

STANDAR UNSUR PELAYANAN MASYARAKAT DAN PELAKSANAAN PROTOKOL KESEHATAN PANDEMI COVID 19 TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PUSKESMAS TATAH MAKMUR

Siti Hawa, Harlie, Basuki

Magister Manajemen, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin

sitihawaazizah01@gmail.com/081256105568

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Tatah Makmur. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah masyarakat pengguna Puskesmas Tatah Makmur, sample yang dipilih sebanyak 150 orang dari 2194 orang populasi, tehnik pengumpulan data dilakukan secara survey dan kuesioner. Tehnik analisis data dilakukan dengan menggunakan Program SPSS Versi 25 for window. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terbukti adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial variable Standar Unsur Pelayanan Masyarakat terhadap Kepuasan pengguna Puskesmas Tatah Makmur, dan Pelaksanaan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 terhadap Kepuasan pengguna Puskesmas Tatah Makmur. Dan secara simultan variabel Standar Unsur Pelayanan Masyarakat terhadap Kepuasan pengguna Puskesmas Tatah Makmur, dan Pelaksanaan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 dan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna Puskesmas Tatah Makmur.

Kata kunci : Standar Unsur Pelayanan Masyarakat, Pelaksanaan Protokol Kesehatan Pandemi Covid , Kepuasan Pengguna Puskesmas.

ABSTRACT

This research was conducted at the Tatah Makmur Health Center. The method used is descriptive quantitative. The study population was the user community of Tatah Makmur Public Health Center, the selected sample was 150 people from 2194 population. Data collection techniques were carried out by survey and questionnaire. The data analysis technique was performed using SPSS Version 25 for windows. The conclusion of this study is that it is proven that there is a positive and partially significant effect of the Standard Community Service Element variable on the satisfaction of users of the Tatah Makmur Puskesmas, and the Implementation of the Covid 19 Pandemic Health Protocol on the satisfaction of users of the Tatah Makmur Puskesmas. And simultaneously the variables of Standard Community Service Elements on User Satisfaction of Tatah Makmur Health Center, and the Implementation of the Covid 19 Pandemic Health Protocol have proven to have a positive and significant effect on the satisfaction of users of the Tatah Makmur Puskesmas.

Keywords: Community Service Element Standards, Implementation of Covid Pandemic Health Protocols, Puskesmas User Satisfaction.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien / pelanggan adalah inti dari pemasaran berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan (Rangkuti, 2006).

Pada Saat Pandemi COVID 19 ini tambahan pelayanan bagi puskesmas untuk melakukan layanan kesehatan dengan menerapkan protokol kesehatan yang diberlakukan di Puskesmas Tatah Makmur dalam rangka pencegahan dan penyebaran virus covid 19 di wilayah kerja Puskesmas tersebut.

Berdasarkan kondisi faktual tersebut diperlukan satu kajian untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat kepuasan pelayanan yang diterima konsumen terutama masyarakat Puskesmas di masa pandemic covid 19. Sehingga didapat informasi untuk menentukan kebijakan manajemen pelayanan di Puskesmas Tatah Makmur yang merupakan garis terdepan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diambil judul **“Standar Unsur Pelayanan Masyarakat dan Pelaksanaan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Puskesmas Tatah Makmur”**.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan *explanatory research* dengan pendekatan kausalitas, yaitu penelitian yang ingin mencari penjelasan dalam bentuk pengaruh antar beberapa konsep atau beberapa variabel atau beberapa strategi yang dikembangkan dalam manajemen (Ferdinand, 2006).

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode skala likert. Dengan penggunaan skala likert ini responden dihadapkan pada pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban yang dianggap paling sesuai dengan apa yang responden rasakan. Alternative penilaian dalam pengukuran item-item tersebut terdiri dari 4 (empat) alternative pilihan yang mempunyai gradasi sangat positif sampai dengan sangat negative.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi berganda untuk menentukan pengaruh dari tiap variable yaitu Standar Unsur Pelayanan Masyarakat dan Pelaksanaan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 terhadap Kepuasan pengguna Puskesmas Tatah Makmur.

