kesehatan dengan Pelayanan Kesehatan Selama Masa Pandemi Covid-19.

Tabel 6. Hhubungan Tenaga Kesehatan dengan Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Paniki Bawah

Tenaga kesehatan	Pelayanan Kesehatan						Total	P value	
	Baik		Cukup		Kurang				
	n	%	n	%	n	%	n		
Baik	105	52,5	1	0,5	0	0,0	106	53,0	
Cukup	12	6,0	27	13,5	4	2,0	43	21,5	
Kurang	5	2,5	4	2,2	42	21,0	51	25,5	
Total	122	61,0	32	16,0	46	23,0	200	0,000	

Berdasarkan pada tabel 6 di atas menunjukan bahwa tenaga kesehatan dengan pelayanan kesehatan dengan menggunakan hasil ukur baik 105 (52,5%), dan hasil ukur tenaga kesehatan yang cukup 12 (6,0%), dan hasil ukur tenaga kesehatan yang kurang 5 (2,5%). sedangkan untuk hasil ukur cukup dalam pelayanan kesehatan 1 (0,5%), dan hasil ukur untuk pelayanan kesehatan yang kurang berjumlah 0 (0,0%). Maka hasil yang didapatkan setelah melakukan test uji chi square mendapat nilai p sebesar 0,000 sehingga nilai $p < 0,05$. Uji statistik yang didapat ditemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara tenaga kesehatan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah pada masa pandemi covid-19. faktor tenaga kesehatan berhubungan dengan pelayanan kesehatan karena dalam memberikan layanan kesehatan tenaga kesehatan mendengarkan setiap keluhan pasien, dan pelayanan yang ada di puskesmas dibuat mudah dan lancar sehingga setiap orang yang berkunjung dibuat rasa nyaman, serta bekerja sama dalam memberikan pelayanan dan dalam memberikan pelayanan tidak membanding-bandtingkan dan tenaga kesehatan bersikap sopan (Malingkas, dkk, 2018).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Terdapat hubungan antara faktor organisasi dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi covid-19.
2. Terdapat hubungan antara tenaga kesehatan dengan pelayanan kesehatan pada masa pandemi covid-19.

Saran

1. Bagi Puskesmas Puskesmas Paniki Bawah diharapkan memasang struktur organisasi puskesmas dengan jelas agar bisa dilihat semua pasien dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan tanggung-jawab masing-masing orang, waktu tunggu pada pasien saat pelayanan kesehatan yang tidak terlalu lama, sikap sopan dan ramah yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien harus dilakukan dan dikembangkan untuk menjaga hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dengan pasien, menyediakan alat pengukuran suhu tubuh kepada pasien atau pengunjung yang datang agar supaya dapat melancarkan pelayanan kesehatan masa pandemi covid-19.
2. Bagi Pasien
Diharapkan mampu memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam memberikan informasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Kandou, R. 2016. Faktor-faktor Penentu Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/11739>. Online; diakses pada 10 April 2021.
- Langkai. 2021. Gambaran Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Poopo Kabupaten Minahasa Selatan. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/36843>. Online; diakses pada 20 November 2021.
- Profil Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado Tahun 2021.
- Pangoempia. 2021. Analisis Pengaruh pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru dan Puskesemas Teling Atas KotaManado. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/32218/30570>. Online; diakses pada 10 April 2021.
- Tumbelaka. 2022. Hubungan Antara Faktor Kebijakan, Tenaga Kesehatan dan Organisasi Dengan Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Bahu Kota Manado.
- Yollanda. 2018. Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Oleh Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Medan Labuhan. <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/13272>. Online; diakses pada 11 Oktober 2021.