

Analisis Penanganan Covid-19 Melalui Metode Malcolm Baldrige di Puskesmas Kota Dumai Provinsi Riau

Analyzing the Handling of Covid-19 through Malcolm Baldrige Method at Dumai City's Public Health Center Riau Province

Eka Wahyu Dianingsih¹, Enimay², Budi Hartono³

^{1,2,3} STIKes Hang Tuah Pekanbaru Riau

dianingsih.eka79@gmail.com; Jl. Mustafa Sari No. 5 Tangkerang Selatan Pekanbaru

ABSTRAK

Penanganan COVID-19 di puskesmas termasuk salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan kepada publik, sehingga diperlukan pelayanan yang bermutu dari segala aspek. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penanganan COVID-19 di Puskesmas Kota Dumai dan menentukan level kinerja puskesmas dengan metode Malcolm Baldrige. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus – Oktober 2021 dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional Study. Populasi Penelitian ini adalah Tim COVID-19 di puskesmas. Sampel berjumlah 129 responden yang dipilih melalui teknik *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan desain Kuantitatif analitik dimana dilakukan uji Chi-square dengan nilai $P = < 0,05$. Variable independen adalah Kepemimpinan, Perencanaan Strategis, Fokus Pasien, Pengukuran, Analisis dan Manajemen, Fokus pada Tim, Fokus pada Proses, dan Hasil Kinerja. Sedangkan Variabel dependent adalah penanganan COVID-19 di puskesmas. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas kategori kurang baik yaitu Kepemimpinan 51,9%, Perencanaan Strategis 59,7%, Fokus Pasien 58,9%, Pengukuran, Analisis dan Manajemen 70,9%, Fokus pada Tim 74,4%, Fokus pada Proses 75,2% dan Hasil Kinerja 51,9%. Mayoritas penanganan Covid-19 berkategori kurang baik sekitar 66,7%. Enam kriteria menunjukkan hubungan antara Malcolm Baldrige dengan Penanganan COVID-19 ($P = < 0,050$). Hanya Fokus pada Proses yang tidak berhubungan ($P = > 0,943$) dengan penanganan COVID-19.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Malcolm Baldrige, Penanganan COVID-19, Puskesmas

ABSTRACT

The handling of COVID-19 at Public Health Centers is one form of health services given to the society, thus a good quality of services in all aspects is needed. This study aims to analyze the handling of COVID-19 at the Public Health Center of Dumai City and determine the performance level of the health center through the Malcolm Baldrige method. This study was conducted from August until October 2021 by using a Cross Sectional study approach. The population of this study is the members of COVID-19 task force at the health center. The samples are 129 respondents selected through purposive sampling technique. This study applies a quantitative analytic design by conducting Chi-Square tests with P value = < 0.05 . The independent variables are including Leadership, Strategic Planning, Patient Focus, Measurement, Analysis and Management, Team Focused, Process Focused, and Performance Results, while the dependent variable is the handling of COVID-19 at the health center. The data is collected through questionnaires distributed to the respondents. The results of the study show unfavorable values of most criteria, including Leadership 51.9%, Strategic Planning 59.7%, Patient Focus 58.9%, Measurement, Analysis and Management 70.9%, Team Focused 74.4%, Process Focused 75.2% and Performance Results 51.9%. Mostly, the handling of Covid-19 at the health center is categorized as poor for about 66.7%. Six criteria indicate the relationship between the Malcolm Baldrige and the handling of COVID-19 ($P = < 0.050$). It is only Process Focused that shows no relation ($P = > 0.943$) with the handling of COVID-19.

Keywords: Handling COVID-19, Malcolm Baldrige, Public Health Center, Quality of Services

PENDAHULUAN

COVID-19 saat ini menjadi permasalahan dunia yang serius. Saat ini COVID-19 menyerang setiap orang tanpa memandang usia maupun jenis kelamin dan sudah dikategorikan sebagai pandemi global. COVID-19 merupakan jenis virus yang baru sehingga banyak pihak yang tidak tahu dan tidak mengerti cara penanggulangan virus tersebut (Agustino 2020). Sejak Januari 2020, *Corona Virus Disease-19* (COVID-19) telah menginfeksi lebih dari 2.245.872 jiwa di seluruh dunia (WHO 2020). Lebih dari 152.000 orang telah terkonfirmasi meninggal dunia karena virus ini (WHO 2020). Oleh karena itu, tidak heran apabila pemimpin-pemimpin pemerintahan di banyak negara berjuang untuk keluar dari wabah COVID-19 dengan pendekatannya masing-masing.

