

ANALISIS KINERJA SATUAN TUGAS (SATGAS) PENANGANAN COVID-19 KOTA MAGELANG DALAM MENANGANI PANDEMI COVID-19

Vania Sabela Izdhihar

Universitas Negeri Yogyakarta
vianasabela12@gmail.com

Dyah Setyorini

Universitas Negeri Yogyakarta
dyah_setyorini@uny.ac.id

Abstrak: Analisis Kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dalam Menangani Pandemi Covid-19. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Bagaimana kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dalam menangani Covid-19 jika dilihat dari aspek kepuasan publik. (2) Bagaimana kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dalam menangani Covid-19 jika dilihat dari aspek kualitas pelayanan. (3) Bagaimana kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dalam menangani Covid-19 jika dilihat dari aspek responsivitas. (4) Bagaimana kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dalam menangani Covid-19 jika dilihat dari aspek tanggung jawab. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh warga Kota Magelang. Sampel penelitian ini adalah 100 orang responden dari warga Kota Magelang dengan menggunakan teknik sampling insidental. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angket kuesioner sebagai instrument penelitian. Pengujian instrument penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas yang menghasilkan semua item pertanyaan valid dan reliabel. Adapun analisis data yang digunakan untuk mengetahui kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dalam menangani pandemi Covid-19 jika dilihat dari aspek Kepuasan Publik berada pada kategori sedang. (2) Kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dalam menangani pandemi Covid-19 jika dilihat dari aspek Kualitas Pelayanan berada pada kategori tinggi. (3) Kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dalam menangani pandemi Covid-19 jika dilihat dari aspek Responsivitas berada pada kategori tinggi. (4) Kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dalam menangani pandemi Covid-19 jika dilihat dari aspek Tanggung Jawab berada pada kategori tinggi.

Kata kunci: Kinerja, Organisasi Sektor Publik, Kepuasan Publik, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Tanggung Jawab

Abstract: Performance Analysis of The Task Unit For Handling Covid-19 in Magelang City in Handling The Covid-19 Pandemic. The purpose of this research was to find out (1) how the performance of the Magelang City Covid-19 Task Force (Satgas) in dealing with Covid-19 when viewed from the aspect of public satisfaction. (2) How is the performance of the Magelang City Covid-19 Task Force (Satgas) in dealing with Covid-19 when viewed from the aspect of service quality. (3) How is the performance of the Magelang City Covid-19 Task Force (Satgas) in dealing with Covid-19 when viewed from the aspect of responsiveness. (4) How is the performance of the Magelang City Covid-19 Task Force (Satgas) in dealing with Covid-19 when viewed from the aspect of responsibility. This research uses a descriptive method with a quantitative approach. The population of this research is all residents of Magelang City. The sample of this research is 100 respondents from Magelang City residents using incidental sampling technique. The data collection used in this study used a questionnaire as a research instrument. Testing the research instrument using validity and reliability tests that produce all valid and reliable question items. The data analysis used to determine the performance of the Magelang City Covid-19 Task Force (Satgas) used descriptive statistical analysis. The results of this research indicate that (1) the performance of the Magelang City Covid-19 Task Force (Satgas) in dealing with the Covid-

19 pandemic when viewed from the aspect of Public Satisfaction is in the medium category. (2) The performance of the Magelang City Covid-19 Task Force (Satgas) in dealing with the Covid-19 pandemic when viewed from the aspect of Service Quality is in the high category. (3) The performance of the Magelang City Covid-19 Task Force (Satgas) in dealing with the Covid-19 pandemic when viewed from the Responsiveness aspect is in the high category. (4) The performance of the Magelang City Covid-19 Task Force (Satgas) in dealing with the Covid-19 pandemic when viewed from the Responsibility aspect is in the high category.

Keywords: Performance, Public Sector Organizations, Publik Satisfication, Service Quality, Responsiveness, Responsibility

PENDAHULUAN

Corona Virus Disease atau biasa disebut dengan Covid-19 pertama kali ditemukan di Provinsi Hubei, Wuhan, China, pada tahun 2019 (Wijaya, 2020). Virus Corona jenis baru yang muncul di China memiliki tingkat penularan dan penyebaran yang sangat tinggi. Dalam kurun waktu kurang dari 3 bulan virus corona berhasil menyebar ke 123 negara di Asia, Eropa, Amerika Serikat, dan sampai Afrika Selatan dengan total menginfeksi kurang lebih 126.000 jiwa (Kompas, 2020). Indonesia termasuk salah satu negara yang terinfeksi virus corona tersebut. Virus corona pertama kali terdeteksi di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2021, yang menginfeksi 2 orang setelah kontak erat dengan warga negara Jepang yang melakukan perjalanan ke Indonesia (Nuraini, 2020). Melihat penyebaran Covid-19 yang semakin cepat dan luas di berbagai negara, pada tanggal 11 Maret 2020 *World Health Organization* (WHO) menetapkan covid-19 sebagai pandemi global (Dzulfaroh, 2021).