Pengujian pengaruh tersebut dilakukan dengan cara uji hipotesis yaitu Uji F dan Uji t dengan menggunakan Program SPSS for window : 25
Tabel 5.14 menunjukkan hasil analisa regresi dengan signifikansi $p < 0.05$.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.943 ^a	.889	.887	1.096	.889	586.780	2	147	.000

a. Predictors: (Constant), Penerapan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 (X2), Penerapan Standar Unsur Kesehatan Publik (X1)

b. Dependent Variable: Persepsi Kepuasan masyarakat Pengguna Puskesmas Tatah Makmur (Y)

Angka R sebesar 0.943 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara adalah Standar Unsur Pelayanan Masyarakat dan Pelaksanaan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 terhadap Kepuasan pengguna Puskesmas Tatah Makmur sangat kuat karena menurut Sugiyono (2008:231) Angka tersebut diatas 0.799.

Angka R Square atau koefisien determinasi adalah 0.889, hal ini berarti bahwa variable bebas (Standar Unsur Pelayanan Masyarakat dan Pelaksanaan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19) secara simultan berpengaruh sebesar 88.9 % terhadap variable terikat Kepuasan Pengguna Puskesmas Tatah Makmur, sedangkan sisanya 11.1 % dijelaskan oleh variable lain diluar model.

Dari Uji Anova didapat F hitung sebesar 586.780 dengan signifikansi 0.000. Karena probabilitas (0.000) lebih kecil dari 0.05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi Kepuasan Pengguna Puskesmas Tatah Makmur.

Berdasarkan hasil regresi berganda didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.861 + 0.069X1 + 0.914X2 + e$$

Tabel 5.14 Koefisien Regresi

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1409,428	2	704.714	586.780	.000b
Residual	176.545	147	1.201		
Total	1585.973	149			

Sumber : Lampiran SPSS diolah, 2020

Persamaan regresi ini dibentuk berdasarkan nilai unstandardized coefficients B. Dimana dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dilihat arah hubungan dari variable Standar Unsur Pelayanan Masyarakat dan Pelaksanaan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 yang ditunjukkan oleh tanda koefisien regresinya. Koefisien regresi variable Standar Unsur Pelayanan Masyarakat (X1) dan Pelaksanaan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 (X2) bertanda positif, menunjukkan bahwa setiap penambahan atau kenaikan pada masing-masing variable

tersebut akan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Puskesmas Tatah Makmur . Terlihat pada kolom significance pada uji t, variable Standar Unsur Pelayanan Masyarakat dan Pelaksanaan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 memiliki nilai sig di bawah 0.05 artinya variable independen (X1 dan X2) secara parsial berpengaruh positif terhadap variable dependen (Y).

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian secara parsial (uji t) juga digunakan untuk membuktikan hipotesis ke dua yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh Variabel Standar Unsur Pelayanan Masyarakat (X1) Terhadap Kepuasan Pengguna Puskesmas Tatah Makmur, adalah sebagai berikut:

Nilai t hitung variable Standar Unsur Pelayanan Masyarakat adalah sebesar 3.290, dengan probabilitas tingkat kesalahan variable sebesar 0.001 (lebih kecil dari 0.05). Dengan demikian hipotesis (H1) yang menyatakan bahwa Standar Unsur Pelayanan Masyarakat berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Puskesmas Tatah Makmur dinyatakan terbukti.

2. Pengaruh Variabel Pelaksanaan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna Puskesmas Tatah Makmur, adalah sebagai berikut:

Nilai t hitung variable adalah sebesar 33.157, dengan probabilitas tingkat kesalahan variable sebesar 0.000 (lebih kecil dari 0.05). Dengan demikian hipotesis (H2) yang menyatakan bahwa Pelaksanaan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Puskesmas Tatah Makmur dinyatakan terbukti.

Tabel 5.15 Uji T

Coefficients

Model	Unstandardized coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std.error	Beta	t	Sig.
1(Constant)	1.861	1.096		1.698	.092
Penerapan Standar Unsur Kesehatan Publik (X1)P	.069	.021	.092	3.290	.001
Penerapan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 (X2)	.914	.028	.924	33.157	.000

Sumber data yang diolah,2020

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian secara bersama-sama (simultan) uji F digunakan untuk membuktikan hipotesis ke tiga. Variabel Standar Unsur Pelayanan Masyarakat dan Pelaksanaan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 secara simultan mempengaruhi Kepuasan Pengguna Puskesmas Tatah Makmur. Hal ini terbukti dari nilai F hitung (370.482) dan nilai sig $0.000 < 0.05$, sehingga H3 diterima. Tingkat kepercayaan yang diambil pada penelitian ini adalah 95% dengan signifikansi 5%. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan hipotesis (H3) yang menyatakan bahwa Variabel Standar Unsur Pelayanan Masyarakat dan Pelaksanaan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Puskesmas Tatah Makmur terbukti diterima.

