

## GAMBARAN PELAYANAN KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS POOPO KABUPATEN MINAHASA SELATAN

Regina Tesalonika Langkai\*, Franckie R.R. Maramis\*, Ribka Wowor\*

\*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang diselenggarakan oleh Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Peran Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama sangat penting dalam melakukan pencegahan dan pengendalian Covid-19, sehingga perlu adanya penyesuaian-penyesuaian dalam proses pelayanan kesehatan. Covid-19 merupakan penyakit yang disebabkan oleh Novel Coronavirus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Poopo Kabupaten Minahasa Selatan dengan menggunakan metode kualitatif dan wawancara mendalam yang diambil 8 informan. Analisis data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Hasil Penelitian yang diperoleh yaitu pada pelayanan Puskesmas pada masa pandemi di Puskesmas Poopo terdapat perbedaan pada saat sebelum pandemi yaitu adanya pembagian petugas, memiliki perubahan alur pada saat masuk terdapat proses triase, waktu tunggu yang lebih cepat dalam proses pemeriksaan dan adanya pemeriksaan Covid-19 yang diberikan Puskesmas yaitu rapid-test dan swab test. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Puskesmas Poopo sudah melakukan penyesuaian-penyesuaian pelayanan kesehatan serta terdapat pemeriksaan pemeriksaan Covid-19. Saran kepada pihak Puskesmas adalah kiranya selalu dapat mengembangkan pelayanan kesehatan dan dapat melakukan pelayanan yang lebih baik pada masa pandemi ini.

**Kata kunci :** pelayanan kesehatan, pandemi covid-19, Puskesmas Poopo

### ABSTRACT

Health service is an effort organized by the First Level Health Facility which aims to maintain and improve public health. The role of First Level Health Facilities is very important in preventing and controlling Covid-19, so adjustments are needed in the health service process. Covid-19 is a disease caused by the Novel Coronavirus. This study aims to determine the description of health services during the Covid-19 pandemic at the Poopo Health Center, South Minahasa Regency using qualitative methods and in-depth interviews taken by 8 informants. Data analysis used source triangulation and method triangulation. The results of the study obtained were that in the Puskesmas services during the pandemic at the Poopo Health Center there were differences before the pandemic, namely the distribution of officers, having a change in the flow at the time of entry, there was a triage process, a faster waiting time in the examination process and the Covid-19 examination which was carried out. given by the Puskesmas, namely rapid-test and swab test. The conclusion of this study is that the Poopo Health Center has made adjustments to health services and there is a Covid-19 examination. Suggestions to the Puskesmas are to always be able to develop health services and be able to provide better services during this pandemic.

**Keywords:** health services, covid-19 pandemic, Poopo Health Center

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan,

keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Kemenkes RI). Pelayanan kesehatan (health care service) juga merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar

1945 untuk melakukan upaya meningkatkan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan.

Masalah saat ini yang mengharuskan Puskesmas untuk adanya penyesuaian-penyesuaian dalam proses pelayanan kesehatan yaitu masalah pandemi COVID-19. Coronavirus Disease 19 (COVID-19) merupakan penyakit yang disebabkan oleh Novel Coronavirus (2019-nCoV) yang merupakan virus jenis baru, yang memiliki gejala umum infeksi antara lain gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk dan sesak napas hingga pada kasus yang berat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal dan bahkan kematian. (Kemenkes, 2020). Berdasarkan data dari WHO secara global yang terkonfirmasi positif COVID-19 berjumlah 8.860.331 kasus dengan total kematian berjumlah 465.740. Pada bulan Mei 2020 data Kasus COVID19 di Indonesia berjumlah 23.851 kasus. Kasus ini terus bertambah hingga pada hari ke 26 yaitu pada bulan Juni 2020 menjadi 46.845 kasus dengan total kematian berjumlah 2500 kasus. Sedangkan untuk kasus yang ada di Sulawesi Utara sampai pada bulan Juni 2020 terkonfirmasi positif berjumlah 854 kasus dengan angka kematian 69 kasus. Khususnya di daerah Minahasa Selatan jumlah kasus yang terkonfirmasi positif adalah 47 kasus, dengan jumlah pasien yang meninggal 7 orang. Menurut data

Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 di Kabupaten Minahasa Selatan menunjukkan bahwa Kecamatan Ranoyapo memiliki 1 Pasien Terkonfirmasi Positif yang saat ini sementara dirawat. Oleh karena hal diatas maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana gambaran pelayanan kesehatan pada masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas Poopo.