Dengan ditetapkannya Covid-19 sebagai pandemi global, banyak negara yang sudah berupaya untuk mencegahdan memutus rantai penyebaran virus corona. Upaya yang dilakukan negara-negara tersebut berupa *lockdown* dan *social distancing*. Berbeda dengan kebanyakan negara, Pemerintah Indonesia tidak menerapkan *lockdown* karena dianggap tidak sesuai dengan regulasi yang ada di pemerintahan Indonesia (Rusiana, 2021). Meski sudah menerbitkan kebijakan dan beberapa upaya untuk menangani covid, menurut ahli pandemi Pemerintah Indonesia dianggap tidak responsif dengan ancaman yang ditimbulkan oleh Covid-19 (Mujani, 2020). Pemerintah Indonesia dinilai lambat dan meremehkan ancaman pandemi bagi kesehatan publik. Bentuk upaya yang kemudian dilakukan Pemerintah Indonesia untuk memutus rantai penyebaran Covid-19 adalah *social distancing*, menerapkan protokol kesehatan, dan juga pembentukan Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19.

Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2020. Menurut Pasal 18 Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2020, segala biaya yang digunakan oleh Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 dibebankan pada APBN, APBD, dan sumber lain yang sah. Namun, berdasarkan informasi baik *offline* maupun *online*, anggaran khusus untuk Covid-19 tidak ada dalam APBD Tahun Anggaran 2020. Dana untuk Satgas Covid-19 masuk pada Belanja Tidak Terduga (BTT) dan besarnya pun relatif kecil (Widiya, 2021). Dengan adanya dana BTT diharapkan dapat memberikan bukti nyata serta langkah kongret untuk menangani pandemi Covid-19 secara optimal.

Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 masuk kedalam salah satu organisasi pelayanan sektor publik. Kinerja Satgas Covid-19 tidak selamanya berjalan dengan lancar. Kinerja pihak tersebut masih sering dipertanyakan di beberapa daerah, khususnya terkait dana bantuan Covid-19, layanan fasilitas kesehatan, insentif bagi tenaga kesehatan, keterbukaan informasi, keakuratan data pasien covid-19, dan lain-lain (Wijaya, 2020). Kinerja pelayanan publik menurut Levine et al (1990) memiliki lima indikator yang dapat dijadikan penilaian (Wijaya, 2020). Indikator tersebut meliputi produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggung jawab, dan

akuntabilitas. Adapun indikator penilaian kinerja yang digunakan dalam penelitian ini hanya mengambil tiga aspek tersebut meliputi kualitas pelayanan, responsivitas, dan tanggung jawab karena dengan mempertimbangkan indikator yang cocok dengan instrumen penelitian yang digunakan yaitu angket kuesioner untuk masyarakat. Dalam penelitian ini juga ditambahkan satu aspek lain yang berasal dari PERMEN PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pengukuran kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi pelayanan sektor publik. Indikator kualitas pelayanan mencakup tingkat perbedaan harapan dan realita pelayanan yang didapatkan. Indikator responsivitas mencakup daya tanggap sebuah organisasi sektor publik. Indikator tanggung jawab mencakup pertanggungjawaban kinerja. Indikator kepuasan publik mencakup tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Tidak terkecuali pada Pemerintah Daerah Kota Magelang yang membentuk organisasi pelayanan publik Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 guna menangani covid-19 dari berbagai aspek. Susunan organisasi, tugas, serta kinerja Satuan Tugas Penanganan Covid-19 Kota Magelang tertuang dalam Keputusan Walikota Magelang Nomor 367/130/112 Tahun 2020. Kota Magelang pernah menjadi

salah satu kota di Jawa Tengah dengan angka penyebaran Covid-19 yang termasuk tinggi. Maka, kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 pada saat ini sangat berperan penting untuk menangani permasalahan terkait pandemic Covid-19 tersebut.

Berdasarkan hasil dari mini survei yang telah dilakukan, rata-rata jawaban menunjukkan bahwa kinerja Satgas Covid-19 Kota Magelang secara umum sudah baik. Kinerja yang dinilai sudah baik seperti pelayanan dalam hal ketersediaan data Covid-19, ketersediaan informasi, penyaluran bantuan, isolasi terpusat, dan lain-lain. Hal tersebut berarti bahwa masyarakat Kota Magelang puas terhadap kinerja organisasi sektor publik tersebut. Namun, masih terdapat kinerja yang dinilai kurang dari baik meliputi cukup baik, tidak baik, dan sangat tidak baik paling banyak mengenai penanggulangan berita hoax saat pandemi yaitu sebesar 61,4% dari total responden. Adapun hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat menunjukkan perbedaan hasil dengan mini survei. Hasil wawancara dengan sampel masyarakat menunjukkan secara keseluruhan kinerja Pemerintah Daerah Kota Magelang khususnya Satgas Covid-19 masih terbilang cukup dan belum masuk dalam kategori baik. Penilaian masyarakat dikatakan cukup memuaskan karena masih terdapat beberapa indikator yang kurang memuaskan seperti

tidak berjalannya Satgas Penanganan Covid-19 pada beberapa wilayah terkecil seperti kelurahan, tidak adanya bantuan selain obat-obatan, dan lambatnya penyaluran bantuan obat-obatan untuk pasien Covid-19 yang sedang isolasi mandiri. Apabila dilihat dari empat aspek yang digunakan sebagai indikator penelitian, pada aspek kepuasan publik masih terdapat masalah seperti kecepatan petugas dalam merespon pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Dalam aspek kualitas pelayanan, masalah yang timbul seperti tidak adanya bantuan selain obat-obatan yang diberikan. Dilihat dari aspek responsivitas, Satgas Penanganan Covid-19 Kota Magelang dianggap kurang merespon keluhan masyarakat dengan cepat. Sedangkan apabila dilihat dari aspek tanggung jawab, Satgas Penanganan Covid-19 dianggap kurang dalam menegakkan peraturan yang berlaku. Dari permasalahan yang timbul baik dalam masing-masing aspek ataupun di luar aspek, hal tersebut disebabkan karena pada saat terjadi lonjakan kasus yang sangat tinggi dan secara tiba-tiba pada bulan-bulan tertentu, Satgas Penanganan Covid-19 kurang siap dalam menghadapi lonjakan kasus tersebut. Contohnya adalah tidak seimbang stok obat yang dimiliki dengan pasien isolasi mandiri, kurangnya tenaga kesehatan dan peralatan kesehatan yang digunakan untuk menangani pasien Covid-19, serta tidak

seimbang antara petugas pelayanan dengan pasien yang membutuhkan layanan.

Dengan adanya hasil mini survey dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti bertujuan untuk menganalisis lebih lanjut mengenai kinerja Satgas Covid-19 Kota Magelang. Analisis lebih lanjut dengan memfokuskan terhadap empat aspek penilaian pelayanan publik seperti aspek kepuasan publik, aspek kualitas pelayanan, aspek responsivitas, dan aspek responsibilitas. Pemilihan aspek tersebut disesuaikan dengan instrument penelitian yang digunakan. Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini diberi judul “**Analisis Kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dalam Menangani Pandemi Covid-19**”.

KAJIAN LITERATUR

Covid-19 pertama kali muncul di China pada tahun 2019 yang kemudian penyebarannya semakin meluas ke seluruh penjuru dunia. Melihat penyebaran Covid-19 yang semakin tinggi, *World Health Organization* (WHO) menetapkan covid-19 sebagai pandemi global. Dengan ditetapkannya Covid-19 sebagai pandemic global, Pemerintah Indonesia menetapkan langkah penanganan pandemi Covid-19 berupa *social distancing*, menerapkan protokol kesehatan, dan juga pembentukan Satuan Tugas Penanganan Covid-19 (Satgas

Penanganan Covid-19). Satgas Penanganan Covid-19 pada dasarnya tersebar pada berbagai tingkatan, mulai dari pusat hingga bagian terkecil seperti RT/RW. Sesuai dengan kebijakan pemerintah untuk membentuk Satgas Penanganan Covid-19, Kota Magelang juga ikut serta dalam pembentukan salah satu organisasi sektor publik tersebut.

Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 termasuk dalam salah satu organisasi sektor publik dalam pemerintah daerah. Dalam melaksanakan kinerjanya, Satgas Penanganan Covid-19 sebagai sebuah organisasi sektor publik memerlukan penilaian yang dapat mengukur tingkat kesesuaian antara capaian dengan strategi yang telah ditetapkan sebelumnya. Penilaian kinerja ini juga dapat berhubungan dengan pengendalian internal yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Penilaian kinerja organisasi sektor publik dapat melalui empat aspek non keuangan diantaranya adalah kepuasan publik, kualitas pelayanan, responsivitas, dan responsibilitas.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PerMen PAN RB) Nomor 14 Tahun 2017, kepuasan masyarakat atau kepuasan publik merupakan segala sesuatu yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik mengenai kegiatan yang dapat diukur dengan tingkat kepuasan publik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Indikator yang digunakan

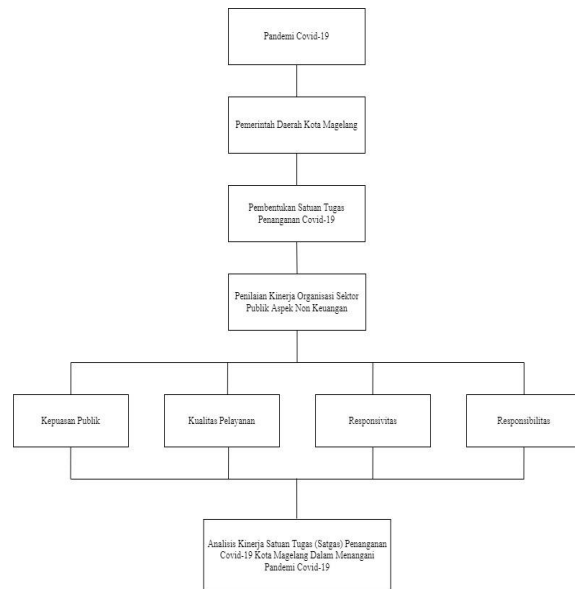
berdasarkan PerMen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan saran, dan sarana prasarana.

Menurut Parasuraman, Kualitas Pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh masyarakat mengenai pelayanan yang mereka peroleh (Nasucha, 2004). Dalam mengukur kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan indikator menurut Parasuraman yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Responsivitas merupakan kemampuan yang dimiliki birokrasi untuk mengenali kebutuhan publik, menyusun agenda serta prioritas pelayanan yang diberikan, serta mengembangkan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2006). Dalam mengukur responsivitas dalam penelitian ini menggunakan indikator menurut Dwiyanto, yang meliputi keluhan pengguna jasa, sikap aparat birokrasi merespon keluhan, manfaat keluhan sebagai referensi perbaikan pelayanan, tindakan aparat birokrasi dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam system pelayanan yang berlaku.