Pencegahan dan pengendalian COVID-19 harus ditempatkan pada prioritas yang paling utama dalam segala kebijakan pemerintahan. Institusi kesehatan pada semua tingkatan/level harus mengikuti petunjuk pemerintah pusat/ daerah setempat dan memperkuat pedoman kerja pencegahan dan pengendalian epidemi lokal dan membentuk kelompok ahli pencegahan dan pengendalian COVID-19 yang melibatkan para ahli dan pemangku kepentingan terkait. Di Indonesia perlu percepatan penanganan COVID-19 dengan langkah- langkah cepat, tepat, fokus, terpadu, dan sinergis antar kementerian/ lembaga dan pemerintah daerah (Keppres RI 2020).

Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan milik pemerintah yang dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Untuk meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan maka perlu sebuah penilaian sistem manajemen mutu terpadu. Terdapat banyak metode dalam mengukur mutu atau kualitas pelayanan kesehatan salah satunya yaitu *Malcom Balridge* (Wiguna, 2018).

Malcolm Baldrige sebagai salah satu kerangka kerja manajemen terintegrasi yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja dalam penanganan COVID-19 di Puskesmas. *Malcolm Balridge* mencakup semua faktor yang mendefinisikan organisasi, proses-proses operasional, dan hasil-hasil kinerja secara jelas dan terukur. Adapun faktor yang diukur tersebut meliputi kepemimpinan (*leadership*), perencanaan strategis (*strategic planning*), fokus pasien (*patient focus*), pengukuran analisis dan manajemen pengetahuan (*measurement, analysis and knowledge management*), fokus pada tim (*focus on team*), fokus pada proses (*focus on process*), dan hasil-hasil kinerja organisasi (*result*) (Citra Wiguna 2018).

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan 7 kriteria Malcolm Baldrige terhadap penanganan Covid-19 di puskesmas kota Dumai. Hal ini penting dalam mengevaluasi kekurangan dan kelebihan dari suatu kebijakan penanganan Covid-19 di puskesmas kota Dumai sehingga dapat dilakukan perbaikan guna meningkatkan mutu pelayanan (Sintari and Novitasari 2020).

METODE

Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus – Oktober 2021 dengan jenis penelitian kuantitatif analitik dan jenis desain *Cross Sectional*. Sampel penelitian ini adalah Tim COVID-19 berdasarkan surat keputusan kepala puskesmas di 3 puskesmas kota Dumai dengan jumlah sampel sebanyak 129 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden. Ada 3 tahap analisis data yang dilakukan, yaitu analisis univariat, analisis Bivariat dengan uji statistik *chi square* $\alpha=0,05$ dan menentukan level Malcolm Baldrige puskesmas. Variable independent adalah Kepemimpinan, Perencanaan Strategis, Fokus Pasien, Pengukuran, Analisis dan manajemen, Fokus pada tim, Focus pada proses, dan Hasil Kinerja. Sedangkan Variabel dependent adalah pelaksanaan penanganan COVID-19 di Puskesmas.

HASIL

Penelitian dilakukan di tiga puskesmas yang mempunyai data covid-19 terbanyak di kota Dumai, dengan populasi sampel adalah tim Covid-19 sebanyak 129 orang. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 30 responden di luar sampel. Ada 7 kriteria Malcolm Baldrige yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu : Kepemimpinan; Perencanaan Strategis; Fokus Pasien; Pengukuran, Analisis dan manajemen; Fokus pada tim; Focus pada proses; dan Hasil Kinerja (Roberts, Reagan, and Behringer 2020).

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Malcolm Baldrige di Puskesmas

Variabel	Kategori	f	%
Kepemimpinan	Kurang Baik	67	51,9
	Baik	62	48,1
Perencanaan strategis	Kurang Baik	77	59,7
	Baik	52	40,3

Variabel	Kategori	f	%
Fokus Pada Pasien	Kurang Baik	76	58,9
	Baik	53	41,1
Pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan	Kurang Baik	91	70,5
	Baik	38	29,5
Fokus Pada Tim	Kurang Baik	96	74,4
	Baik	33	25,6
Fokus Pada Proses	Kurang Baik	97	75,2
	Baik	32	24,8
Kasil-Hasil Kinerja	Kurang Baik	67	51,9
	Baik	62	48,1
Total		129	100

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua kriteria berada pada katogori kurang baik yaitu kepemimpinan 51,9%, perencanaan strategis 59,7%, fokus pada pasien 58,9%, pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan 70,9%, fokus pada tim 74,4%, fokus pada proses 75,2% dan hasil-hasil kinerja 51,9%.

