

## **Analisis Layanan Kesehatan Puskesmas Wenang Kota Manado Pada Masa Pandemi Covid-19**

Klerin A. Lebe\*, Grace E. C. Korompis\*, Ribka E. Wowor\*.

\*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi. Manado

### **ABSTRAK**

*Puskesmas yang merupakan penyelenggara pelayanan tingkat pertama harus menyesuaikan dengan keadaan sekarang karena Covid-19. Puskesmas sangat berperan penting dalam melaksanakan tindakan dini secara teratur dan terarah dalam memutus mata rantai penularan virus ini. Covid-19 merupakan penyakit yang disebabkan oleh virus corona. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana layanan kesehatan Puskesmas Wenang Manado pada masa Pandemi Covid-19. Hasil penelitian yang sudah diperoleh bahwa sistem alur pelayanan Puskesmas sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), perubahan alur pelayanan juga terjadi di Puskesmas Wenang yaitu harus melewati proses Skrining dan saat ini Puskesmas hanya menggunakan 2 poli pemeriksaan, yaitu poli sehat dan poli sakit, tempat duduk memiliki jarak, dan penggunaan APD sudah sesuai dengan tata cara penggunaannya. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu terjadinya banyak perubahan layanan di Puskesmas Wenang Manado diantaranya terjadinya perubahan alur, tempat pemeriksaan hanya menggunakan 2 poli, pasien yang datang harus di skrining terlebih dahulu, dan tempat duduk memiliki jarak. Saran untuk Puskesmas Wenang kiranya dapat mempertahankan pelayanan yang ada meskipun saat ini banyak kendala yang dihadapi serta dapat mengembangkan pelayanan Puskesmas yang belum terealisasi agar supaya kedepannya pelayanan yang ada di Puskesmas Wenang akan lebih baik lagi meskipun di masa Pandemi Covid-19.*

**Kata Kunci :** *Layanan Kesehatan, pandemi Covid-19, Puskesmas Wenang.*

### **ABSTRACT**

*Public health center is the first level service provider that must adjust to the current situation due to Covid-19. The health center plays an important role in carrying out regular and targeted early action in breaking the chain of transmission of this virus. Covid-19 is a disease caused by the corona virus. This study aims to analyze how the health services of the Manado Wenang Health Center during the Covid-19 Pandemic. The results of the research that have been obtained are that the Puskesmas service flow system is in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP), Changes in service flow also occurred at the Wenang Health Center, which had to go through the screening process and currently the Puskesmas only uses 2 examination polyclinics, namely healthy polyclinics and unhealthy polyclinics, the seat has a distance, and the use of personal protective equipment (APD/Alat pelindung diri) is in accordance with the procedures for its use. The conclusion of this study is that there have been many service changes at the Wenang Manado Health Center including changes in the flow, the inspection site only use 2 polyclinics, Patients who come in must be screened first. Suggestions for Wenang Health Center would be to maintain the current service although currently there are many obstacles faced, and also can develop Puskesmas services that have not been implemented so that in the future the services at Wenang Health Center will be even better even during the Covid-19 Pandemic.*

**Keyword:** *Health Services, Covid-19 pandemic, Wenang Health Center (Puskesmas Wenang)*

## Pendahuluan

Kualitas pelayanan yang diharapkan dalam mencapai pelayanan kesehatan yaitu, adanya kemampuan organisasi, dan kerjasama terhadap layanan, serta adanya kesinambungan, keamanan, dan kenyamanan. Puskesmas yang merupakan penyelenggara pelayanan tingkat pertama harus menyesuaikan dengan keadaan sekarang karena Covid-19 (Kemenkes RI, 2021).

Corona Virus (Covid-19) adalah jenis virus baru bisa menular kepada semua orang, adapun beberapa gejala umum akibat Covid-19 yaitu gangguan pernapasan, demam serta batuk bahkan dalam kasus yang berat dapat menyebabkan kematian. virus tersebut di tularkan lewat droplet (percikan air liur) saat orang batuk dan bersin, kita bisa tertular jika menghirup udara bahkan menyentuh benda yang telah terkontaminasi oleh virus ini. Jangan menyentuh mata atau hidung jika terlanjur menyentuh benda yang telah terkontaminasi, virus ini sangat sensitive jika terkena sinar matahari langsung dan juga kita bisa menggunakan cairan pembersih tangan (handsanitizer) jika terlanjur menyentuh benda atau apapun yang menjadi tempat transmisi virus ini (Kemenkes RI, 2020).

Dalam mengidentifikasi penyebaran secara lebih cepat adapun saran yang disampaikan yaitu meningkatkan daya tanggap dan respon darurat, memberikan

edukasi kepada masyarakat mengenai resiko jika terkontaminasi virus Covid-19 serta harus lebih cepat melaksanakan pemeriksaan kasus yang terkonfirmasi Covid-19, menetapkan komunitas/tim tanggap penanggulangan Covid-19 dan melaksanakan identifikasi untuk mengawasi semua data yang berhubungan dengan pasien covid-19 (Kemenkes RI, 2020).

Berdasarkan pemantauan kasus Covid-19 yang ada di Sulawesi utara menurut data yaitu berjumlah 15,765 kasus positif, diantaranya 267 orang masih di rawat, 14,951 telah sembuh dan 547 orang meninggal (Tribun Manad, 2021).

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Wenang Kota Manado. Jenis Puskesmas ini yaitu non perawatan, jumlah tenaga kesehatan yaitu 37 orang. Karena melihat situasi sekarang ini yang bahkan jauh berbeda karena masalah virus Covid-19. Tempat pertama yang menjadi tujuan masyarakat untuk memeriksakan kesehatannya yaitu di Puskesmas, bahkan menilai bagaimana alur pelayanan serta sistem manajemen yang ada di Puskesmas terkait virus Covid-19 ini.

## Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode yaitu wawancara mendalam. Data yang telah dikumpulkan dengan metode wawancara mendalam, observasi langsung, dan hasil penelusuran dokumen, kemudian dianalisis

dengan menggunakan metode *content analysis* (analisis isi). Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Wenang Manado. penelitian ini dilakukan pada bulan Maret-Juni Tahun 2021. Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang diantaranya Kepala Puskesmas, Kepala Tata usaha, Perawat, Analis Kesehatan, Satgas Covid-19, Staff Bidang Kesling, dan Pasien. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah layanan kesehatan Puskesmas pada masa pandemi Covid-19. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah adalah peneliti sendiri dan dibantu dengan pedoman wawancara, alat tulis, menulis, handphone untuk merekam suara dan mengambil dokumentasi di Puskmas.

### Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis layanan kesehatan Puskesmas Wenang Manado pada masa pandemic Covid-1. Maka hasil yang didapati adalah sebagai berikut.

1. Informan W1, W2, W3, W4, W5, W6, W7 mengatakan bahwa sistem alur pelayanan yang ada di Puskesmas wenang sudah sesuai deng Standar Operasional Prosedur (SOP) pada masa pandemi Covid-19 karena pada kenyataannya sekarang semua yang datang di Puskesmas harus melalui proses triase/skrining terlebih dahulu.
2. Informan W1, W2, W3, W4, W5, W6, mengatakan bahwa untuk alur pemisahan populasi rentan mungkin hanya untuk yang memiliki gejala ISPA, tapi untuk pelayanan rutin tetap dilakukan oleh Puskesmas seperti biasanya hanya saja bedanya sekarang Puskesmas hanya menggunakan 2 poli saja yaitu poli sehat dan poli sakit. Kalau pelayanan KIA/KB dan Imunisasi juga tetap berjalan hanya saja sudah ditentukan jadwal hari dan jamnya dan jadwalnya sudah di tempel di depan pintu masuk puskesmas jadi pasien sudah mengerti.
3. Informan W1, W2, W3, W4, W5, W6 mengatakan bahwa untuk pelayanan di luar gedung masih terbatas karena mengingat keadaan sekarang karena pandemi Covid-19
4. Informan W1, W2, W3, W4, W5, W6 mengatakan bahwa untuk tatalaksana pasien yang memiliki gejala atau terkonfirmasi tentunya akan di skrining terlebih dahulu setelah itu akan ditanyakan jika ada keluhan-keluhan yang mengarah ke virus corona maka akan dilakukan pemeriksaan lanjutan, jika diperiksa dan reaktif maka puskesmas akan melakukan swab test tapi tidak langsung di swab harus dibuatkan jadwal terlebih dahulu setelah itu pasien bisa datang di puskesmas.
5. Informan W1, W2, W3, W4, W5, W6, mengatakan bahwa puskesmas mengikuti pedoman tentang petunjuk

