

## GAMBARAN PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN RSUP RATATOTOK-BUYAT DI KABUPATEN MINAHASA TENGGARA PADA MASA PANDEMI COVID-19

Nurhaliza Kadi\*, Sulaemana Engkeng\*, Febi K. Kolibu\*

\*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan adalah salah satu komponen pada suatu sistem kesehatan nasional yang dilakukan oleh pemerintah berkaitan langsung dengan masyarakat dalam hal preventif, promotif, kuratif, serta rehabilitatif dan juga akses pelayanan kesehatan hanya sering dilihat dari perspektif pemberi layanan kesehatan saja, sedangkan perspektif masyarakat kurang diperhatikan. Tujuan penelitian ini adalah Mengetahui Gambaran Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan RSUP Ratatotok-Buyat pada masa Pandemi COVID-19 di Kabupaten Minahasa Tenggara. Jenis penelitian ini memakai metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di RSUP Ratatotok Buyat di bulan Mei-Juli 2021. Informan dalam penelitian ini yang totalnya 6 orang yang telah mendapatkan pelayanan di RSUP Ratatotok Buyat. Hasil penelitian berdasarkan wawancara kepada informan terkait dengan pelayanan kesehatan yang mengikuti protokol kesehatan, diperoleh persepsi informan yaitu semua mengikuti protokol kesehatan yang ada, namun adapun persepsi dari informan A5 yaitu tenaga kesehatan telah mengikuti protokol kesehatan tapi masih ada beberapa pasien yang melanggarnya. Kesimpulan pelayanan kesehatan RSUP Ratatotok Buyat pada masa pandemi COVID-19 sudah baik dan mengikuti protokol kesehatan yang ada sehingga masyarakat tidak takut lagi untuk berobat di RS walaupun pada masa yang sulit ini namun menurut salah satu informan bahwa masih ada masyarakat yang masih melanggar protokol kesehatan pada saat berada di RS.

**Kata Kunci:** Persepsi Masyarakat, Pelayanan Kesehatan, COVID-19

### ABSTRACT

Health services are one component of a national health system that is carried out by the government directly related to the community in terms of preventive, promotive, curative, and rehabilitative and also access to health services is often only seen from the perspective of health service providers, while the perspective of the community is not paid attention to. The purpose of this research is to find out the description of public perception of health services at Ratatotok-Buyat Hospital during the COVID-19 Pandemic in Southeast Minahasa Regency. This type of research uses a qualitative method with a descriptive approach. This research was conducted at Ratatotok Buyat Hospital in May-July 2021. Informants in this study were a total of 6 people who had received services at Ratatotok Buyat Hospital. The results of the study based on interviews with informants related to health services that follow health protocols, obtained the perception of informants that all follow the existing health protocols, but as for the perception of informants A5, namely health workers have followed the health protocol but there are still some patients who violate it. The conclusion is that the health services of Ratatotok Buyat Hospital during the COVID-19 pandemic were good and followed the existing health protocols so that people were no longer afraid to seek treatment at the hospital even at this difficult time, but according to one informant, there were still people who still violated the health protocols at the time. while in the hospital.

**Keyword:** Public Perception, Health Services, COVID-19

### PENDAHULUAN

Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit infeksi saluran pernafasan pada manusia yang diakibatkan oleh virus corona jenis terbaru yakni *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2*

(SARS.CoV-2) dan sampai sekarang masih mewabah di berbagai negara termasuk Indonesia. Pandemi COVID-19 ini, awalnya terjadi pada Desember 2019 di Kota Wuhan, Tiongkok (RI, 2020). Orang yang terjangkit oleh COVID-19 ada yang

meninggal namun ada juga yang sembuh. Pandemi COVID-19 berdampak diberbagai aspek yakni aspek ekonomi, sosial, politik maupun aspek kesehatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19), PSBB dilakukan hampir diseluruh kota-kota besar di Indonesia dan adanya pembatasan segala aktivitas sosial orang per orang yang memungkinkan terjadinya penularan. Masyarakat dihimbau untuk tidak bepergian termasuk ke fasilitas kesehatan seperti rumah sakit kecuali dalam keadaan darurat atau sangat diperlukan. Pada masa ini, untuk berkunjung ke fasilitas kesehatan sudah diperbolehkan dengan mengikuti protokol kesehatan yang diatur dalam panduan teknis pelayanan rumah sakit pada masa adaptasi kebiasaan baru (RI, 2020).