Tabel 2. Distribusi Penanganan Covid-19 di Puskesmas

Kategori	f	%
Kurang Baik	86	66,7
Baik	43	33,3
Total	129	100

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa penanganan Covid-19 berada pada kategori kurang baik sebanyak 66,7%.

Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan kepemimpinan terhadap Penanganan Covid-19

Kepemimpinan	Penanganan Covid-19				Total		<i>p value</i>
	Kurang Baik		Baik		f	%	
	f	%	f	%			
Kurang Baik	54	80,6	13	19,4	67	100	0,001
Baik	32	51,6	30	48,4	62	100	
Total	86	66,7	43	33,3	129	100	

Pada tabel 3, didapatkan p value = 0,001, artinya ada hubungan kepemimpinan metode Malcolm Baldrige terhadap penanganan Covid-19 di Puskesmas

Tabel 4. Hubungan Perencanaan Strategis terhadap Penanganan Covid-19

Perencanaan Strategis	Penanganan Covid-19				Total		p value
	Kurang Baik		Baik		f	%	
	f	%	f	%			
Kurang Baik	65	84,4	12	15,6	77	100	0,000
Baik	21	40,4	31	59,6	52	100	
Total	86	66,7	43	33,3	129	100	

Tabel 4, didapatkan p value = 0,000, artinya ada hubungan perencanaan strategis metode Malcolm Baldrige terhadap penanganan Covid-19.

Tabel 5. Hubungan Fokus pada Pasien terhadap Penanganan Covid-19

Fokus pada Pasien	Penanganan Covid-19				Total		p value
	Kurang Baik		Baik		f	%	
	f	%	f	%			
Kurang Baik	59	77,6	17	22,4	76	100	0,003
Baik	27	50,9	26	49,1	53	100	
Total	86	66,7	43	33,3	129	100	

Tabel 5, didapatkan p value = 0,003, artinya ada hubungan fokus pada pasien metode Malcolm Baldrige terhadap penanganan Covid-19 di Puskesmas.

Tabel 6. Hubungan Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan terhadap Penanganan Covid-19

Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan	Penanganan Covid-19				Total		p value
	Kurang Baik		Baik		f	%	
	f	%	f	%			
Kurang Baik	69	75,8	22	24,2	91	100	0,001
Baik	17	44,7	21	55,3	38	100	
Total	86	66,7	43	33,3	129	100	

Tabel 6 didapatkan p value = 0,001, artinya ada hubungan pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan metode Malcolm Baldrige terhadap penanganan Covid-19 di Puskesmas.

Tabel 7. Hubungan Fokus pada Tim terhadap Penanganan Covid-19

Fokus pada Tim	Penanganan Covid-19				Total		p value
	Kurang Baik		Baik		f	%	
	f	%	f	%			
Kurang Baik	70	72,9	26	27,1	96	100	0,019
Baik	16	48,5	17	51,5	33	100	
Total	86	66,7	43	33,3	129	100	

Tabel 7 didapatkan $p\ value = 0,019$, artinya ada hubungan fokus pada tim metode Malcolm Baldrige terhadap penanganan Covid-19 di Puskesmas.

Tabel 8. Hubungan Fokus pada Proses terhadap Penanganan Covid-19

Fokus pada Proses	Penanganan Covid-19				Total		$p\ value$
	Kurang Baik		Baik				
	f	%	f	%	f	%	
Kurang Baik	64	66,0	33	34,0	97	100	0,943
Baik	22	68,8	10	31,3	32	100	
Total	86	66,7	43	33,3	129	100	

Tabel 8 didapatkan $p\ value = 0,943$, artinya tidak ada hubungan fokus pada proses metode Malcolm Baldrige terhadap Penanganan Covid-19 di Puskesmas.

