



## KEPUASAN MASYARAKAT KOTA MEDAN TERHADAP GUGUS TUGAS COVID-19 PROVINSI SUMATERA UTARA

<sup>1</sup>Neni Triastuti, <sup>2</sup>Asmaul Husna, <sup>3</sup>Asri Sanusi, <sup>4</sup>Yenni Racmawati, <sup>5</sup>Irham Wahyudi  
<sup>1,2,3,4,5</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Medan, Indonesia  
email : <sup>1</sup>Nenitriastuti1986@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Kota Medan Terhadap Gugus Tugas Percepatan Penanganan Pandemi Covid-19 Di Kota Medan. Dengan tujuan untuk melihat dan menganalisis pengaruh antara penanganan yang dilakukan oleh Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 terhadap kepuasan masyarakat kota medan dengan penanganan Covid-19 oleh gugus tugas. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan data yang didapat melalui menyebarkan kuesioner kepada masyarakat Kota Medan. Populasi dalam penelitian ini yaitu warga Kota Medan, dengan pengambilan sampel acak sebanyak 30 Masyarakat yang didominasi oleh jenis kelamin perempuan yakni berjumlah 17 orang (57%) sedangkan laki-laki berjumlah 13 orang (43%). Setelah data diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan Uji F pada program SPSS Versi 2.5 dengan hasil pengamatan menunjukkan bahwa ada pengaruh yang tinggi antara Gugus Tugas Penanganan Covid-19 terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Medan dalam penanganan Covid-19 di Kota Medan. didapatkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $F_{hitung}$  Sebesar 76,732 dan  $F_{tabel}$  3,35 dan nilai signifikansi adalah sebesar 0,000 yang lebih kecil daripada 0,05. Dari analisis tersebut, maka  $H_0$  ditolak, artinya ada secara simultan variabel Gugus Tugas Covid-19 mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci :** Gugus Tugas, Covid-19, Kepuasan Masyarakat

### I. PENDAHULUAN

Kota medan merupakan ibukota Provinsi Sumatera Utara yang sudah terpapar *Corona Virus Disease* (Covid-19) sampai saat ini terhitung di minggu pertama di bulan April sudah ada 111 kasus yang ditangani oleh tim Gugus Tugas dengan rincian ada 12 orang meninggal dunia dan 35 orang sudah berhasil disembuhkan. Dalam masa pandemi sekarang pelayanan merupakan peran penting yang harus dilakukan oleh instansi terkait, karena virus yang sangat rentan penyebarannya ini tidak bisa ditangani asal-asalan. Kebijakan pemerintah sudah sangat tepat dengan membentuk tim Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19

yang tersebar di 34 Provinsi se-Indonesia dengan fungsi dan tugasnya seharusnya Gugus Tugas Penanganan COVID-19 mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai mitranya. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPERNAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut maka artikel ini berjudul kepuasan masyarakat terhadap gugus tugas Covid-19. Tujuan penelitian ini



adalah untuk melihat dan menganalisis pengaruh antara penanganan yang dilakukan oleh Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 terhadap kepuasan masyarakat kota medan dengan penanganan Covid-19 oleh gugus tugas.

### Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Masyarakat Kota Medan pada masa *Corona Virus Disease*(Covid-19), yang dimulai pada bulan April 2020 sampai bulan Mei 2020. Dengan menggunakan 1 Variabel X dan 1 Variabel Y, penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif.

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Daya Tanggap Gugus Tugas Covid-19 (X)	Kesiap-siagaan tim gugus tugas dalam menangani COVID-19	1) Meningkatkan Ketahanan Nasional 2) Sinergi Kementrian 3) Antisipasi Penyebaran COVID-19 4) Pengambilan Kebijakan 5) Kesiapan Mencegah, Mendeteksi, dan Merespons	Likert
Kepuasan Masyarakat (Y)	Dapat dilihat dari pendapat masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif berdasarkan 5 service quality.	1) Tangiable (Bukti Fisik) 2) Reliability (Kehandalan) 3) Responsiveness (Daya Tanggap) 4) Assurance (Jaminan) 5) Empathy (Perhatian)	Likert

Dalam penelitian kali ini penulis mengumpulkan data dengan teknik pengumpulan data secara angket/kuesioner dengan teknik ini pengolahan data dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden

untuk dijawabnya. Berdasarkan situasi yang tidak memungkinkan penulis untuk melakukan observasi ke lapangan dikarenakan situasi pandemi COVID-19 dan juga penulis mengambil judul yang bersangkutan maka penulis hanya menggunakan teknik angket/kuesioner.

NO	Usia	Frekuensi	%
1	Laki-Laki	13	43%
2	Perempuan	17	57%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>



## II. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari data-data yang diperoleh sebagai hasil penelitian, data karakteristik responden yang peneliti rangkum ke kelompok karakteristik seperti usia, jenis kelamin serta pekerjaan. Hasil pengumpulan data yang dilakukan pada 30 orang masyarakat Kota Medan diperoleh data responden berdasarkan usia sebagai berikut: Sebagian besar usia Warga kota medan sesuai sampel yang diambil berkisar 20-25 tahun dengan presentase 33%, usia >305 tahun memiliki presentase sebanyak 20%, usia <20 dan usia 26-30 tahun memiliki presentase 17%, dan hanya 13% yang berusia antara 31-35 tahun. Hasil pengumpulan data yang dilakukan pada 30 orang masyarakat Kota Medan diperoleh data responden berdasarkan Jenis Kelamin sebagai berikut:

NO	Usia	Frekuensi	%
1	<20 Tahun	5	17%
2	20-25 Tahun	10	33%
3	26-30 Tahun	5	17%
4	31-35 Tahun	4	13%
5	>35 Tahun	6	20%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

diperoleh penjelasan bahwa 57% masyarakat dalam sampel berjenis kelamin Laki-laki dan 43% berjenis kelamin Perempuan. Dari hasil pengolahan data, didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 76,732 dan  $F_{tabel}$  3,35 setelah membandingkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan berdasarkan nilai signifikansi yang didapat adalah sebesar 0,000 yang lebih kecil daripada 0,05. Dari analisis tersebut, maka  $H_0$  ditolak, artinya ada secara simultan variabel

bebas mempengaruhi variabel terikat. Untuk meningkatkan Kepuasan Pelayanan Masyarakat, maka harus ditingkatkan pula pelayanan yang baik kepada masyarakat. Nilai *Adjusted R Square* pada tabel di atas sebesar 0,723 atau 72,3% Kondisi ini menjelaskan bahwa 72,3% variabel Gugus Tugas Covid-19 berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sisanya 27,7% dipengaruhi variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Artinya dari beberapa banyak faktor penunjang Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Covid-19, faktor Gugus Tugas Covid-19 yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat tersebut yakni sebesar 72,3%.

## III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, rumusan masalah, dan tujuan yang ada maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari hasil pengamatan menunjukkan ada pengaruh yang tinggi antara Gugus Tugas Penanganan Covid-19 terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Medan dalam penanganan Covid-19 di Kota Medan. Dibuktikan pada hasil uji  $F$  dari pengolahan data, didapatkan nilai didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 76,732 dan  $F_{tabel}$  3,35 setelah membandingkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan berdasarkan nilai signifikansi adalah sebesar 0,000 yang lebih kecil daripada 0,05. Dari analisis tersebut, maka  $H_0$  ditolak, artinya ada secara simultan variabel Gugus Tugas Covid-19 mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat. Maka dari itu untuk meningkatkan kepuasan pelayanan masyarakat, maka harus



ditingkatkan pula pelayanan yang baik kepada masyarakat.

## SARAN

Adapun saran-saran yang disajikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Gugus Tugas Penanganan Covid-19 agar semakin meningkatkan kualitas pelayanan penanganan Covid-19 karena hal itu sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat mengingat tujuan pelayanan publik yakni memberikan kepuasan terhadap publik atau masyarakat.
2. Bagi masyarakat agar senantiasa lebih membuka wawasan dan pengetahuan tentang informasi terkini terkait pandemi Covid-19 agar dengan mudah mengikuti kebijakan atau protokol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah serta mengontrol jalannya kebijakan yang dikeluarkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- N. P. D. Ganapati, "Pelayanan Terapi Radiasi Pada Pandemi COVID-19 di Instalasi Radioterapi," *Jurnal Bedah Nasional*, vol. 4, no. COVID-19), p. 5, 2020.
- WHO, "Coronavirus disease (COVID-19) Pandemic," World Health Organization, 2020. [Online]. Available: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>. [Diakses 11 03 2020].
- N. R. Y. d. A. Rezki, "Kebijakan Pemberlakuan Lockdown Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus Covid-19," *Jurnal Sosial & Budaya Syar-i*, vol. 7, p. 2, 2020.
- C. Indonesia, "2 Bulan Jokowi Lawan Corona dan Kurva yang Belum 'Selaw'," 02/05/2020, Indonesia, 2020.
- G. T. P. P. COVID-19, Pemerintah Republik Indonesia, 2020. [Online]. Available: <https://covid19.go.id/peta-sebaran>. [Diakses 30 April 2020].
- A. Makarti, "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga," *Jurnal Stiema*, vol. 8, p. 1, 2015.
- Y. Alaan, "Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung," *Jurnal Maranatha*, vol. 15, p. 4, 2016.
- N. Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2016.
- S. Erwin Widiasworo, *Menyusun Penelitian Kuantitatif untuk Skripsi dan Tesis*, Yogyakarta: Araska, 2019.
- H. d. Jamaluddin, "Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi,"



*Repositori UIN Alauddin,*  
vol. II, no. Akuntansi  
Peradaban, p. 8, 2016.

Press, 2018.

- S. M. Akbar Nasrum, UJI  
NORMALITAS DATA  
UNTUK PENELITIAN,  
Denpasar Bali: Jayapangus