Di Indonesia, rumah sakit sebagai bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan umum kepada masyarakat umum melalui berbagai pelayanan kesehatan meliputi pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan. Pelayanan tersebut diberikan oleh unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat jalan (S, 2016). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah

Sakit didefinisikan sebagai pusat pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan khusus yang memberikan pelayanan pasien, rawat jalan, dan gawat darurat.

Persepsi masyarakat adalah tanggapan atau pengetahuan terhadap lingkungan sekitar oleh sekelompok orang atau lebih dari dua orang yang dirangsang oleh indera pada tiap individu dan tanggapan tersebut dapat berupa tanggapan positif serta tanggapan negatif. Ada Persepsi negatif dan positif dari masyarakat mengenai pelayanan kesehatan di Ratatotok. Alur pelayanan yang bertahap-tahap pada masa pandemi ini menimbulkan persepsi negatif dari masyarakat, sedangkan persepsi yang positif muncul dari pengetahuan masyarakat tentang pentingnya mengikuti protokol kesehatan yang ada.

Pelayanan kesehatan adalah salah satu komponen pada suatu sistem kesehatan nasional yang dilakukan oleh pemerintah berkaitan langsung dengan masyarakat dalam hal preventif, promotif, kuratif, serta rehabilitatif dan juga akses pelayanan kesehatan hanya sering dilihat dari perspektif pemberi layanan kesehatan saja, sedangkan perspektif masyarakat kurang diperhatikan (Megatsari H, Laksono AD, Ridlo IA, Yoto M, 2018).

Menurut UU no 36 tahun 2009 tentang pelayanan kesehatan yang sifatnya preventif dan promotif yaitu menginformasikan langsung kepada masyarakat bagaimana

menerapkan pola hidup yang sehat dan mencegah terjadinya penyakit. Sedangkan pelayanan kesehatan yang sifatnya kuratif dan rehabilitatif berpatokan pada kesembuhan pasien, pengobatan suatu penyakit dan mengembalikan bekas penderita penyakit ke dalam masyarakat.

## **METODE**

Jenis penelitian ini memakai metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, penelitian ini mengilustrasikan tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pada masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Minahasa Tenggara. Penelitian ini akan dilakukan di RSUP Ratatotok Buyat Kabupaten Minahasa Tenggara pada bulan Mei-Juli 2021. Informan dalam penelitian ini ada 6 informan yang telah mendapatkan pelayanan di RSUP Ratatotok buyat yakni 1 pasien rawat inap, 1 pasien rawat jalan, 2 keluarga pasien, 1 pasien yang telah sembuh dan 1 keluarga pasien yang telah meninggal. Umur informan berkisar 23-53 tahun. 5 orang informan berjenis kelamin perempuan dan 1 orang berjenis kelamin laki-laki.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelayanan Kesehatan pada masa Pandemi di RSUP Ratatotok-Buyat**

Menurut Kementerian Kesehatan RI, prinsip utama pengaturan Rumah Sakit pada masa pandemi untuk melaksanakan layanan rutinnya adalah menerapkan prosedur

skrining, triase dan tata laksana kasus kepada pasien terkonfirmasi positif COVID-19 maupun non COVID-19. Mengharapkan penerahan tenaga kesehatan dan pengguna jasa dengan menerapkan sistem manajemen dan pengendalian penyakit (PPI), penggunaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) dan penggunaan peralatan Keselamatan Masyarakat (APD) di rumah sakit.

