

Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Tondano Kota Pekalongan

Dewi Nugraheni Restu Mastuti ¹⁾ Teguh Irawan ²⁾* Marfuatun ³⁾

¹⁾²⁾³⁾ Prodi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas

Pekalongan

*trikuris@yahoo.co.id

ARTICLE INFO

Accepted : 30 November 2022
Approve : 28 Desember 2022
Publish : 30 Desember 2022

ABSTRACT

Health services during the Covid-19 pandemic experienced many changes, people also felt afraid to visit health services because people were afraid of contracting the Covid-19 virus at health service centers. Changes in technical guidelines for puskesmas services during the Covid-19 pandemic, so that the role of puskesmas becomes increasingly important in breaking the chain of transmission of COVID-19. This study aims to find out how the quality of health service delivery is during the Covid-19 pandemic. The method in this research is descriptive qualitative, with in-depth interviews and direct observation. The results of this study were that the implementation of health services during the Covid-19 pandemic at the Tondano Health Center in Pekalongan City was in accordance with the technical guidelines for puskesmas services during the Covid-19 pandemic.

Keywords : Health Services, during the pandemic, technical changes in services

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 mengalami banyak perubahan, masyarakat juga merasa takut untuk mengunjungi pelayanan kesehatan karena masyarakat takut tertular virus Covid-19 di pusat pelayanan Kesehatan. Perubahan petunjuk teknis pelayanan puskesmas pada masa pandemi Covid-19, sehingga peran puskesmas menjadi semakin penting dalam memutus mata rantai penularan COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelaksanaan pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan wawancara mendalam dan observasi secara langsung. Hasil penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Tondano Kota Pekalongan sudah sesuai dengan petunjuk teknis pelayanan puskesmas pada masa pandemi Covid-19.

Kata kunci : Pelayanan Kesehatan, masa pandemic, perubahan teknis pelayanan

PENDAHULUAN

Penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan dan

dikenal sebagai sindrom pernapasan akut (SARS-CoV-2). Pada tahun 2020 Covid-19 telah menyebar pada 215 negara dan

mengakibatkan terinfeksinya 4.525.497 jiwa di seluruh dunia dengan kejadian meninggal sebanyak 307.395 jiwa. (Kemenkes RI, 2020)

Covid-19 merupakan infeksi virus baru, penyebaran penyakit diketahui melalui droplet dan kontak dengan droplet. Prognosis pasien sesuai derajat penyakit, derajat ringan berupa infeksi saluran napas atas umumnya prognosis baik, tetapi bila terdapat acute respiratory distress syndrome (ARDS) prognosis menjadi buruk terutama bila disertai komorbid, usia lanjut dan mempunyai riwayat penyakit paru sebelumnya (Pratama et al., 2022).

Puskesmas pada masa pandemi Covid-19 perlu mempersiapkan segala hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan petunjuk teknis yang telah ditetapkan, seperti menyiapkan alat pengecekan suhu untuk skrining terhadap setiap pengunjung yang datang, menyediakan masker untuk pengunjung yang tidak menggunakan masker, menyiapkan handsanitizer untuk cuci tangan, mengubah posisi tempat duduk untuk pasien saat menunggu pemeriksaan agar tidak terjadi kerumunan. (Isbaniah, F. dkk, 2020)

Pelayanan kesehatan di Puskesmas, selalu menerapkan protokol kesehatan

agar rantai penularan virus Covid-19 tidak menyebar lebih luas di pelayanan kesehatan. Pasien mendapatkan pelayanan kesehatan dengan penerapan protokol kesehatan dan kebijakan yang sesuai dengan petunjuk teknis pelayanan puskesmas pada masa pandemi Covid-19. Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) di puskesmas pada masa pandemi Covid-19 untuk pelayanan dalam gedung, pelayanan diluar gedung, pelayanan farmasi, pelayanan laboratorium, sistem rujukan, dan Pemulasaraan Jenazah juga harus menyesuaikan dengan petunjuk teknis pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 (Puskesmas Tondano, 2020).

Alur pelayanan di Puskemas Tondano pada Masa Pandemi mewajibkan pasien untuk melakukan cek suhu badan dan mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir sebelum melakukan pengambilan nomer antrian pemeriksaan. Pasien juga diwajibkan untuk menggunakan masker saat mengunjungi pelayanan kesehatan, di ruang tunggu pemeriksaan pasien juga diarahkan untuk menjaga jarak antara pasien satu dengan pasien yang lain saat menunggu antrian pendaftaran dan antrian pemeriksaan. Setelah pasien selesai melakukan pemeriksaan di

pelayanan kesehatan maka pasien disarankan untuk langsung pulang guna untuk mengurangi kerumunan di pelayanan kesehatan.

Pengunjung puskesmas dan petugas puskesmas pada masa pandemi yang paling mempunyai risiko tertular covid 19 di Pusat Layanan Kesehatan. Perlunya skrining setiap pengunjung yang datang dengan cara pengecekan suhu serta tata kelola puskesmas perlu mengubah alur pelayanan kesehatan sehingga dapat mencegah penularan penyakit covid 19 (Stefanny J. dkk. 2021).

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan didukung dengan data observasi oleh peneliti. Penelitian dilaksanakan pada Bulan April Tahun 2022 di Puskesmas Tondano Kota Pekalongan. Data kualitatif diperoleh dengan mencari informasi dengan cara melakukan observasi secara langsung. Data primer diperoleh dari hasil wawancara kepada informan utama, informan pendukung dan informan triangulasi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari data yang

mendukung data primer seperti buku, jurnal maupun situs resmi Covid-19.

HASIL PENELITIAN

1.Pelayanan Kesehatan

Protokol kesehatan yang harus dilaksanakan bagi petugas kesehatan di puskesmas disesuaikan dengan level dan kondisi yang dihadapi dengan menggunakan APD lengkap, cuci tangan, menjaga jarak, masker, handscoon, faceshield, hair cop.

Pelayanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 berjalan seperti biasa ditambah protokol kesehatan , pada pelayanan poli gigi dibatasi karena menimbulkan aerosol, dilakukan dengan protokol kesehatan yang memadai dan harus dipatuhi. Proses pemeriksaan dilakukan *screening* di bagian depan puskesmas, cek suhu, dan cuci tangan oleh pasien, Jam pelayanan di Puskesmas selama masa pandemi Covid-19 masih tetap seperti jam pelayanan biasa. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 yaitu pasien menunggu diluar diskruining (termometer, ditanyakan kesehatannya) baru boleh masuk sesuai nomor pendaftaran. Proses pemeriksaan pada masa pandemi dilaksanakan dengan menjaga jarak. Protokol kesehatan bagi

pengunjung yaitu memakai masker, mencuci tangan/ handsanitizer, dan jaga jarak. Penerapan protokol kesehatan bagi pengunjung yaitu pengunjung wajib mematuhi prokes dengan cara 4M : memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, dan menghindari kerumunan.

Penerapan protokol kesehatan bagi petugas yaitu mematuhi prokes, penggunaan masker, cuci tangan, jaga jarak, penggunaan APD. Proses skrining sebelum masuk puskesmas yaitu petugas triase pada saat pengunjung datang, melakukan skrining suhu tubuh, memastikan semua pengunjung menggunakan masker, dan telah mencuci tangan kecuali kondisi darurat, menanyakan keluhan dan tujuan pengunjung ke puskesmas harus mampu menggali dengan baik. Jika pengunjung tidak menerapkan protokol kesehatan akan diberikan edukasi dan sosialisasi mengenai prokes.

2. Penerapan protokol kesehatan pada pengunjung dan bagi petugas

Proses skrining sebelum masuk ke dalam Puskesmas dilakukan anamnensis yaitu dokter atau perawat menanyakan keluhan yang dirasakan agar dokter bisa

mendapatkan informasi tentang penyakit pasien dan untuk mendiagnosis penyakit pasien, lalu cek demam dan batuk pilek, cek suhu, cuci tangan, cek masker dan dipilah untuk pasien infeksius.

Pembatasan yang diberikan kepada pengunjung yaitu menjaga jarak, memakai masker, pada poli gigi jumlah pasien dibatasi lalu pasien dewasa dan pengantar dilarang masuk, hanya yang sakit yang boleh masuk, tidak duduk di ruang tunggu serta jumlah orang yang masuk ke dalam ruangan dibatasi. Jika pengunjung tidak memakai masker saat datang ke puskesmas maka akan ditegur dan diberikan masker atau diminta menunggu diluar, dipulang atau diberikan masker, diedukasi lalu diberikan masker. Jika suhu badan pengunjung lebih dari suhu normal maka diminta menunggu diluar, jaga jarak dengan pasien lain akan dilakukan *anamnesis* lebih lanjut dan pemeriksaan, akan dipisahkan dengan pasien yang lain lalu diberikan pelayanan lebih cepat. Penerapan protokol kesehatan bagi pengunjung di puskesmas yaitu memakai masker, menjaga jarak, cuci tangan, cek suhu, diberlakukan dengan baik dan edukatif.

Petugas kesehatan setuju dalam memakai masker adalah setuju karena

proteksi pertama, dan memang harus dilakukan pemakaian masker medis, dokter gigi minimal KN95, dan juga baik untuk proteksi diri dan pasien. Petugas dalam menggunakan sarung tangan saat memeriksa agar tidak bersentuhan langsung dengan pasien adalah wajib karena memakai sarung tangan dan diganti setiap ganti pasien, dan juga baik sebagai alat untuk perlindungan terutama untuk kasus – kasus yang sangat di perlukan.

Petugas kesehatan dalam jaga jarak antar pasien agar supaya tidak menularkan infeksi adalah setuju karena, sesuai untuk meminimalkan penularan droplet dan wajib dilakukan, serta baik untuk mengurangi risiko penularan. Respon pasien saat petugas kesehatan mengingatkan untuk menjaga jarak saat menunggu antrian pemeriksaan yaitu direspon baik dan mematuhi petugas, pasien menaati instruksi, baik dikarenakan pasien sekarang untuk informasi penularan covid sudah sangat baik. Petugas kesehatan dalam mencuci tangan sebelum dan sesudah melakukan pemeriksaan kepada pasien yaitu wajib dilakukan, petugas setuju karena agar tidak tertularkan pasien terinfeksi, sudah dilakukan tiap ganti pasien dan baik

untuk memutus rantai penularan virus covid.

Petugas kesehatan menggunakan masker dengan disiplin dan tertib, mencuci tangan atau handsanitizer saat memberikan pelayanan kesehatan dengan tertib dan teratur, selalu menjaga jarak saat memberikan pelayanan kesehatan, dan tertib menghindari kerumunan saat memberikan pelayanan kesehatan.

3. Hambatan/ Kendala

Hambatan dan kendala pada pelayanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 yaitu Edukasi tentang protokol kesehatan kepada pasien, hambatan pada pelayanan gigi karena semua pasien buka mulut dan tindakan menimbulkan aerosol, pasien tidak mematuhi protokol kesehatan dan juga adanya ketakutan diperiksa di puskesmas karena takut divonis covid. Hambatan dan kendala pada pelayanan yaitu pada masa pandemi berpengaruh terhadap layanan kesehatan ibu dan anak, penurunan kunjungan pemeriksaan kehamilan dan pelayanan bagi balita, anak, posyandu tutup.

PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Tondano

Pelaksanaan pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Tondano tetap berjalan seperti ditambahkan penerapan protokol kesehatan, penggunaan APD dan juga skrining, semua itu dilakukan untuk menghindari penularan virus Covid-19 di pelayanan kesehatan.

Pada masa pandemi Covid-19 proses pemeriksaan yang dilakukan tidak sama seperti sebelumnya dikarenakan pelaksanaan pelayanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 dilakukan sesuai dengan petunjuk teknis yang sudah ditetapkan seperti adanya proses skrining sebelum masuk ke dalam ke dalam puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. pelaksanaan pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 tetap berjalan dengan baik dan dilaksanakan dengan mematuhi protokol kesehatan. Penerapan Upaya kesehatan perorangan (UKP) pada kegiatan pelayanan Kesehatan untuk memutus tali rantai penularan virus covid 19, untuk mengatur pelayanan selama pandemi puskesmas merujuk pada petunjuk tehknis Kementerian Kesehatan pada pengaturan alur pelayanan (Sari, R. W., dkk (2021).