Responsibilitas merupakan sebuah pengukuran mengenai seberapa tepat kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip yang telah ditetapkan sebelumnya (Wijaya, 2020). Pengukuran responsibilitas pada penelitian ini menggunakan dua indikator yaitu kesesuaian tindakan dengan prinsip dan tindakan yang dilakukan untuk melanggar prosedur.

Maka dari itu, penelitian ini akan menganalisis kinerja Satgas Penanganan Covid-19 Kota Magelang dengan menggunakan keempat aspek tersebut.



Gambar 1: Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang ditujukan untuk melihat nilai variabel mandiri, baik satu atau lebih variabel independen tanpa melihat perbandingan dan

hubungannya dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2016). Adapun penelitian kuantitatif berguna untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu yang diambil secara acak dan kemudian dilakukan analisis data yang bersifat kuantitatif (Sugiyono, 2015). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa hasil kuesioner yang disebar kepada responden.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan pada organisasi sektor publik khususnya Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 di Kota Magelang. Adapun penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2021 hingga Januari 2022.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah suatu kelompok baik orang, kejadian, ataupun hal lain yang akan diteliti oleh seorang peneliti (Bougie, 2017). Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh warga Kota Magelang yang dapat melakukan penilaian terhadap kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang. Kota Magelang memiliki jumlah penduduk sebanyak 121.526 jiwa yang tersebar pada tiga kecamatan yaitu Kecamatan Magelang Selatan, Magelang Tengah, dan Magelang Utara.

Sampel merupakan sebagian dari sebuah populasi. Sampel dipilih dari beberapa anggota yang ada di populasi, atau dengan kata lain tidak semua elemen yang

ada dalam populasi dapat membentuk sampel (Bougie, 2017). Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik sampling insidental. Teknik sampling insidental yaitu teknik sampling berdasarkan kebetulan, yang berarti bahwa setiap orang yang bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok sebagai sampel maka akan digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2015). Untuk mendapatkan ukuran sampel yang tepat, peneliti menggunakan Rumus Slovin dengan kelonggaran ketelitian kesalahan sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Responden

N = Total Populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pada saat pengambilan sampel.

Berdasarkan perhitungan dari rumus tersebut, dapat diketahui bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang warga Kota Magelang yang merupakan uji terpakai dan sampel yang digunakan sebagai uji coba.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang didapatkan langsung dari tangan pertama oleh peneliti yang terkait dengan variabel penelitian

(Bougie, 2017). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik angket (kuesioner). Kuesioner dalam penelitian ini akan disebar kepada responden yaitu masyarakat Kota Magelang guna menilai kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang.

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur suatu fenomena yang diteliti. Atau dengan kata lain instrumen penelitian merupakan alat ukur penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket pertanyaan mengenai penilaian kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang yang akan diisi oleh para responden.

Tabel.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel Independen	Indikator	Item
Kepuasan Publik (Sumber: Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017)	A. Persyaratan	Bagian 1 Item pertanyaan nomor 1-3
	B. Prosedur Pelayanan	Bagian 1 Item pertanyaan nomor 4-8
	C. Kecepatan Waktu Penyelesaian	Bagian 1 Item pertanyaan nomor 9-10
	D. Produk Spesi	Bagian 1 Item pertanyaan

Variabel Independen	Indikator	Item
	fikasi Jenis Pelayanan	m nomor 11-13
	E. Kompetensi Pelaksana	Bagian 1 Item pertanyaan nomor 14-15
	F. Perilaku Pelaksana	Bagian 1 Item pertanyaan nomor 16-17
	G. Penanganan Saran	Bagian 1 Item pertanyaan nomor 18-20
	H. Sarana dan Prasarana	Bagian 1 Item pertanyaan nomor 21-24
Kualitas Pelayanan (Sumber: Parasuraman et. al. (1988))	A. <i>Tangibles</i> / bukti fisik	Bagian 2 Item pertanyaan nomor 1-4
	B. <i>Reliability</i> / keandalan	Bagian 2 Item pertanyaan nomor 5-9
	C. <i>Responsiveness</i> / responsivitas	Bagian 2 Item pertanyaan nomor 10-11
	D. <i>Assurance</i> / jaminan	Bagian 2 Item pertanyaan nomor 12-13

Variabel Independen	Indikator	Item
	E. <i>Empathy</i> / empati	Bagian 2 Item pertanyaan nomor 14-16
Responsivitas (Sumber: (Dwiyanto, 2006))	A. Keluhan Pengguna Jasa	Bagian 3 Item pertanyaan nomor 1-2
	B. Sikap Aparat Birokrasi Merespon Keluhan	Bagian 3 Item pertanyaan nomor 3-6
	C. Manfaat Keluhan Sebagai Referensi Perbaikan Pelayanan	Bagian 3 Item pertanyaan nomor 7-8
	D. Tindakan Aparat Birokrasi Dalam Mem berikan Kepuasan Kepada Masy	Bagian 3 Item pertanyaan nomor 9-11

Variabel Independen	Indikator	Item
	araka t	
	E. Pene mpat an Peng guna Jasa Oleh Apar at Birok rasi Dala m Siste m Pelay anan Yang Berla ku	Bagian 3 Item pertanyaan nomor 12-13
Responsibilit as (Sumber: Wijaya (2020))	A. Kese suaian tinda kan deng an prinsi p.	Bagian 4 Item pertanyaan nomor 1-2
	B. Tinda kan yang dilak ukan untuk pelan ggar prose dur.	Bagian 4 Item pertanyaan nomor 3-6

Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang didapatkan pada objek penelitian dengan data yang telah dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2015). Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa data yang valid adalah data yang tidak memiliki perbedaan antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang ada pada objek penelitian. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien korelasi *Product Moment* dari *Pearson* melalui *software* statistika. Adapun hasil uji validitas tiap butir pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid seluruhnya.

Adapun Susan Stainback (1988) mengemukakan bahwa reliabilitas berhubungan dengan derajat kestabilan dan konsistensi atas data atau temuan yang ada pada penelitian (Sugiyono, 2015). uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Suatu konstruk variabel akan dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan bernilai $> 0,60$. Hasil dari uji reliabilitas data penelitian ini dinyatakan reliabel seluruhnya.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif kuantitatif. Statistik deskriptif merupakan statistik yang berfungsi untuk memberikan deskripsi obyek yang diteliti tanpa membuat kesimpulan yang berlaku

secara umum. Dalam melakukan analisis deskriptif kuantitatif terhadap suatu instrument penelitian, terdapat beberapa langkah meliputi:

1. Tabulasi Jawaban

Setelah mendapatkan jawaban dari angket atau kuesioner yang telah disebar, langkah selanjutnya adalah dengan membuat tabulasi jawaban yang bertujuan untuk memudahkan proses analisis data dalam penelitian

2. Mencari Jumlah Skor Butir Pertanyaan

Setelah butir-butir instrument pertanyaan direkapitulasi, nilai yang didapatkan kemudian digunakan untuk mencari jumlah skor yang ada.

3. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan teknik analisis data yang bertujuan untuk memudahkan pemahaman dan interpretasi data. Pengukuran yang dihasilkan oleh analisis statistik deskriptif meliputi hasil *mean*, *median*, *modus*, *standar deviation*, nilai minimum, nilai maksimum, dan *variance* (Ghozali, 2011). Selain itu, analisis statistik deskriptif pada penelitian ini juga menggunakan tabel distribusi frekuensi yang dilakukan dengan cara menghitung interval kelas, Panjang kelas, dan rentang data. Penelitian ini juga mengkategorikan nilai indikator pada tiap-tiap responden berdasarkan mean ideal (M_i) dan standar deviasi ideal (S_{di}). Adapun rumus yang

digunakan dalam pengkategorian tersebut adalah sebagai berikut:

Tinggi = $\{Mi + 1 (Sdi)\}$

Sedang = $\{Mi + 1 (Sdi) - Mi + 1 (Sdi)\}$

Rendah = $\{Mi - 1 (Sdi)\}$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Variabel yang digunakan untuk menilai kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dalam penelitian ini meliputi kepuasan publik, kualitas pelayanan, responsivitas, dan responsibilitas. Adapun Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Data yang disajikan dalam analisis statistik deskriptif ini meliputi nilai minimum, nilai maksimum, mean, dan standar deviasi.

Tabel 2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Mfin	Maks	Mean	Std. D
Kepuasan Publik	100	47	119	88,51	13,025
Kualitas Pelayanan	100	29	80	61,02	8,630
Responsivitas	100	32	65	49,06	7,275
Responsibilitas	100	15	30	23,34	2,551
Valid N	100				

Langkah analisis selanjutnya merupakan pengkategorian kecenderungan jawaban tiap variabel yang dihitung dengan menggunakan Mean Ideal (Mi) dan Standar Deviasi Ideal (SDi). Perhitungan Mean Ideal

(Mi) dan Standar Deviasi Ideal (SDi) menggunakan rumus sebagai berikut:

Mean Ideal (Mi) = $\frac{1}{2}$ (Nilai tertinggi + Nilai Terendah)

Standar Deviasi Ideal (SDi) = $\frac{1}{6}$ (Nilai tertinggi - Nilai Terendah)

Selanjutnya, untuk mengetahui identifikasi pengkategorian normal tiap variabel, dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

Tinggi = $X > [Mi + 1(SDi)]$

Sedang = $[Mi - 1(SDi) \leq X \leq [Mi + 1(SDi)]$

Rendah = $X < [Mi - 1(SDi)]$

Kinerja Satgas Penanganan Covid-19 Dalam Menangani Pandemi Berdasarkan Aspek Kepuasan Publik

Tabel 3. Kategori Kecenderungan Kepuasan Publik

Interval	Kategori	Frekuensi	%
$X > 98$	Tinggi	14	14%
$56 \leq X \leq 98$	Sedang	83	83%
$X < 56$	Rendah	3	3%
Jumlah		100	100%

Hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket kuesioner terhadap 100 responden warga Kota Magelang pada variabel kepuasan publik, menunjukkan bahwa mayoritas penilaian warga Kota Magelang terhadap kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 masuk dalam kategori kecenderungan

tingkat sedang. Kinerja Satuan Tugas (Satgas) Percepatan Penanganan Covid-19 dapat dikatakan sedang karena dalam perhitungan kategori kecenderungan jawaban dengan menggunakan mean ideal dan standar deviasi ideal menunjukkan bahwa mayoritas jawaban sebesar 83 atau 83% jawaban ada pada kategori tingkat sedang dengan interval 56 - 98. Adapun jumlah skor item pertanyaan yang tertinggi dihasilkan oleh butir pertanyaan “Vaksinasi tersedia dengan cukup” pada indikator Sarana Prasarana dengan jumlah skor sebanyak 398 atau dengan rata-rata 3,98 yang berarti bahwa jumlah vaksinasi covid-19 di Kota Magelang sudah tercukupi.

Dikarenakan hasil perhitungan kategori kecenderungan jawaban terdapat pada kategori sedang, kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang berarti masih belum memberikan dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan maksimal dan belum memenuhi tingkat kepuasan publik. Belum puasnya masyarakat Kota Magelang terhadap Kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dapat ditunjukkan dengan adanya beberapa indikator yang masih ada pada kategori tingkat rendah. Jumlah skor item pertanyaan terendah variabel Kepuasan Publik terdapat di indikator Kecepatan Waktu Penyelesaian pada butir pertanyaan “Permintaan pelayanan dari masyarakat direspon dengan cepat” dengan jumlah skor

sebesar 335 dengan rata-rata 3,35. Hal tersebut berarti dalam hal permintaan pelayanan, Satuan Tugas (Satgas) Covid Kota Magelang masih lamban dalam merespon permintaan pelayanan tersebut. Satgas Penanganan Covid-19 cenderung lamban dalam merespon permintaan pelayanan dari masyarakat dikarenakan pada saat terjadi lonjakan kasus yang meningkat sangat tajam, Satgas Penanganan Covid-19 belum begitu siap dalam menghadapi situasi tersebut. Hal tersebut seperti pada ketersediaan stok obat-obatan dan juga petugas pelayanan maupun tenaga kesehatan yang jauh dari apa yang dibutuhkan masyarakat. Namun, dalam mengatasi kekurangan petugas pelayanan ataupun tenaga kesehatan kemudian dibentuk relawan yang ikut serta dalam hal pelayanan ataupun sebagai tenaga kesehatan.

Kinerja Satgas Penanganan Covid-19 Dalam Menangani Pandemi Berdasarkan Aspek Kualitas Pelayanan

Tabel 4. Kategori Kecenderungan Kualitas Pelayanan

Interval	Kategori	Frekuensi	%
$X > 58,6$	Tinggi	65	65%
$37,4 \leq X \leq 58,6$	Sedang	34	34%
$X < 37,4$	Rendah	1	1%
Jumlah		100	100%

Dari hasil penelitian yang menggunakan instrumen penelitian berupa angket kuesioner yang diisi oleh 100 responden menunjukkan bahwa kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang berdasarkan aspek kualitas pelayanan sudah baik. Kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dapat dikatakan baik dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan kategori kecenderungan jawaban berdasarkan mean ideal dan standar deviasi ideal menunjukkan bahwa 65% responden memiliki jawaban diatas nilai 58,6 yang berarti mayoritas jawaban mereka ada pada kecenderungan jawaban kategori tinggi. Hal tersebut berarti bahwa dalam menjalankan kinerjanya, khususnya apabila dinilai dari aspek kualitas pelayanan, Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 sudah baik karena telah memberikan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dari kinerja berdasarkan aspek kualitas pelayanan, terdapat pula jumlah skor tertinggi pada tiap-tiap butir pertanyaan yang terdapat di pertanyaan “Informasi pada website resmi Covid-19 Kota Magelang dapat dipercaya” pada indikator *tangibles* dengan jumlah skor sebesar 402 dan rata-rata sebesar 40,2. Hal tersebut berarti masyarakat Kota Magelang beranggapan bahwa informasi pada website resmi covid Kota Magelang sudah baik dan dapat dipercaya. Akan tetapi, masih terdapat

butir pertanyaan dengan skor terendah yang bisa diberikan perhatian khusus. Skor terendah terdapat di butir pertanyaan “Saya dapat dengan mudah mendapatkan vaksin sewaktu-waktu” pada indikator *reliability* dengan jumlah skor 357 atau dengan rata-rata 3,57 yang berarti bahwa ketersediaan jadwal vaksin yang diberikan oleh Satgas Covid-19 Kota Magelang masih terlalu jarang sehingga masyarakat cukup sulit untuk mendapatkan vaksin sewaktu-waktu. Dalam memberikan jadwal vaksinasi Covid-19, Satgas Penanganan Covid-19 selalu menunggu kedatangan stok vaksin Covid-19 dari pihak yang lebih tinggi atau pusat pada tiap-tiap tempat vaksinasi. Stok vaksin yang telah tersedia, kemudian akan selalu disampaikan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mendapatkan vaksinasi baik pertama, kedua, ataupun ketiga sesuai dengan jadwal ataupun jeda waktu yang telah ditentukan oleh petugas kesehatan yang berkaitan.