Menerapkan Protokol Kesehatan melalui cuci tangan, memakai masker dan menjaga kesehatan (3M) di lingkungan rumah sakit. Menyediakan ruang isolasi untuk pasien yang terkonfirmasi positif COVID-19. Terintegrasi dalam sistem penanganan COVID-19 sehingga dapat melacak kasus di setiap daerah, menerapkan mekanisme rujukan yang efektif serta mengawasi pasien isolasi mandiri serta bekerja sama dengan Dinas Kesehatan setempat.

Berdasarkan hasil wawancara A1, A2, A3, A4, A6 terkait dengan pelayanan kesehatan yang mengikuti protokol kesehatan, persepsi informan yaitu semua mengikuti protokol kesehatan yang ada karena sedang berada pada masa COVID-19, namun adapun persepsi dari informan A5 yaitu tenaga kesehatan telah mengikuti protokol kesehatan tapi masih ada beberapa pasien yang melanggarnya. Kepatuhan individu terhadap protokol kesehatan pada masa pandemi ini sangat penting karena dengan kesadaran dari diri sendiri bisa mencegah diri sendiri dan orang lain dari

penyakit guna untuk meminimalisir penyebaran COVID-19, jika hanya petugas kesehatan yang patuh terhadap protokol kesehatan namun pasien dan keluarga masih apatis terhadap kebijakan yang telah dibuat maka akan susah menekan penyebaran COVID-19 di Rumah Sakit.

Alur pelayanan kesehatan pada masa pandemi menurut informan A1, A2, A3, A4, A5 yaitu alur pelayanannya bagus karena langsung ditangani oleh petugas kesehatan dan mengikuti alur pada masa pandemi yakni swab terlebih dahulu, persepsi dari informan A6 bahwa pelayanan bagus dan alur pelayanan mengikuti alur pelayanan pada masa pandemi yakni test terlebih dahulu namun karena hasil test awal reaktif jadi harus pemeriksaan selanjutnya yang hasilnya nanti 10 hari kemudian sehingga sempat membuat keluarga jenuh untuk menunggu.

Alur pelayanan kesehatan yang berbelit-belit atau sulit akan membuat masyarakat jenuh untuk menunggu ataupun mengikutinya. Menurut informan, alur pelayanan di Rumah Sakit Ratatotok-Buyat sudah bagus dan telah mengikuti alur pelayanan pada masa pandemi. Namun, masih ada salah satu informan yang sempat jenuh akibat harus menunggu hasil *Polymerase Chain Reaction* (PCR). Untuk hasil PCR memang lebih lama daripada hasil antigen, hasil antigen bisa keluar 30 menit setelah di test sedangkan hasil dari PCR harus menunggu berminggu-minggu.

Sejalan dengan penelitian Idris, dkk (2020) yang menyebutkan bahwa persepsi pasien tentang implementasi pelayanan kesehatan selama masa pandemi di wilayah Kota Depok sudah sesuai atau berjalan dengan baik karena persepsi tiap pasien dipengaruhi oleh apa yang mereka lihat serta rasakan sehingga itu yang terekam dalam ingatan mereka.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan pada masa Pandemi di RSUP Ratatotok-Buyat**

Pada masa pandemi ini, pelayanan kesehatan yang aman serta bermutu menjadi tujuan masyarakat. Pelayanan kesehatan harus dilakukan secara maksimal sehingga 5 dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan dan kepedulian), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (Bukti fisik) dan *Assurance* (Jaminan) dapat terealisasikan agar terciptanya kepuasan pada pemakai jasa pelayanan.

Persepsi masyarakat yang nyaman terhadap pelayanan di RS menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di RSUP Ratatotok telah diupayakan secara maksimal sehingga dimensi kualitas pelayanan kesehatan yakni *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan dan kepedulian), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik) dan *Assurance* (Jaminan) terealisasi dengan baik dan membuat pengguna jasa kesehatan merasa

puas saat mendapatkan pelayanan kesehatan di RS pada masa pandemi ini.