### **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi langsung serta penelusuran dokumen yang berkaitan kemudian di analisis dengan menggunakan metode content analysis (analisis isi). Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Poopo pada bulan Juli-September tahun 2020. Informan Penelitian ini berjumlah 8 orang (pegawai puskesmas berjumlah 6 orang, pasien berjumlah 2 orang). Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan kesehatan pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Poopo. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti ini sendiri serta dibantu oleh pedoman wawancara, serta catatat dan alat rekam.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang gambaran pelayanan kesehatan pada masa pandemi di Puskesmas Poopo adalah:

1. Berdasarkan hasil wawancara dengan I1, I2, I3, I4, I5, I6 tugas pokok pelayanan pendaftaran adalah merupakan tempat penerimaan pasien untuk mendaftar, melakukan pencatatan pendaftaran registrasi, tempat penyimpanan formulir-formulir rekam medis. Fungsi pelayanan pendaftaran adalah penyedia informasi kunjungan pasien, serta penyedia kartu rekam medis yang lama maupun yang baru.
2. Pembagian petugas pendaftaran menurut hasil wawancara dengan R1, R3, R4, R6 ada 2 orang pegawai yang bertugas tiap shift. Pendapat dari R2 dan R5 yang bertugas dalam 1 minggu ada 3 pegawai yang saling bergantian tiap shift. Pendapat R7 yang merupakan pasien di Puskesmas Poopo bahwa jumlah pegawai yang bertugas di bagian pendaftaran ada 1 pegawai, R8 mengatakan bahwa pegawai yang bertugas dibagian pendaftaran ada 2 pegawai.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan alur pelayanan pendaftaran menurut R5 yang merupakan pegawai yang bertugas dibagian pendaftaran, alur pelayanan pendaftaran dimulai pada saat buka pendaftaran jam 08.00-11.00, menurut R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7 dan R8 alur pendaftaran dimulai pada saat pasien datang dilakukan penerapan triase yaitu mencuci tangan, pemeriksaan suhu tubuh, jika pasien memiliki kondisi tubuh diatas 38°C maka pasien akan langsung diarahakan diruangan ISPA.
4. Hasil wawancara dengan seluruh informan mengatakan bahwa sarana dan prasaran dibagian pendaftaran adalah meja, sekat pembatas transparan, kursi, thermometer, buku, PC, nomor antrian pasien, KRJ, Family folder, buku, mistar serta pulpen.
5. Faktor penghambat dalam proses pelayanan pendaftaran berdasarkan hasil wawancara dengan informan adalah pada masa pandemi adalah masih ada pasien yang tidak memakai masker, pasien tidak membawa KIS dan harus ada biaya yang akan dibayarkan dan ada pasien yang mengeluh tentang hal tersebut serta sarana dan prasarana yang kurang yaitu kurangnya tempat duduk pasien pada saat menunggu giliran, karena pada masa pandemi ini Puskesmas Poopo menerapkan physical distancing yaitu memberikan jarak pada tempat duduk pasien.
6. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pegawai Puskesmas Poopo bahwa pemeriksaan pelayanan kesehatan pada masa pandemi ini tidak jauh berbeda dengan proses pemeriksaan pada sebelum pandemi, hanya saja perbedaannya menurut R1, R3, R4, pegawai memakai APD yang

lebih lengkap dari sebelumnya. Menurut R2 yang merupakan dokter yang ada di Puskesmas Poopo, untuk perbedaan teknis pemeriksaan sebelum dan saat pandemi *COVID-19* bahwa untuk waktu pemeriksaan pada saat pandemi sekitar 6-10 menit sedangkan pada sebelum pandemi sekitar 10-15 menit. Pendapat dari R7 dan R8 yang merupakan pasien, perbedaan pelayanan pemeriksaan sebelum dan saat pandemi adalah pada masa pandemi ini tempur duduk pasien dan dokter memiliki jarak yang lebih jauh dari sebelum pandemi dan alat pelindung diri yang digunakan oleh dokter lebih lengkap dari sebelumnya.

7. Menurut hasil wawancara dengan R1, R2, R3, R4, R5 yang adalah pegawai di Puskesmas Poopo, jenis pelayanan yang diberikan pada sebelum pandemi tidak jauh berbeda dengan pada saat pandemi hanya saja ada pelayanan yang dibatasi pada masa pandemi adalah pelayanan gigi dan mulut. Hasil wawancara dengan R7 dan R8 yang adalah pasien bahwa hanya pemeriksaan gigi yang dibatasi dalam pelayanan Puskesmas.
8. Berdasarkan hasil wawancara dengan R1, R2, R3, dan R6 pegawai Puskesmas Poopo, yang menjadi faktor penghambat dari pemeriksaan khususnya pada masa pandemi terletak pada pengetahuan masyarakat yang

kurang karena pada saat pemeriksaan ada pasien yang selalu membuka masker atau tidak membawa dan memakai masker, menurut R4 dan R5 faktor penghambat dalam pemeriksaan adalah pegawai yang kurang.

9. Hasil wawancara dengan R1, R2, R3, R4, R5, dan R6 yang adalah pegawai Puskesmas bahwa pelayanan yang pernah dilakukan terkait dengan pemeriksaan *COVID-19* yaitu pelayanan diluar gedung seperti pemeriksaan *rapid-test*, dan swab, dan itu dilakukan di rumah pasien
10. Hasil wawancara dengan R1, R2, R3, R4, R5, dan R6 adalah yang pertama mempersiapkan instrumen, kemudian masuk pada tahap tindakan dengan pemeriksaan rapid test dan swab test, kemudian *edukasi* pasien, dan terakhir tahap pembakaran alat yang sudah dipakai, hasil pemeriksaan swab test akan langsung dibawah oleh pihak Dinas Kesehatan. Setelah keluar hasil dan jika hasilnya positif maka pasien akan langsung dijemput oleh Dinas Kesehatan untuk dibawa ke RS Rujukan *COVID-19*.
11. Berdasarkan hasil wawancara dengan R1, R2, R3, R4, R5, dan R6 sarana dan prasarana yang dipakai pada saat pemeriksaan yaitu instrumen, APD seperti masker, pelindung mata, pelindung wajah, gaun medis, sarung tangan medis, penutup kepala, sepatu,

baju hasmat, alkohol, alat swab dan rapid, tabung, plastik klip, disinfektan.

12. Hasil wawancara dengan R1, R2, R3, R4, R5, dan R6 faktor pendukung pemeriksaan covid-19 adalah data eksternal dari Dinas Kesehatan, dukungan pemerintah dan keluarga. Faktor penghambat yaitu banyak masyarakat yang kurang mengerti dengan pemeriksaan ini sehingga masih ada pasien yang menolak diperiksa.

Pelayanan pendaftaran di Puskesmas Poopo pada sebelum pandemi dan masa pandemi terdapat beberapa perbedaan yaitu, adanya pembagian petugas dan memiliki sistem shift yang bertugas dibagian pendaftaran berjumlah 2-3 orang, hal ini dilakukan dengan tujuan mengurangi kerumunan. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang paduan pencegahan dan pengendalian COVID-19 di tempat kerja, bahwa untuk tempat kerja harus menerapkan pembaruan kebijakan dan prosedur terkait dengan COVID-19. Untuk pencegahannya bagi tempat kerja juga harus menerapkan physical distancing / jaga jarak dengan pengaturan jumlah pekerja yang masuk agar dapat memudahkan dalam penerapan physical distancing. Untuk alur pelayanan di masa pandemi dimulai dari pasien datang selanjutnya penerapan triase/skrining yaitu mengarahkan pasien untuk mencuci tangan,

memeriksa suhu tubuh, jika terdapat pasien yang memiliki gejala akan langsung diarahkan ke ruangan ISPA kemudian mendaftar di bagian pendaftaran, Hal tersebut sejalan dengan penelitian Pangoempia (2021) di Puskesmas Ranotana Weru bahwa adanya perubahan terkait dengan alur pendaftaran, jika sebelumnya pasien langsung mengambil nomor antrian, tetapi pada masa pandemi ini sebelum pasien masuk akan dilakukan screening yaitu mencuci tangan, memeriksa suhu tubuh serta petugas menanyakan keluhan pasien. Dalam proses registrasi pasien setiap pasien dibuat KRJ (kartu rawat jalan) atau kartu rekam medis yang baru sehingga mempercepat waktu, dan untuk sarana dan prasarana sesuai dengan hasil wawancara dan hasil observasi yang telah dilakukan di Puskesmas Poopo. Faktor penghambat dalam pelayanan pendaftaran adalah masih ada pasien yang tidak memakai masker, serta masih kurangnya sarana dan prasarana yaitu tempat duduk pasien.

Pelayanan pemeriksaan di Puskesmas Poopo pada masa pandemi memiliki perbedaan pada sebelum pandemi yaitu petugas diharuskan untuk memakai APD lengkap serta dibatasi kontak fisik dengan pasien jika tidak diperlukan dan menjaga jarak dengan pasien saat berkomunikasi, serta untuk waktu pemeriksaan, pada sebelum pandemi sekitar 10-15 menit sedangkan pada saat pandemi dipersingkat menjadi 6 -10 menit tergantung dari

keluhan pasien. Jenis-jenis pelayanan yang diberikan tidak jauh berbeda dengan pada sebelum pandemi tetapi ada pelayanan yang dibatasi yaitu pemeriksaan gigi dan mulut. Faktor penghambat pelayanan pemeriksaan pada masa pandemi adalah pegawai yang kurang karena pada masa pandemi ini puskesmas memiliki sistem pembagian pegawai.

Pemeriksaan *COVID-19* di Puskesmas Poopo, jenis pelayanan yang diberikan oleh puskesmas yaitu *rapid-test* dan *swab-test*, untuk *rapid-test* yaitu pengambilan sampel darah sedangkan *swab-test* yaitu pengambilan cairan dihidung dan pangkal hidung. Prosedur pemeriksaan berawal dari ada laporan dari masyarakat maupun dari pihak RS bahwa ada pasien di wilayah Puskesmas Poopo yang positif test dan kemudian pihak puskesmas akan mengunjungi langsung keluarga pasien dengan tahapan-tahapan, yang pertama mempersiapkan instrumen, masuk pada proses tindakan, kemudian tahap pembakaran alat yang sudah dipakain dan terakhir edukasi pasien. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/413/2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian *COVID-19*, penemuan kasus baru di wilayah dapat dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan seperti puskesmas maupun di masyarakat. Hal ini dilakukan untuk menemukan adanya seseorang

terindikasi *COVID-19* yang harus segera direspon. Upaya penanggulangan *COVID-19* pada penemuan kasus suspek/probable (find), yang dilanjutkan dengan upaya untuk isolasi dan pemeriksaan laboratorium. Jika hasil test RT-PCR (swab) positif dan pasien dinyatakan sebagai kasus konfirmasi, maka tindakan selanjutnya adalah pemberian terapi sesuai dengan protokol kesehatan, dan untuk pelacakan kontak harus segera dilaksanakan setelah kasus suspek ditemukan. Kontak erat pasien terkonfirmasi positif harus dikarantina selama 14 hari dan setelah itu masih tidak muncul gejala maka pemantauan akan dihentikan. Akan tetapi jika pada saat pemantauan timbul gejala maka akan segera diisolasi dan diperiksa RT-PCR (swab).

Faktor penghambat dalam proses pemeriksaan *COVID-19* di Puskesmas Poopo yaitu ada masyarakat yang tidak mau bekerjasama dengan pihak Puskesmas dengan menolak di tes, kemudian tidak ada dukungan dari keluarga pasien dalam proses pemeriksaan. Adapun faktor pendukung dalam proses pemeriksaan *COVID-19* di Puskesmas Poopo yaitu data terkait dengan pasien yang positif dari Dinas Kesehatan kemudian dukungan keluarga pasien dan dukungan dari pemerintah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada beberapa perbedaan pada masa pandemi dan sebelum pandemi terkait pelayanan di Puskesmas Poopo yaitu pada alur pendaftaran pada masa pandemi ada proses triase, adanya pembagian petugas, waktu tunggu yang cepat. Dalam pemeriksaan umum, petugas memakai alat pelindung diri yang lebih lengkap, dan Puskesmas Poopo menyelenggarakan pelayanan covid-19.

## SARAN

Pihak puskesmas harus selalu memberikan edukasi kepada masyarakat untuk selalu bekerja sama dengan pihak puskesmas dan pemerintah terkait dengan pencegahan dan penyebaran COVID-19.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 di Indonesia. 2020. *Pedoman Penanganan Cepat Medis dan Kesehatan Masyarakat COVID-19 di Indonesia*, (Online), ([www.covid19.go.id](http://www.covid19.go.id), diakses pada tanggal 20 Maret 2020)
- Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 di Indonesia. 2020. *Sebaran Kasus Positif Covid-19*, (Online), (<https://covid19.go.id/peta-sebaran>, diakses pada tanggal 20 Juni 2020)
- Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 di Provinsi Sulawesi Utara. 2020. *Data Sebaran Kasus COVID-19 di semua daerah yang ada di Sulawesi Utara*, (Online), (<https://corona.sulutprov.go.id/data>, diakses pada tanggal 22 Juni 2020)
- Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 di Kabupaten Minahasa Selatan. 2020. *Data Sebaran Kasus COVID-19*, (Online), (<https://covid19.minselkab.go.id/>, diakses pada tanggal 25 Juni 2020)
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01/MENKES/413/2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta
- Kementerian Dalam Negeri. 2020. Pedoman umum menghadapi Pandemi COVID-19 bagi Pemerintah Daerah. Kemendagri RI. Jakarta
- Moenir, A.S, 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara, Jakarta
- Pangoempia, dkk. 2021. Analisis Pengaruh Pandemi COVID-19 Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru dan Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Jurnal Kesmas Vol 10 No.1*
- Trihono. 2005 Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat. Jakarta : CV Sagung Seto
- World Health Organization, (2020), Coronavirus disease 2019 (Online), ([https://www.who.int/docs/default-source/coronavirus/20200312-sitrep-52-covid-19.pdf?sfvrsn=e2bfc9c0\\_2](https://www.who.int/docs/default-source/coronavirus/20200312-sitrep-52-covid-19.pdf?sfvrsn=e2bfc9c0_2), di akses pada 9 Agustus 2020)
- WHO, 2020. Coronavirus Disease. (Online) (<https://www.who.int/emergencies/disease/novel-coronavirus-2019>, diakses pada 20 maret 2020).