- teknis penyelenggaraan puskesmas pada masa pandemi Covid-19.
6. Informan W1, W2, W3, W4, W5, W6, W7 mengatakan bahwa disetiap ruangan sudah memiliki ventilasi serta sirkulasi udara yang cukup baik.
  7. Informan W1, W2, W3, W4, W5, W6, W7 mengatakan bahwa semua petugas yang ada di puskesmas jika sedang bertugas semua menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) sesuai dengan tata cara penggunaannya.
  8. Informan W1, W2, W3, W4, W5, W6, mengatakan bahwa untuk website khusus konsultasi dan pemantauan kesehatan puskesmas belum ada tapi untuk membagi informasi puskesmas menggunakan Facebook, sebenarnya puskesmas sudah pernah membuat website tapi itu tidak sepenuhnya efektif karena tidak semua pasien menggunakan internet apalagi lansia yang sudah banyak pengeluhan mengenai masalah penglihatan dan ketidakpahaman mengenai media sosial.
  9. Informan W1, W2, W3, W4, W5, W6 mengatakan bahwa ada media promosi lain yang digunakan puskesmas yaitu baliho dan banner yang ada di pintu masuk puskesmas mengenai “etika batuk dan bersin dan pencegahan penularan Covid-19” tujuannya agar setiap pasien/pengunjung yang datang di Puskesmas dapat membacanya.
  10. Informan W1, W2, W3, W4, W5, W6, mengatakan bahwa untuk kendala dan hambatan tentunya ada tapi untuk pelayanan UKM dan UKP tetap dijalankan seperti biasanya dengan tetap mengutamakan protokol kesehatan.
  11. Informan W1, W2, W3, W4, W5, W6, mengatakan bahwa dengan adanya pandemi ini Puskesmas harus memiliki kerjasama dengan lintas sektor terkait pandemi ini. Puskesmas memiliki kerjasama dengan Satgas Covid-19, Satgas kesehatan lingkungan, TNI/POLRI, Babinsa, Puskesmas juga membentuk lingkungan tangguh yaitu bekerjasama dengan lurah, pala dan tentunya meminta kerjasama dengan masyarakat agar supaya bisa saling membantu dalam mengurangi masalah Covid-19 ini.
- Pandemi Covid-19 ini tentunya mengubah sistem alur yang ada di Puskesmas Wenang Manado, karena pada kenyataannya sekarang semua yang datang untuk memeriksakan kesehatannya harus melalui proses triase/skrining terlebih dahulu dan harus mengikuti Standar Operasional Prosedur yang ada di Puskesmas sesuai dengan protokol kesehatan pada masa pandemi Covid-19. Seperti yang ditulis oleh Hamid (2020) terdapat perubahan pada tata cara pelayanan dan jam operasional pelayanan Puskesmas di kota Dumai, Riau. alur pemisahan pasien

yang rentan mungkin hanya untuk yang memiliki gejala ISPA tapi untuk pelayanan rutin itu tetap dilaksanakan oleh Puskesmas seperti biasanya hanya bedanya sekarang Puskesmas hanya menggunakan 2 poli saja yaitu poli sehat dan poli sakit. Pelaksanaan Pengendalian dan pencegahan infeksi yang ada di puskesmas itu bertujuan untuk memperkecil kemungkinan penularan penyakit melalui kepatuhan standar dan kewaspadaan transisi di puskesmas. disetiap ruangan yang ada di puskesmas itu sudah memiliki ventilasi serta sirkulasi udara yang cukup baik, mereka mengatakan juga bahwa semua petugas yang ada di Puskesmas jika sedang bertugas semua menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) dan sesuai dengan tata cara penggunaannya. Saat ini Manajemen Organisasi yang ada di Puskesmas pastinya akan berpengaruh terhadap pelayanan Upaya kesehatan Masyarakat dan Upaya Kesehatan Perorangan pada masa pandemi Covid-19 ini.

Dalam penyelenggaraan pelayanan UKM dan UKP pada masa pandemi Covid-19 Puskesmas harus mengimplemetasikan Surat edaran dari Menteri kesehatan No HK.0201/MENKES/303/2020 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam rangka pencegahan penyebaran Corona Virus Disease/ Covid-19, untuk website khusus konsultasi dan pemantauan kesehatan puskesmas belum ada, tapi untuk membagi informasi seputar

kesehatan puskesmas masih menggunakan Facebook,

Pelayanan UKM dan UKP tetap dijalankan seperti biasanya dengan tetap mengikuti protokol kesehatan yang ada dan berlaku di puskesmas karena mengingat setiap pasien/ pengunjung yang datang itu pasti akan meminta pelayanan yang bermutu dan terarah meskipun dalam keadaan sekarang ini karena pandemi Covid-19.

Puskesmas harus memiliki kerjasama dengan lintas sektor terkait pandemi ini. Puskesmas Wenang memiliki kerjasama dengan satgas Covid-19, satgas kesehatan lingkungan, TNI/Polri, Babinsa, puskesmas juga membentuk lingkungan tangguh yaitu bekerjasama dengan Lurah, Pala dan tentunya meminta kerjasama dengan masyarakat agar supaya bisa saling membantu dalam mengurangi masalah Covid-19 ini.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Analisis Layanan Kesehatan Puskesmas Wenang Manado pada masa pandemi Covid-19, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem alur pelayanan di Puskesmas Wenang Manado sudah sesuai Standar Operasioal Prosedur yang ada di masa Pandemi Covid-19.

2. Untuk pemeriksaan Puskesmas hanya menggunakan 2 poli saja yaitu poli sehat dan poli sakit.
3. Untuk kepatuhan standar dan kewaspadaan transmisi Puskesmas menerapkan triase/skrining saat pasien akan masuk di Puskesmas yaitu mencuci tangan, pengukuran suhu tubuh, dan untuk tempat duduk memiliki jarak.
4. Alat Pelindung Diri (APD) yang ada di Puskesmas sudah di gunakan sesuai dengan aturan dan tata cara penggunaannya.
5. Tatalaksana pasien yang terpapar virus corona terlebih dahulu di skrining, dan ditanya jika ada keluhan-keluhan terkait virus corona, setelah itu dilakukan pemeriksaan lanjutan.
6. Belum ada website yang bisa dijangkau oleh pasien untuk konsultasi kesehatan, alasannya karena tidak semua mengerti tentang internet apalagi lansia.
7. Puskesmas memiliki kerjasama dengan lintas sektor terkait pandemi Covid-19 yaitu TNI/POLRI, Babinsa, Satgas Covid-19, dan Puskesmas juga membentuk lingkungan tangguh yang bekerjasama dengan Pemerintah setempat seperti kelurahan.

### **Saran**

1. Puskesmas tetap mempertahankan pelayanan yang dilaksanakan pada masa pandemi ini
2. Puskesmas harus tetap mengutamakan protokol kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 ini.
3. Puskesmas harus tetap mengutamakan pelayanan untuk masyarakat agar supaya setiap pasien/pengunjung yang datang di puskesmas dapat menikmati pelayanan baik dari fasilitas yang ada di gedungnya bahkan pelayanan setiap individu.

### **Keterbatasan Penelitian**

1. Dalam pengambilan data susah untuk mengatur waktu dengan informan dengan alasan karena jam kerja di Puskesmas sangat singkat.
2. Terjadi hambatan dalam pembuatan surat penelitian sehingga penelitian juga terhambat karena harus di buat di kantor walikota dan harus menunggu beberapa minggu setelah itu surat penelitian bisa di ambil.
3. Keterbatasan referensi seperti artikel dan jurnal, karena penelitian ini masih termasuk baru.

### **Daftar Pustaka**

- Bahjuri P, Siahaan R, Solikha D, 2018. Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas. Penerbit: Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat. Diakses pada tanggal 21 juni 2020.
- Burhan E, 2020. Pneumonia Covid-19, Diagnosis Dan Penatalaksanaan Di Indonesia. Jakarta:
- Cindy A, 2013. Inovasi Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas

- Jagir Kota Surabaya. ISSN Vol 1, No 1. Diakses pada tanggal 19 juni 2020.
- Dewi, Y. 2020. *Buat Mekanisme Khusus Antrean Pasien, Puskesmas Tawangrejo Ikut Cegah Sebaran Covid-19.* (Online) <https://jatimtimes.com/baca/213195/20200421/095200/buat-mekanisme-khusus-antrean-pasien-puskesmas-tawangrejo-ikit-cegah-sebaran-covid-19>. diakses pada 21 Februari 2021.
- Hamid, A. 2020. *Pelayanan Puskesmas di masa pandemi covid-19.* (Online) <https://www.antaranews.com/foto/1419677/pelayanan-puskesmas-di-masa-pandemi-Covid1-9> diakses pada 10 Februari 2021
- Isbaniah F dkk, 2020. Pedoman Kesiapsiagaan Menghadapi CoronaVirus Disease (Covid-19). Penerbit : Kementerian Kesehatan RI Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P). diakses pada tanggal 22 juni 2020.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2020. *Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi COVID-19.* Jakarta. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. Diakses pada tanggal 18 juni 2020.
- Notoadmodjo, S. 2010. Metodologi penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurhayati M, 2016. Peran Tenaga Medis Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Pembantu Linggang Amer Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat. Diakses pada tanggal 18 juni 2020.
- Mandasari, L. 2020. “Analisis Kualitas Pelayanan di Pusat Pelayanan Kesehatan (PUSKESMAS) Tanjung Raja Kabupaten Ogan Ilir”. Jurnal Syntax Transformation. Vol 1 No 3: 24-29
- Prananda R R, 2020. *Batasan Hukum Keterbukaan Data Medis Pasien Pengidap Covid-19: Perlindungan Privasi VS Transparansi Informasi Publik.* Jurnal Vol 3 No. 1. Terbitan bulan Juni. Diakses pada tanggal 19 Juni 2020.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, tentang Puskesmas Jakarta: Menteri Kesehatan RI.
- Pemerintah Kota Manado. 2020. *Pemantauan Covid-19.* (Online) <https://covid19.manadokota.go.id/> / di akses pada tanggal 17 maret 2021
- Rathomi S H, Respati T, 2020. *Bunga Rampai Artikel Penyakit Virus Korona (COVID-19).* Penerbit: Pusat Penerbitan Universitas (P2U) Unisba. Jawa Barat. Diakses pada tanggal 19 juni 2020.
- Safrizal Z A, Putra I. D, Sofyan S, Bimo, 2020. Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19 Bagi Pemerintah Daerah, Pencegahan, Pengendalian, Diagnosis dan Manajemen. Tim Kerja Kementerian Dalam Negeri. Diakses pada tanggal 21 juni 2020.
- World Health Organization, 2020. Dashbor WHO Coronavirus Desease (COVID19)