2. Penerapan Protokol Kesehatan bagi Petugas dan Pengunjung pada Masa Pandemi di Puskesmas Tondano

Petugas kesehatan pada masa pandemi Covid-19 menerapkan protokol kesehatan dengan tertib dan baik sesuai dengan kebijakan karena mereka menyadari pentingnya melindungi diri dari berbagai macam penyakit dan virus yang mudah menular. Protokol kesehatan menjadi hal yang wajib untuk dilakukan bagi petugas kesehatan di Puskesmas agar tidak terjadi penularan virus Covid-19 selama proses pemeriksaan. pengunjung di puskesmas pada masa pandemi Covid-19 menerapkan protokol kesehatan dengan baik dan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Dalam mencapai pelayanan yang baik harus ada kerja sama antara petugas kesehatan dengan masyarakat upaya untuk memutuskan rantai penyebaran Covid-19 diperlukan kegiatan promosi kesehatan melalui edukasi (Maria Simanjuntak, 2020).

3. Hambatan/ Kendala

Hambatan/kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19 adalah ketakutan masyarakat saat periksa lalu di

divonis positif covid, Pemahaman tentang protokol kesehatan juga kurang sehingga pasien terkadang tidak menerapkan protokol kesehatan, layanan kesehatan ibu dan anak juga mengalami penurunan. Diskriminasi dan stigma sosial di masa pandemic juga dirasakan oleh pasien, keluarga pasien dan para tenaga Kesehatan yang merupakan garda terdepan dalam perawatan pasien dengan kasus covid-19. Dukungan sosial sangat diperlukan karena secara positif dapat mempengaruhi stressor dan kecemasan dalam pelaksanaan tugas tenaga Kesehatan (Rahmatina et al., 2021).

KESIMPULAN

Proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Tondano dilakukan sesuai dengan petunjuk teknis pelayanan puskesmas pada masa pandemi Covid-19 yang telah ditetapkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Penerapan protokol kesehatan pada pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tondano yaitu menggunakan APD lengkap bagi petugas kesehatan, dan 4M yaitu memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menghindari kerumunan. Pengunjung ada yang tidak mematuhi protokol kesehatan, edukasi kepada pasien tentang protokol

kesehatan sulit dilakukan, pada pelayanan Poli Gigi ada hambatan karena semua pasien buka mulut dan tindakan menimbulkan aerosol, adanya ketakutan pengunjung atau pasien untuk diperiksa di puskesmas karena takut divonis covid.

SARAN

Bagi puskesmas diharapkan tetap terus memberikan pengarahan dan pengawasan kepada pengunjung puskesmas agar pengunjung tetap selalu mematuhi protokol kesehatan dengan baik saat menunggu antrian pemeriksaan di ruang tunggu. Masyarakat diharapkan selalu mematuhi protokol kesehatan dimanapun dengan baik dan sesuai aturan yang diterapkan. Terutama ketika berkunjung ke fasilitas layanan kesehatan agar rantai penularan virus tidak terus menyebar.

DAFTAR PUSTAKA

- Isbaniah, F. dkk, 2020. *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID19)*. In D. P. dna P. Penyakit, ed. *Pedoman Pengendalian Coronavirus (Covid 19)*. Jakarta Indonesia: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI, 2020. *Data Terbaru*

- Covid 19. Data Terbaru Covid 19.* Available at: www.covid19.go.id [Accessed March 2, 2022].
- LPPM, 2022. *Pedoman Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian Universitas Pekalongan Tahun 2022.*
- Maria Simanjuntak, M. P. (2020). *Meningkatkan Keaktifan Siswa Dalam Pembelajaran Daring Melalui Media Game Edukasi Quiziz Pada Masa Pencegahan Penyebaran COVID-19.* Bahasa Indonesia Prima, 2(2), 248–253.
- Moleong Lexy J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif.* Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Pratama, G D, dkk (2022). *Meningkatkan Pengetahuan Dalam Menghadapi Covid-19.* Jurnal PADMA, 2(1), 97–101. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPDM/article/view/17884>
- Puskesmas Tondano, 2020. *Profil Puskesmas Tondano Kota Pekalongan.*
- Rahmatina, Z., Nugrahaningrum, G. A., Wijayaningsih, A., & Yuwono, S. (2021). *Social Support for Families Tested Positive for Covid-19.* Proceeding of Inter-Islamic University Conference on Psychology, 1(1), 1–8.
- Sari, R. W., dkk (2021). *Penerapan Alur Pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) di Puskesmas Kota Parepare pada masa pandemi Covid.* Citizen-Based Marine Debris Collection Training: Study Case in Pangandaran, 2(1), 56–61.
- Stefanny J. dkk. 2021. *“Analisis Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ranotana Weru Dan Puskesmas Teling Atas Kota Manado.”* Jurnal KESMAS 10(1): 40–49.