Tabel 9. Hubungan Hasil-Hasil Kinerja terhadap Penanganan Covid-19

Hasil-Hasil Kinerja	Penanganan Covid-19				Total		$p\ value$
	Kurang Baik		Baik				
	f	%	f	%	f	%	
Kurang Baik	58	86,6	9	13,4	67	100	0,000
Baik	28	45,2	34	54,8	34	100	
Total	86	66,7	43	33,3	129	100	

Tabel 9 didapatkan $p\ value = 0,000$, artinya ada hubungan hasil-hasil kinerja metode Malcolm Baldrige terhadap Penanganan Covid-19 di Puskesmas

Dapat kita lihat pada tabel-tabel Bivariat, didapatkan mayoritas kriteria Malcolm Baldrige mempunyai hubungan dalam penanganan Covid-19 di Puskesmas. Ini artinya 7 kriteria Malcolm Baldrige menunjukkan adanya hubungan dalam penanganan Covid-19 di Puskesmas dan ini sesuai dengan kegunaan metode *Malcolm Baldrige* yaitu merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mendiagnose dan mengevaluasi kinerja organisasi atau unit-unit kerja baik yang berorientasi profit atau non-profit secara keseluruhan. Metode yang digunakan juga untuk menilai performa perusahaan dan meningkatkan kinerja perusahaan yang ekselen (Prawira 2013).

PEMBAHASAN

Menurut (Lapau 2015) dalam metode kuantitatif, ditentukan oleh relevansi data dan validitas data, sedangkan akurasi data mencakup relevansi data, validitas data dan realibilitas data. Dalam penelitian ini pengumpulan data, pengolahan data serta analisa data sudah sesuai dengan jenis desain penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis desain *cross sectional* yang dilakukan langsung pada tim gugus tugas COVID-19 di Puskesmas.

Kota Dumai dan tidak dapat digeneralisasikan kepada populasi yang lebih luas. Pada penelitian ini bias seleksi dapat dihindari, karena sampel pada penelitian ini adalah tim gugus tugas dari Puskesmas sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan ke populasi tim gugus tugas Se Kota Dumai. Pada penelitian ini kemungkinan dapat terjadi bias informasi yaitu kemungkinan kesalahan dalam pengumpulan data, pengolahan data, analisa data serta interpretasi data. Penelitian ini hanya sekali dilakukan pengumpulan data sehingga reliabilitas data tidak dapat ditentukan.

Pada analisis univariat, hasil menurut frekuensi responden, semua kriteria Malcolm Baldrige berada pada kurang baik yaitu kepemimpinan 51,9%, perencanaan strategis 59,7%, fokus pada pasien 58,9%, pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan 70,9%, fokus pada tim 74,4%, fokus pada 75,2% dan hasil-hasil kinerja 51,9%. Hasil pada frekuensi penanganan covid-19 menunjukkan bahwa mayoritas penanganan Covid-19 responden dengan kategori kurang baik sebanyak 66,7%.

Pada analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan variabel Malcolm Baldrige terhadap penanganan Covid-19 di Puskesmas Sekota Dumai dengan menggunakan uji statistik *chi square* $\alpha = 0,05$. Bila *p value* $< \alpha$ (0,05), yaitu ada hubungan bermakna antara variabel independen dan dependen. Bila *p value* $\geq \alpha$ (0,05) yaitu tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel independen dan dependen.

Yang pertama adalah kepemimpinan. Hasil uji bivariat dengan menggunakan uji Chi Square didapatkan *p value* = 0,001, artinya ada hubungan kepemimpinan metode Malcolm Baldrige terhadap penanganan Covid-19 di Puskesmas Sekota Dumai. Kepemimpinan yang visioner adalah pola kepemimpinan yang ditujukan untuk memberi arti pada kerja dan usaha yang perlu dilakukan bersama-sama oleh para anggota perusahaan dengan cara memberi arahan dan makna pada kerja dan usaha yang dilakukan berdasarkan visi yang jelas (Mattayang 2019) dalam (Aida mur rohmi 2020). Menurut penelitian (Sukriadi 2018) seorang pemimpin visioner harus memiliki kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan manajer dan karyawan lainnya dalam organisasi. Hal ini membutuhkan pemimpin untuk menghasilkan “*guidance, encouragement, and motivation.*”

Ke-dua, pada perencanaan strategis dapat dilihat hasil uji bivariat dengan menggunakan uji Chi Square didapatkan *p value* = 0,000, artinya ada hubungan perencanaan strategis metode Malcolm Baldrige terhadap penanganan Covid-19 di Puskesmas Sekota Dumai. Perencanaan yang tidak baik akan menghasilkan hasil yang tidak baik juga. Perencanaan strategis pada dasarnya merupakan salah satu dari sekian

banyak konsep perencanaan yang berkembang, di dalam perencanaan (*planning*) merupakan salah satu dari fungsi manajemen. Setiap ahli dalam mengemukakan fungsi-fungsi manajemen tidak luput untuk memasukkan *planning* sebagai salah satu fungsi dan fungsi ini selalu ditempatkan pada urutan pertama (Permatasari 2017). Manfaat perencanaan strategis adalah untuk merencanakan perubahan dalam lingkungan organisasi yang semakin kompleks, untuk mengelola keberhasilan dengan berorientasi pada pencapaian hasil, memberikan dorongan terhadap aktivitas yang berorientasi pada masa depan mengembangkan sifat adaptif dan fleksibilitas dari suatu perencanaan dengan pendekatan jangka panjang, meningkatkan pelayanan prima (*services excellence*), meningkatkan komunikasi baik dalam internal organisasi maupun eksternal organisasi, pada semua level atau tingkatan pihak-pihak yang berkepentingan (Permatasari 2017).

Ke-tiga, fokus pada pasien pada penelitian ini, hasil uji bivariat dengan menggunakan uji Chi Square didapatkan $p\ value = 0,003$, artinya ada hubungan fokus pada pasien metode Malcolm Baldrige terhadap penanganan Covid-19 di Puskesmas Sekota Dumai. Fokus utama pada pasien merupakan salah satu elemen penting dalam keselamatan Pasien (Wibowo 2017). Oleh sebab itu apabila fokus pada pasien tidak baik maka akan didapatkan hasil yang tidak baik juga. Kualitas pelayanan merupakan suatu aspek penting yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Hal ini berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku konsumen. Tenaga kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Rizal and Agus Jalpi 2018). Pelayanan kesehatan dikatakan berhasil ketika dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sedangkan ketidakpuasan merupakan masalah yang perlu diperhatikan untuk memperbaiki mutu pelayanan kesehatan (Pasalli, 2021).

Ke-empat, pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan didapatkan hasil uji bivariat dengan menggunakan uji Chi Square didapatkan $p\ value = 0,001$, artinya ada hubungan pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan metode Malcolm Baldrige terhadap penanganan Covid-19 di Puskesmas Sekota Dumai. . Tidak adanya pengukuran, analisis dan Kriteria pengukuran, analisis dan pengetahuan menguji bagaimana suatu organisasi memilih, mendapatkan, menganalisa, mengatur, dan mengembangkan data, informasi, dan aset pengetahuan yang dimilikinya. Selain itu juga menguji bagaimana suatu organisasi meninjau ulang performanya. Pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan perlu dilakukan agar dapat memperbaiki hal-hal seperti menyeleksi, mengumpulkan, mengelola dan memperbaiki data, informasi dan aset pengetahuan.

Dengan menggunakan pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan data dan informasi yang akan diperlukan pada proses dapat dikelola lebih baik lagi sehingga proses kerja akan menjadi lebih efektif (Nusantari dkk 2015).

Ke-lima, Fokus pada tim dapat dilihat hasil uji bivariat dengan menggunakan uji Chi Square didapatkan $p\ value = 0,019$, artinya ada hubungan fokus pada tim metode Malcolm Baldrige terhadap penanganan Covid-19 di Puskesmas Sekota Dumai. Kerjasama tim yang kurang baik akan menghasilkan hasil yang kurang baik. Kerjasama tim merupakan bagian penting dari struktur organisasi perawatan kesehatan untuk memberikan perawatan berkualitas. Secara khusus komunikasi, kepercayaan, dan kepemimpinan dianggap fundamental bagi tim yang efektif. Elemen dalam kolaborasi efektif meliputi saling menghargai, komunikasi, asertive, tanggung jawab, kerjasama, tanggung jawab dan otonomi, Melalui kolaborasi efektif dalam tim, adanya pengetahuan dan skill atau keahlian saling melengkapi. Kerjasama tim itu sendiri tidak terlepas dari peran seorang pemimpin. Untuk menciptakan kerjasama tim yang efektif hendaknya didasarkan pada kesadaran pada setiap anggota kelompok dalam bekerja, adanya pemimpin yang dapat dijadikan panutan atau contoh bagi anggota timnya dan adanya pembagian peran pada setiap anggota kelompok (Silaen 2016). Menurut penelitian (Purba dkk 2021) mengatakan bahwa komunikasi, kerjasama tim memiliki pengaruh langsung terhadap pelayanan. Komunikasi dan Kerjasama tim sama-sama berpengaruh terhadap kepemimpinan dan harus didukung oleh komunikasi dan kerjasama tim yang baik. Hal ini sesuai dengan penelitian (Ramdhana dkk 2018) yang menemukan bahwa kepemimpinan secara signifikan berkorelasi positif dengan efektivitas tim dan komunikasi organisasi. Dengan demikian hipotesis pengaruh komunikasi terhadap kepemimpinan dan kerjasama tim (Paripurna I Gede dkk 2021).

Ke-enam, fokus pada proses dapat dilihat hasil uji bivariat dengan menggunakan uji Chi Square didapatkan $p\ value = 0,943$, artinya tidak ada hubungan fokus pada proses metode Malcolm Baldrige terhadap Penanganan Covid-19 di Puskesmas Sekota Dumai. Salah satu faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan adalah berfokus pada proses. Fokus proses adalah cara untuk menilai bagaimana kemampuan organisasi dalam mendesain, mengelola, dan meningkatkan system kerja dan proses kerja untuk menciptakan nilai bagi pasien. Fokus proses didalam suatu organisasi akan ditingkatkan ketika pemimpin dapat mengelola dan mengendalikan input dan output dari suatu organisasi, serta proses yang digunakan untuk menghasilkan dan memaksimalkan output. Fokus pada proses ini menekankan pada pencapaian efisiensi dan efektivitas dalam proses

organisasi. Sistem kerja pada puskesmas merupakan satu kesatuan pelayanan dari berbagai kegiatan program pelayanan kesehatan dasar yang saling berinteraksi dan bekerja sama, saling tergantung, masing-masing mempunyai fungsi spesifik, mendukung fungsi lainnya dan bergerak mencapai tujuan peningkatan pelayanan kesehatan (Hasyimi and Listiawaty 2020).

Ke-tujuh, fokus pada hasil-hasil Kinerja dapat dilihat hasil uji bivariat dengan menggunakan uji Chi Square didapatkan $p\ value = 0,000$, artinya ada hubungan hasil-hasil kinerja metode Malcolm Baldrige terhadap Penanganan Covid-19 di Puskesmas Sekota Dumai. Pencapaian kinerja puskesmas digolongkan berdasarkan kategori hasil pencapaian kinerja Puskesmas. Rendahnya kinerja Puskesmas sangat berpengaruh kepada kualitas kesehatan masyarakat dan lingkungannya. Masyarakat dan lingkungan yang tidak sehat akan berpengaruh kepada tingkat produktivitas masyarakat, sehingga akan berpengaruh kepada kehidupan ekonomi masyarakat. Rendahnya kinerja pelayanan juga akan membangun citra yang buruk bagi Puskesmas, pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya, sedangkan semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai positif bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas (Azwar azrul 2004).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa semua kriteria Malcolm Baldrige dalam penanganan Covid-19 di puskesmas kota Dumai berada pada kategori kurang baik. Dari 7 kriteria Malcolm baldrige, ada 6 kriteria yang mempunyai hubungan dalam penanganan Covid-19 di puskesmas kota Dumai, yaitu kepemimpinan; perencanaan strategis; fokus pada pasien; pengukuran, analisis dan manajemen; fokus pada tim; dan hasil kinerja. Saran : melakukan perbaikan strategi terhadap Kepeminpinan; Perencanaan Strategis; Fokus pada Pelanggan; Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan; Fokus pada Tenaga Kerja; Manajemen Proses; dan Hasil sehingga bias memberikan hasil yang baik dalam penanganan Covid-19 di puskesmas kota Dumai.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu khususnya kepada STikes Hangtuh Pekanbaru, Dinas kesehatan kota Dumai dan puskesmas kota Dumai.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2020. "Analisis Kebijakan Penanganan Wabah Covid-19: Pengalaman Indonesia Analysis Of Covid-19 Outbreak Handling Policy: The Experience Of Indonesia." *Jurnal Borneo Administrator* 16(2): 253–70. <https://doi.org/10.24258/jba.v16i2.685>
- Aida mur rohmi. 2020. "Update, Berikut 15 Negara Yang Berlakukan Lockdown Akibat Virus Corona Artikel Ini Telah Tayang Di Kompas.Com Dengan Judul "Update, Berikut 15 Negara Yang Berlakukan Lockdown Akibat Virus Corona." <https://www.kompas.com/tren/read/2020/03/22/183000465/update-berikut-15-negara-yang-berlakukan-lockdown-akibat-virus-corona?page=all>.
- Citra Wiguna. 2018. "Penerapan Malcolm Baldrige Dalam Sistem Penilaian Kinerja Manajemen Bidang Kesehatan." *Jurnal Sistem Cerdas* 1(1): 10–18 <https://doi.org/10.37396/jsc.v1i1.2>.
- Hasyimi, Muhammad Iqbal, and Renny Listiawaty. 2020. "Hubungan Fokus Proses Dengan Mutu Pelayanan Di Puskesmas X Tahun 2020 Relationship Focusing on The Process with Quality of Service in Public Health Center X Year 2020." 3(2).
- Keppres RI. 2020. "Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)." *Keputusan Presiden* 2019(February 2019): 1–13. <https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt5e785d26406a8/keputusan-presiden-nomor-9-tahun-2020>.
- Lapau, Buchairi. 2015. *Metode Penelitian Kesehatan*. Revisi. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Mattayang, Besse. 2019. "Jemma | Jurnal of Economic ,." *Jemma Jurnal of Economic, Management and Accounting* 2(4): 45–52. <https://doi.org/10.35914/jemma.v2i2.247>
- Nusantari dkk. 2015. "Pengukuran Performansi Berdasarkan Malcolm Baldrige For Performance Excellence (MBCfPE) Pada Kriteria Pengukuran, Analisis Dan Manajemen Pengetahuan Di Hotel X." *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 03(2): 59–68.
- Pariapura I Gede dkk. 2021. "Pengaruh Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Agung Automall Kuta." *E-jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 6(6): 2441–74.
- Permatasari, Arini. 2017. "Analisa Konsep Perencanaan Strategis." *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* 9(2): 13–17.
- Prawira, Aryadi dkk. 2013. "Sistem Perangkat Lunak Untuk Internal Assessment Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence (Kriteria 1 - Kepemimpinan)". *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Oktober* 1(2).
- Purba dkk. 2021. "Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Upaya Pengurangan Risiko Infeksi Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit." *jurnal health sains* 2(4). <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i4.145>
- Ramdhana dkk. 2018. "Pengaruh Kualitas Hubungan Sesama Anggota Tim Dan Kepemimpinan Bersama Terhadap Efektifitas Tim Pada Organisasi Publik." *MIX □: Jurnal Ilmiah manajemen* 8(2): 10–27. <https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i2.011>
- Rizal, Achmad, and Agus Jalpi. 2018. "Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin." *Al Ulum Sains dan Teknologi* 4(1): 1–6.
- Roberts, Micky, David R. Reagan, and Bruce Behringer. 2020. "A Public Health Performance Excellence Improvement Strategy: Diffusion and Adoption of the Baldrige Framework within Tennessee Department of Health." *Journal of Public Health Management and Practice* 26(1): 39–45. <https://doi.org/10.1097/PHH.0000000000000926>

PMid:31765348 PMCID:PMC7329136

- Silaen. 2016. “Pentingnya Kerja Sama Tim Dalam Menerapkan Budaya Keselamatan Pasien.” file:///F:/download internt/tugas maria k3rs p’oy 4 (1).pdf.
- Sintari, Made Nita, and Anita Wahyu Novitasari. 2020. “Hospital’s Performance Measurement with Malcolm Baldrige Method.” *Jph Recode* 3(2): 108–19. <https://doi.org/10.20473/jphrecode.v3i2.13419>
- Sukriadi, Erie Hidayat. 2018. “Pengaruh Kepemimpinan Visioner Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.” *THE Journal: Tourism and Hospitality Essentials Journal* 8(2): 139. <https://doi.org/10.17509/thej.v8i2.13747>
- WHO. 2020. “Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) World Health Situation Report - 1.” *WHO Indonesia Situation Report* 2019(March): 1–6.
- Wibowo, Adik. 2017. “Review Sistematis: Elemen-Elemen Utama Dalam Membangun Budaya Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit.” *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia* 3(3): 231–38.

Submission	11 November 2021
Review	09 Maret 2022
Accepted	05 April 2022
Publish	22 April 2022
DOI	10.29241/jmk.v8i1.879
Sinta Level	(3) Tiga