Kinerja Satgas Penanganan Covid-19 Dalam Menangani Pandemi Berdasarkan Aspek Responsivitas

Tabel 5. Kategori Kecenderungan Responsivitas

Interval	Kategori	Frekuensi	%
$X > 47,7$	Tinggi	59	59%
$30,3 \leq X \leq 47,7$	Sedang	41	41%

X < 30,3	Rendah	0	0%
Jumlah		100	100%

Hasil dari penelitian yang menggunakan instrument penelitian berupa angket kuesioner yang diisi oleh 100 responden menunjukkan bahwa kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 berdasarkan aspek responsivitas mayoritas sudah baik. Kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 berdasarkan aspek responsivitas dikatakan baik dapat dibuktikan dalam perhitungan kategori kecenderungan berdasarkan mean ideal dan standar deviasi ideal yang menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 59% memiliki jumlah jawaban diatas 47,7 yang berarti bahwa jawaban mereka ada pada kategori tinggi. Hal tersebut berarti dalam menjalankan kegiatannya khususnya berdasarkan aspek responsivitas, daya tanggap Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dalam menangani covid-19 sudah baik dan sudah sesuai dengan kehendak publik. Terlebih lagi dapat dibuktikan dengan adanya skor item pertanyaan tertinggi pada butir pertanyaan “Satgas Covid-19 Kota Magelang memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat” terletak pada indikator Tindakan Aparat Birokrasi Dalam Memberikan Kepuasan dengan jumlah skor sebanyak 391 atau dengan rata-rata 3.91. Hal

tersebut menandakan bahwa setiap informasi yang disampaikan oleh Satgas Covid Kota Magelang sudah memenuhi keingintahuan masyarakat. Akan tetapi, terdapat pula jumlah skor terendah yang perlu dijadikan perhatian khusus yaitu pada butir pertanyaan “Satgas Covid-19 merespon keluhan masyarakat secara cepat” terletak pada indikator Sikap Aparat Birokrasi Merespon Keluhan dengan jumlah skor sebesar 355 atau dengan rata-rata 3,55 yang berarti Satgas Covid-19 Kota Magelang dianggap kurang cepat dalam merespon keluhan masyarakat. Satgas Penanganan Covid-19 dianggap kurang cepat dalam merespon keluhan masyarakat karena tidak seimbangnya petugas dengan banyaknya keluhan yang masuk dari masyarakat. Saat kasus Covid-19 meningkat dengan tajam, banyaknya pasien yang menjalani isolasi baik di rumah sakit maupun isolasi mandiri di rumah juga meningkat secara tajam. Hal tersebut menyebabkan bahwa petugas mengalami kesulitan dalam merespon setiap keluhan yang berasal dari masyarakat, terlebih lagi jumlah tenaga kesehatan saat terjadi lonjakan kasus Covid-19 memang mengalami kekurangan.

Kinerja Satgas Penanganan Covid-19 Dalam Menangani Pandemi Berdasarkan Aspek Responsibilitas

Tabel 6. Kategori Kecenderungan Responsibilitas

Interval	Kategori	Frekuensi	%
$X > 22$	Tinggi	65	65%
$14 \leq X \leq 22$	Sedang	35	35%
$X < 22$	Rendah	0	0%
Jumlah		100	100%

Dari hasil penelitian yang menggunakan instrumen penelitian berupa angket kuesioner yang diisi oleh 100 responden menunjukkan bahwa kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang sudah baik. Kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dapat dikatakan baik dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan kategori kecenderungan jawaban berdasarkan mean ideal dan standar deviasi ideal menunjukkan bahwa 65% responden memiliki jawaban diatas nilai 22 yang berarti mayoritas jawaban mereka ada pada kecenderungan jawaban kategori tinggi. Hal tersebut berarti bahwa dalam menjalankan kinerjanya, khususnya apabila dinilai dari aspek responsibilitas, Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 sudah sesuai dengan prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan. Dari kinerja berdasarkan aspek

responsibilitas, terdapat pula jumlah skor tertinggi pada tiap-tiap butir pertanyaan terdapat di pertanyaan “Satgas Penanganan Covid-19 Kota Magelang memberikan peringatan kepada masyarakat yang tidak mematuhi protokol kesehatan di tempat umum.” pada indikator Kesesuaian Tindakan Dengan Prinsip dan Tindakan yang Dilakukan Untuk Pelanggar Prosedur dengan jumlah skor 399 atau dengan rata-rata 3,99 yang berarti bahwa Satgas Covid-19 telah memberikan peringatan kepada setiap warga Kota Magelang yang tidak mematuhi protokol kesehatan di tempat umum. Akan tetapi, masih terdapat butir pertanyaan dengan skor terendah yang bisa diberikan perhatian khusus. Skor terendah terdapat di butir pertanyaan “Satgas Penanganan Covid-19 Kota Magelang memberikan peringatan terhadap masyarakat yang melanggar aturan PPKM.” dan “Satgas Penanganan Covid-19 Kota Magelang tegas dalam menindak masyarakat yang tidak mematuhi protokol kesehatan di tempat umum.” pada indikator Kesesuaian Tindakan Dengan Prinsip dan Tindakan yang Dilakukan Untuk Pelanggar Prosedur, dengan jumlah skor masing-masing sebanyak 381 atau dengan rata-rata 3,81 yang berarti bahwa Satgas Covid-19 kurang mengingatkan warga yang melanggar PPKM dan kurang menindak secara langsung warga yang melanggar protokol kesehatan di tempat umum. Satgas

Penanganan Covid-19 Kota Magelang pada dasarnya sudah melakukan sidak secara acak di lokasi-lokasi atau tempat umum di Kota Magelang. Akan tetapi, intensitas dari penyidikan tersebut masih belum begitu sering. Saat menjalankan penyidikan, Satgas Penanganan Covid-19 Kota Magelang biasanya memberikan peringatan terhadap masyarakat yang melanggar protokol kesehatan seperti tidak menggunakan masker, namun Satgas Penanganan Covid-19 jarang memberikan sanksi atau hukuman yang tegas untuk para pelanggar aturan tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dilihat pada aspek kepuasan publik diukur berdasarkan delapan indikator menurut Permen PAN RB No.14 Tahun 2017. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 dalam menangani pandemi covid-19 berdasarkan aspek kepuasan publik belum begitu baik karena kecenderungan jawaban ada pada kategori **sedang**, dengan 83% jawaban responden terdapat pada rentang 56-98.
2. Kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang pada aspek kualitas pelayanan dibagi

menjadi lima indikator menurut Parasuraman et. al. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dalam menangani pandemi covid-19 berdasarkan aspek kualitas pelayanan sudah baik karena kecenderungan jawaban ada pada kategori **tinggi**, dengan 65% jawaban responden diatas 58,6.

3. Kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang pada aspek responsivitas dibagi menjadi lima indikator menurut (Dwiyanto, 2006). Penilaian tersebut menunjukkan bahwa kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dalam menangani pandemi covid-19 berdasarkan aspek responsivitas sudah baik karena kecenderungan jawaban ada pada kategori **tinggi**, dengan 59% jawaban responden diatas 47,7.
4. Kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang apabila dilihat dari aspek tanggung jawab dibagi atas dua indikator menurut (Wijaya, 2020). Penilaian tersebut menunjukkan bahwa kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang dalam menangani pandemi covid-19 berdasarkan aspek tanggung jawab sudah baik karena kecenderungan jawaban ada pada

kategori **tinggi**, dengan 65% jawaban responden diatas 22.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang ada, berikut ini merupakan saran yang diharapkan dapat bermanfaat. Saran tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang diharapkan untuk lebih memperhatikan kinerjanya yang berupa kecepatan dalam memberikan layanan, seperti merespon dengan cepat setiap layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Contohnya yaitu dalam hal permintaan layanan dari pasien Covid-19 yang sedang isolasi mandiri. Merespon permintaan pelayanan dengan cepat akan memberikan kepuasan publik yang lebih tinggi dan penilaian kinerja yang lebih baik. Terlebih lagi permintaan pelayanan yang dilakukan masyarakat berkaitan dengan pelayanan dan penanganan Covid-19 yang memang harus segera diatasi.
2. Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 diharapkan untuk lebih memperhatikan jadwal vaksinasi Covid-19 seperti dengan menambahkan jadwal vaksinasi Covid-19 karena vaksinasi Covid-19 pada saat ini menjadi hal yang penting. Selain itu, apabila permasalahan

tersebut dapat diatasi, kinerja Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 akan menjadi lebih baik lagi.

3. Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang diharapkan untuk meningkatkan responsivitasnya khususnya dalam hal kecepatan merespon keluhan. Contohnya seperti menindak dengan cepat apabila terdapat laporan atau keluhan dari pasien Covid-19 mengenai ketersediaan obat dan bantuan yang disalurkan selama isolasi agar kinerja yang dihasilkan oleh Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 Kota Magelang lebih baik lagi.
4. Satuan Tugas (Satgas) Penanganan Covid-19 diharapkan untuk tegas dalam memberikan peringatan dan juga menindak masyarakat yang tidak mematuhi protokol kesehatan maupun yang melanggar aturan PPKM seperti dengan cara sidak secara acak pada beberapa tempat umum dan kemudian memberikan hukuman untuk masyarakat yang melanggar protokol kesehatan ataupun PPKM.

DAFTAR PUSTAKA

- Bougie, U. S. * R. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Salemba Empat.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

- Dzulfaroh, A. N. (2021). *Hari Ini dalam Sejarah: WHO Tetapkan Covid-19 sebagai Pandemi Global*. Kompas,Com. <https://www.kompas.com/tren/read/2021/03/11/104000165/hari-ini-dalam-sejarah--who-tetapkan-covid-19-sebagai-pandemi-global?page=all>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mujani, S. (2020). Asesmen Publik atas Kinerja Pemerintah Indonesia Menanani Wabah Covid-19: Sebuah Penjelasan Ekonomi Politik. *Penelitian Politik*, 17(2), 159–308. <http://ejournal.politik.lipi.go.id/index.php/jpp/article/view/871/562>
- Nasucha, C. (2004). *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. PT Grasindo.
- Nuraini, R. (2020). *Kasus Covid-19 Pertama, Masyarakat Jangan Panik*. Indonesia.Go.Id. <https://indonesia.go.id/narasi/indonesia-dalam-angka/ekonomi/kasus-covid-19-pertama-masyarakat-jangan-panik>
- Rusiana, D. A. (2021). *Ini Alasan Pemerintah Tidak Menerapkan Lockdown Hingga Penjelasan Soal Perubahan Nama*. Idxchannel.Com. <https://www.idxchannel.com/economics/ini-alasan-pemerintah-tidak-menerapkan-lockdown-hingga-penjelasan-soal-perubahan-nama>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. Alfabeta.
- Widiya, S. (2021). *STUDI ANALISIS PERAN DPRD KOTA MEDAN DALAM MELAKSANAKAN KEBIJAKAN ANGGARAN GUNA MENANGANI PANDEMIK COVID-19*. 1–13.
- Wijaya, V. (2020). Evaluasi Kinerja Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19. *Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19*, 23. <https://covid19.go.id/>