Berdasarkan hasil analisa juga dapat disimpulkan bahwa variable Pelaksanaan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 yang dominan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Puskesmas Tatah Makmur dengan nilai korelasi parsial yang paling tinggi yaitu 0.938 dibandingkan korelasi parsial yaitu Standar Unsur Pelayanan Masyarakat 0.237.

Correlations

		Persepsi Kepuasan masyarakat Pengguna Puskesmas Tatah Makmur (Y)	Penerapan Standar Unsur Kesehatan Publik (X1)	Penerapan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 (X2)
Pearson Correlation	Persepsi Kepuasan masyarakat Pengguna Puskesmas Tatah Makmur (Y)	1.000	.237	.938
	Penerapan Standar Unsur Kesehatan Publik (X1)	.237	1.000	.157
	Penerapan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 (X2)	.938	.157	1.000
Sig. (1-tailed)	Persepsi Kepuasan masyarakat Pengguna Puskesmas Tatah Makmur (Y)	.	.002	.000
	Penerapan Standar Unsur Kesehatan Publik (X1)	.002	.	.027
	Penerapan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 (X2)	.000	.027	.
N	Persepsi Kepuasan masyarakat Pengguna Puskesmas Tatah Makmur (Y)	150	150	150
	Penerapan Standar Unsur Kesehatan Publik (X1)	150	150	150
	Penerapan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 (X2)	150	150	150

Hasil Uji F bisa dilihat pada table 5.16 berikut :

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1409.428	2	704.714	586.780	.000 ^b
	Residual	176.545	147	1.201		
	Total	1585.973	149			

Sumber: Lampiran SPSS yang diolah, 2020

Koefisien Determinasi

Perhitungan koefisien determinasi total (R^2) dilakukan untuk mengetahui besarnya kontribusi (pengaruh) secara keseluruhan dari variable X1 dan X2 terhadap Y secara persentase. Jika R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan mendekati 1 (satu) maka semakin kuat model regresi dapat menerangkan variable dependennya. Dari hasil analisis regresi diperoleh nilai $R^2 = 0.889$ yang artinya pengaruh secara simultan variable Standar Unsur Pelayanan Masyarakat dan Pelaksanaan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 terhadap Kepuasan Pengguna Puskesmas Tatah Makmur adalah sebesar 88.9 % dan sisanya 11.1 % dipengaruhi oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Hasil Uji Determinasi bisa kita lihat pada table 5.17 berikut :

Tabel 5.17 Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.943 ^a	.889	.887	1.096	.889	586.780	2	147	.000

a. Predictors: (Constant), Penerapan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 (X2), Penerapan Standar Unsur Kesehatan Publik (X1)

b. Dependent Variable: Persepsi Kepuasan masyarakat Pengguna Puskesmas Tatah Makmur (Y)

Sumber: Lampiran SPSS yang diolah, 2020

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Model regresi yang terbentuk dari hubungan fungsional Variabel penerapan standar Unsur Kesehatan Publik (X1) dan penerapan protokol kesehatan pandemik covid 19 (X2) adalah $Y=1,861 + 0,069X1 + 0,914 X2+e$ dengan nilai kelayakan model relatif baik yaitu sebesar 88,90%.
2. Hasil Anova (uji F) didapat hasil yang signifikan dengan nilai F hitung 586,780 atau $\text{Sig} < p 0,05$, sehingga penerapan standar unsur pelayanan publik (X1) dan penerapan protokol kesehatan COVID 19 (X2) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di Puskesmas Tatah Makmur.
3. Hasil uji t untuk variabel X1 signifikan terhadap Y dengan peningkatan standar pelayanan kesehatan sebesar satu satuan akan meningkatkan persepsi kepuasan masyarakat pengguna Puskesmas Tatah Makmur sebesar 0,914 satuan selama variabel lain konstan.
4. Hasil uji t untuk variabel X2 signifikan terhadap Y dengan peningkatan penerapan protokol kesehatan pandemik covid 19 sebesar satu satuan akan meningkatkan persepsi kepuasan masyarakat pengguna Puskesmas Tatah Makmur sebesar 0,069 satuan selama variabel lain konstan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disarankan dengan persamaan regresi yang terbentuk $Y=1,861 + 0,069X1 + 0,914 X2+e$ dan terdapat hubungan fungsional yang erat antara penerapan standar Unsur Kesehatan Publik (X1) dan penerapan protokol kesehatan pandemik covid 19 (X2) terhadap persepsi kepuasan masyarakat pengguna Puskesmas Tatah Makmur hendak dapat dipertahankan agar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selalu dala kategori Sangat Baik dan dilakukan pengujian secara berkala minimal 6 bulan sekali.

Hendaknya apa yang sudah didapatkan hasil yang sangat baik agar dipertahankan dan lebih baik lagi akan ditingkatkan agar pengguna puskesmas akan lebih puas lagi.

Hasil penelitian ini hendaknya diteruskan dengan penelitian lebih lanjut agar dapat menggali permasalahan lebih dalam.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, 2020. Protokol Penanganan COVID-19 di Area dan Transportasi Publik. Website resmi Covid19. <https://covid19.go.id/p/protokol/protokol-penanganan-covid-19-di-area-dan-transportasi-publik>

Ainur Rahma, (2015). Implementasi Fungsi Pokok Pelayanan Primer Puskesmas Sebagai Gatekeeper Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Di Puskesmas Juwana Kabupaten Pati). *Jurnal Kesehatan Konsumen (E-Journal)* Volume 3, Nomor 3, April 2015 (Issn: 2356-3346).

Aida Andriani, 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance* 2(1) February 2017 (45-52) <http://dx.doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>

Azwar, A., 1996. Pelayanan Kesehatan yang bermutu dalam Program Menjaga Mutu Kesehatan, Yayasan Penerbit Ikatan Dokter Indonesia

Andreas Aprilio Staygers Ruus, Ardiansa A. T. Tucunan, Chreisy K. F. Mandagi, 2019. Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gmim Siloam Sonder. *Jurnal Kesmas*. Vol 8. Nomor 7. Universitas Sam Ratulangi. Manado.

Bustami. (2011) *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Fandy Tjiptono, 1995, Manajemen Jasa, Andi Offset, Yogyakarta

Jasfar, Farida., 2005. Manajemen jasa: pendekatan terpadu. Ghalia Indonesia Press.

Idawani. (2001). Hubungan antara Mutu dan Cakupan Pelayanan Unit Rawat Jalan.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Corona Virus Disease 2019 (COVID- 19) pada tanggal 31 Maret 2020

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara NOMOR: KEP/25/M.PAN/2/2004. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Konsumen Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Sekretariat Negara RI.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Di Tempat Kerja Perkantoran Dan Industri Dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha Pada Situasi Pandemi

- Kotler, Philip, 1994, Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi Kedelapan, Jilid I, Fakultas Ekonomi UI, Jakarta
- Kotler, Phillip. 2000. Marketing Management, The Millenium Edition. New Jersey : Prentice-Hall,.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas.
- Pohan, Imbolo, 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.
- Safrudin, Ngisom dan Tulus Aji Yuwono, 2012. Hubungam Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan Upt Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap. Jurnal ilmiah kesehatan keperawatan, volume 8, no. 2 juni 2012
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian, 1995, Metode Penelitian Survey, Edisi Kedua, LP3ES, Jakarta.
- Suharsimi Arikunto, 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Rineka Cipta, Jakarta
- Sugiyono. (2010) *Statistika untuk Penelitian*. Penertbit : Alfabeta. Bandung.
- Walsyukurniat Zendrato, 2020. Gerakan Mencegah Daripada Mengobati Terhadap Pandemi COVID-19. Jurnal Education and development Institut Pendidikan Tapanuli Selatan. E.ISSN.2614-6061. P.ISSN.2527-4295. Vol.8 No.2 Edisi Mei 2020.
- Yudi Feriandi (2020) COVID-19 dan Manajemen Bencana. Kopidpedia. Bunga Rampai Artikel Penyakit Virus Korona (Kovid-19). Fakultas Kedokteran Universitas Islam bandung. www.repository.unisba.ac.id
- [Http://www.KajianPustaka.com](http://www.KajianPustaka.com). Pelayanan publik
- Frederik Mote (2008) Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik
- [Digilib unila.ac.id](http://Digilib.unila.ac.id) Tinjauan Pustaka Kepuasan Masyarakat (2006)
- Repository.uln-suska.ac.id. Landasan Teori Konsep Kepuasan (2016)