Penelitian ini, tidak searah dengan hasil penelitian (Tawil MY, Ruru JM, 2017) yang menyebutkan bahwa pelayanan yang dilakukan pada RSUD Kota Kotamobagu belum cukup baik dilihat dari kurangnya ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, kurangnya tenaga ahli kesehatan yakni dokter spesialis, etika/sikap petugas kepada pasien dalam hal menyamaratakan dirasa belum cukup baik dan kelengkapan fasilitas baik fasilitas umum maupun medis dalam menunjang pelayanan kesehatan masih belum baik. Sedangkan penelitian (TN, 2021) menyebutkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan cenderung memiliki respon yang baik.

## KESIMPULAN

1. Pelayanan kesehatan RSUP Ratatotok Buyat pada masa pandemi COVID-19 sudah baik dan mengikuti protokol kesehatan yang ada sehingga masyarakat tidak takut lagi untuk berobat di RS walaupun pada masa yang sulit ini namun masih ada masyarakat yang melanggar protokol kesehatan pada saat berada di RS.
2. Persepsi masyarakat tentang *Reliability* (Keandalan) yaitu petugas kesehatan pada rawat inap melayani dengan tepat waktu namun di rawat jalan dokter

datang tidak sesuai jadwal dan untuk pelayanan administrasi tidak sulit.

3. Persepsi masyarakat tentang *Responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian) yaitu pelayanan di rawat inap direspon dengan cepat oleh petugas kesehatan namun di rawat jalan harus menunggu sedikit lama dan untuk penyampaian informasi kepada pasien jelas juga gampang dimengerti.
4. Persepsi masyarakat tentang *Emphaty* (empati) yaitu komunikasi petugas kesehatan dengan informan bagus, lancar, menggunakan bahasa yang sopan dan memberikan dukungan untuk cepat sembuh. Pelayanan untuk pasien BPJS dan pasien umum di RSUP Ratatotok-Buyat sudah bagus dan tidak di bedakan.
5. Persepsi masyarakat tentang *Tangibles* (bukti fisik) yaitu nyaman dengan fasilitas kesehatan yang ada dan semua alat berfungsi dengan baik namun masih ada ruangan yang tidak ada kipas angin juga untuk toilet ada yang tidak bisa digunakan karena sementara perbaikan dan hanya beberapa toilet yang bersih, dilingkungan RS ada yang bersih serta ada yang masih kotor. Petugas kesehatan berpenampilan rapih dan mengikuti protokol kesehatan saat melayani pasien.
6. Persepsi masyarakat tentang *Assurance* (jaminan) yaitu seluruh petugas kesehatan ramah dan sopan, seluruh dokternya bagus namun perawat hanya

sebagian yang murah senyum dan sabar, masyarakat nyaman saat mendapatkan penanganan dari petugas kesehatan tapi sempat ragu karena takut dikatakan terinfeksi COVID-19.

## SARAN

### 1. Bagi Rumah Sakit

Direktur RSUP Raratotok Buyat diharapkan perlu memperhatikan beberapa aspek dari dimensi kualitas pelayanan kesehatan yakni keandalan dan bukti fisik:

- 1) Memberikan *rewards* atau *punishment* terhadap petugas kesehatan yang tidak tepat waktu dan yang tepat waktu agar mempunyai motivasi kerja.
- 2) Memperhatikan toilet dan lingkungan sekitar agar tetap bersih dan juga enak dipandang.

### 2. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan untuk menaati protokol kesehatan yang ada untuk mencegah penyebaran COVID-19 di Rumah Sakit.

*Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan.*

S, H. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit.*

Tawil MY, Ruru JM, L. S. (2017). *Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu Provinsi Sulawesi Utara. Jurnal Administrasi Publik.* 3(46).

TN, H. D. & U. (2021). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai. Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes,* 12(2).

## DAFTAR PUSTAKA

- Megatsari H, Laksono AD, Ridlo IA, Yoto M, A. A. (2018). *Perspektif Masyarakat Tentang Akses Pelayanan Kesehatan. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan,* 21(4), 247–253.
- RI, K. K. (2020). *Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru. In Kementrian Kesehatan RI Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan &*