

Overview of Acute Respiratory Infection Services during the COVID-19 Pandemic at Kupang Kota Health Center

Cathlyn Ivanna Salmon^{1*}, Deviarbi Sakke Tira², Helga J. N. Ndun²

^{1,2,3}Public Health Faculty, University of Nusa Cendana

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has an impact on sectors of life, particularly at the Public Health Center's health services. During the pandemic the COVID-19 pandemic, the health services at the Public Health Center experienced a transformation, with the flow of Acute Respiratory Infection (ARI) disease services being carried out by the necessary health standards. The goal of the study was to learn more about ARI disease services at the Kupang Kota Health Center before and during the COVID-19. This study used a qualitative research method, namely in-depth interviews with 15 informants. Data analysis used an interactive model, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that there were differences in ARI disease services before the COVID-19 pandemic and during the COVID-19 pandemic, both in terms of changing service flow because before carrying out services, patients had to do an antigen swab first, then if the results were negative, they would be served by officers Public Health Center, besides that there are several programs that have been postponed, such as integrated health care center, home visits. Counseling activities are carryout with a mobile health center using ambulances. The COVID-19 pandemic has caused a double workload for health workers at the Public Health Center, causing overlapping work. The solution is to have good communication and find a solution with the director of a Public Health Center. The conclusion of health services carryout before and during the COVID-19 pandemic has been running according to the applicable SOP.

Keywords: COVID-19 Pandemic, Health center, ARI disease, applicable SOP, Swab

PENDAHULUAN

Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh *coronavirus* varian baru yaitu *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus* (SARS-CoV-2) yang pertama kali ditemukan di Wuhan, China pada akhir tahun 2019. Berdasarkan data dari WHO diketahui bahwa Covid-19 sudah menyebar hingga 223 negara di seluruh dunia. Situasi penyebaran Covid-19 saat ini sudah menjangkau seluruh wilayah provinsi di Indonesia dengan jumlah kasus dan jumlah kematian yang semakin meningkat setiap hari. Pandemi Covid-19 berdampak pada aspek politik, ekonomi, pelayanan kesehatan, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan, serta kesejahteraan masyarakat di Indonesia.⁽¹⁾

Indonesia menempati urutan ke-18 dengan angka kesakitan sebanyak 1,8 juta kasus, dan angka kematian 51.095 kasus (2,8%) sedangkan jumlah pasien yang sembuh 1,6 juta kasus (92,1%).⁽²⁾ Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) berada pada urutan ke-20 dengan jumlah kasus 16.039 (0,9%).⁽³⁾

Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA) adalah infeksi pada saluran pernapasan yang disertai dengan timbulnya peradangan di bagian hidung, mulut dan tenggorokan, gejalanya seperti pilek, nyeri tenggorokan, batuk, demam, nyeri badan dan lemas.⁽⁴⁾ Angka kematian balita akibat penyakit ISPA semakin meningkat sehingga menjadi masalah global bukan hanya di negara maju tetapi juga negara berkembang. ISPA merupakan salah satu penyebab utama kematian di dunia dengan jumlah kasus kurang lebih 4 juta dari 13 juta balita yang meninggal setiap tahun. WHO melaporkan

*Corresponding author :
cathlynivanna@gmail.com

bahwa pada tahun 2016 ada 6 juta balita meninggal dunia dan 16% dari jumlah tersebut disebabkan oleh ISPA.⁽⁵⁾ ISPA digolongkan menjadi pneumonia dan bukan pneumonia. Perkiraan penemuan pneumonia balita tahun 2018 menurut provinsi di Indonesia adalah 56,51%. Profil Kesehatan Kota Kupang tahun 2018 menunjukkan bahwa ISPA menempati urutan pertama dalam data 10 penyakit terbesar dengan jumlah kasus 60.862 (34,8%).⁽⁶⁾

Dalam masa pandemi Covid-19, puskesmas melaksanakan tugas preventif, deteksi dan respons dalam upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19. Hal ini dilakukan untuk mengendalikan jumlah kasus yang semakin meningkat.⁽⁷⁾ Selain itu, pelayanan kesehatan di puskesmas tetap dijalankan dengan mematuhi protokol kesehatan terutama pelayanan penyakit ISPA. Berdasarkan Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 terkait definisi operasional yaitu terduga Covid-19, maka puskesmas wajib melakukan skrining dengan tepat sebagai langkah awal deteksi dini yang dilakukan oleh tenaga kesehatan untuk mendeteksi pasien yang hendak berobat, mempunyai gejala ISPA dan juga sebagai salah satu kriteria terduga penyakit Covid-19. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya diketahui bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas dilaksanakan dengan adanya perubahan dalam jalur pelayanan yaitu terdapat protokol kesehatan yang harus dijalankan, protokol kesehatan yang harus dijalankan, proses registrasi dilakukan oleh petugas dan pasien langsung dilayani mulai dari pendaftaran sampai selesai, kemudian dilanjutkan pasien berikutnya.⁽⁸⁾

Kunjungan pasien ISPA di Puskesmas Kupang Kota mengalami fluktuasi dari tahun 2019-2020. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas puskesmas diketahui bahwa ada beberapa alasan sehingga masyarakat khususnya pasien ISPA tidak mau datang berobat ke puskesmas pada saat pandemi Covid-19 yaitu mereka takut di diagnosis terduga Covid-19, hal ini dikarenakan gejala Covid-19 hampir sama dengan gejala ISPA. Alasan lain adalah masyarakat beranggapan

bahwa ketika pergi berobat di fasilitas kesehatan (puskesmas) dapat terpapar Covid-19. Menurut penelitian yang dilakukan sebelumnya diketahui bahwa dampak pandemi Covid-19 dalam pelayanan rekam medis yaitu penerapan protokol kesehatan yang ketat dengan adanya tes suhu sebelum pasien mendaftar di loket, selain itu tingginya beban kerja karena meningkatnya jumlah pasien Covid-19, serta jumlah petugas dikurangi sehingga tidak terjadi keramaian dalam satu ruangan.⁽⁹⁾

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pelayanan ISPA di fasilitas kesehatan dalam masa pandemi Covid-19 dan juga memberikan informasi yang benar kepada masyarakat tentang Covid-19 sehingga masyarakat tidak perlu khawatir untuk berobat di puskesmas.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif (fenomenologi). Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kupang Kota, Kelurahan Bonipoi, Kota Kupang pada bulan September-Oktober tahun 2021.

Pengambilan sampel atau informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun kriteria yang harus dipenuhi untuk memenuhi informan yaitu informan terlibat langsung dalam aktivitas yang dijadikan penelitian, juga komunitas (pasien atau masyarakat) yang diteliti, selain itu informan memiliki pengetahuan yang luas dan mendalam serta dapat memberikan informasi tentang objek penelitian. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 15 orang yang terdiri dari 8 orang ibu balita pasien ISPA dan 7 orang petugas puskesmas. Informan utama adalah petugas puskesmas sedangkan informan pendukung adalah ibu balita pasien ISPA.

Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi serta dokumentasi. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini adalah peneliti sebagai instrumen utama dan instrumen bantuan seperti alat perekam dan pedoman

wawancara. Instrumen tersebut telah melalui proses uji etik dan mendapatkan Surat Keterangan Lolos Uji Etik dengan No. 2021136-KEPK yang dikeluarkan oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Nusa Cendana. Analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan⁽¹⁰⁾.

Peneliti melakukan triangulasi sumber dan triangulasi metode untuk menjamin realibilitas dan kredibilitas hasil penelitian. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data melalui beberapa sumber yaitu informan yang berbeda terkait topik penelitian. Dalam penelitian ini, triangulasi sumber kepada Penanggung Jawab Program P2 ISPA dan ibu balita pasien ISPA. Selain itu juga ada triangulasi metode yaitu menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan pengamatan.

HASIL

Pelayanan penyakit ISPA dalam masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Kupang Kota dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Penyakit ISPA Sebelum Pandemi COVID-19

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas 1 sampai petugas 7 diketahui bahwa pelayanan penyakit ISPA sampai saat ini sudah berjalan dengan baik. Pelayanan ISPA yang diberikan bagi anak dan dewasa dan berlanjut hingga anak sembuh. Hal tersebut dilihat dari pernyataan di bawah ini:

“Ya, berjalan baik mulai pendaftaran sampai penanganan akhir dan sesuai SOP”. (Petugas 4)

“Pelayanan ISPA untuk anak dan orang dewasa dimana untuk anak memiliki protab tersendiri untuk pengobatan, untuk dewasa juga demikian sesudah itu pasien ISPA dalam pengobatan masih terus berlanjut....” (Petugas 2)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas 2, petugas 4 dan petugas 5 mengatakan bahwa semua tenaga kesehatan di puskesmas terlibat dalam pelayanan ISPA yaitu perawat melakukan skrining, dokter dalam pemberian terapi dan apoteker melayani obat. Berikut kutipan hasil wawancara:

“Kami semua terlibat dalam pelayanan ISPA dimana perawat bertugas untuk skrining, dokter untuk melakukan pemeriksaan dan apoteker bertugas melayani obat bagi pasien”. (Petugas 4)

Hasil wawancara mendalam dengan ibu 1 sampai ibu 8 diketahui bahwa pelayanan kesehatan diberikan diterima dengan baik, ketika datang pasien disapa kemudian ditanya keluhan apa lalu dilanjutkan dengan pemeriksaan. Mereka juga mengatakan bahwa dilayani dengan ramah dan sesuai dengan jadwal. Berikut kutipan hasil wawancara:

“Pelayanan yang diterima baik, seperti kita sampai di Puskesmas langsung di sapa oleh petugas terus di arahkan ke loket untuk daftar”. (Ibu 2)

“Ya, sesuai dengan jadwal”. (Ibu 2)

Hasil wawancara dengan ibu balita diketahui bahwa Selain itu juga obat tersedia di puskesmas sehingga tidak perlu mencari obat di luar puskesmas. Uraian tersebut dibuktikan dengan kutipan wawancara berikut ini:

“Ya, mudah di jangkau tetapi kadang juga mencari obat sendiri kak kalau anak sakit tengah malam”. (Ibu 4)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas 1, petugas 2 dan petugas 3, mereka mengatakan bahwa penatalaksanaan penyakit ISPA sebelum pandemi Covid-19 adalah ketika pasien datang kemudian mendaftarkan diri di loket, menunggu antrean, lalu dilakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik oleh perawat seperti pengukuran suhu, berat badan, tinggi badan, serta tekanan darah, selanjutnya pemberian terapi oleh dokter, dan

terakhir pasien mengambil obat di bagian farmasi. Berikut kutipan hasil wawancara:

“Pasien datang kemudian mendaftarkan diri di loket menunggu antrian dan lanjut dianamnesa oleh perawat, lalu dilakukan pemeriksaan fisik yaitu pengukuran suhu, berat badan, tinggi badan dan cek tekanan darah, kemudian dilakukan pemeriksaan lanjut oleh dokter untuk diberikan terapi, kemudian ke bagian farmasi untuk pengambilan obat”. (Petugas 1)

Hasil wawancara dengan petugas 4, beliau menjelaskan tentang asuhan keperawatan yang diberikan seperti untuk batuk, kesulitan bernapas, suplai oksigen yang tidak efektif dalam saluran pernapasan. Petugas 5 juga menjelaskan bahwa dokter memberikan terapi, jika pasien datang dengan sesak napas maka akan diberikan oksigen untuk penanganan. Jika tidak sesak napas, maka perawat memberikan motivasi kepada pasien seperti minum air hangat, pemberian minyak kayu putih dan istirahat yang cukup. Berikut kutipan hasil wawancara:

“Asuhan keperawatan selama ini kita jalankan dengan baik seperti untuk batuk, ketidakbersihan jalan napas, dan sekarang juga kita dengan ketidakefektifan suplai oksigen”. (Petugas 4)

“Perawatan dan terapi dilakukan oleh dokter. Perawat memberikan motivasi kepada pasien”. (Petugas 5)

Menurut hasil wawancara dengan petugas 1 sampai petugas 7 bahwa sebelum pandemi Covid-19 penyuluhan di dalam gedung dilakukan di teras puskesmas sebelum pasien dilakukan pemeriksaan, sedangkan di luar gedung dilakukan pada saat pelayanan di posyandu. Ibu 1 sampai ibu 8 juga mengatakan bahwa petugas memberikan informasi dengan benar dan jelas tentang penyakit ISPA. Uraian tersebut dibuktikan dengan kutipan hasil wawancara berikut:

“Sebelum pandemi, penyuluhan yang dilakukan oleh petugas puskesmas di

dalam gedung biasanya 5-10 menit sebelum pelayanan. Penyuluhan di luar gedung biasanya dilaksanakan di posyandu”. (Petugas 6)

Menurut hasil wawancara dengan petugas 2, kegiatan pengendalian penyakit ISPA yang dilakukan adalah penyuluhan dan kunjungan rumah, selain memantau kondisi fisik rumah dan lingkungan, keluarga pasien diberikan informasi untuk menjaga kebersihan lingkungan. Berikut kutipan hasil wawancara:

“Penyuluhan dan kunjungan rumah telah kami lakukan....., petugas juga melakukan pengecekan di sekitar lingkungan rumah....”. (Petugas 2)

Hasil wawancara dengan petugas 1 dan petugas 2 dan seluruh ibu balita diketahui bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas Kupang Kota baik dalam menunjang pelayanan penyakit ISPA. Uraian tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara berikut:

“Untuk sarana dan prasarana saat ini sudah tersedia dan memadai untuk menunjang dalam pelayanan penyakit ISPA”. (Petugas 1)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas 1 dan petugas 2 tentang keunggulan Puskesmas Kupang Kota dalam menangani pasien ISPA adalah petugas memiliki komunikasi yang baik, keramahan, kecepatan juga ketelitian dalam melakukan pelayanan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dilihat dari pernyataan berikut:

“Dalam pengobatan pasien memberikan apresiasi kepada puskesmas atas pelayanan yang diterima dengan sangat baik, pelayanan yang berikan cepat, keramahan petugas saat melayani pasien.....” (Petugas 2)

Selain itu petugas 1 dan petugas 2 mengatakan bahwa sejauh ini Puskesmas Kupang Kota belum pernah melakukan kesalahan diagnosa sehingga belum ada

jaminan yang diberikan. Berikut kutipan hasil wawancara:

“Untuk sekarang belum ada kesalahan atau kekeliruan dalam pelayanan, karena puskesmas melaksanakan beberapa pemeriksaan sehingga semuanya dapat terdiagnosa dengan baik/tanpa salah.....” (Petugas 1).

Menurut hasil wawancara dengan petugas 1, petugas 2, petugas 6 dan petugas 7 bahwa tidak ada tantangan internal dan sedangkan tantangan eksternal dalam melaksanakan pelayanan ISPA adalah kurangnya kerja sama atau penerimaan yang baik dari masyarakat saat petugas melakukan kunjungan ke rumah. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan berikut ini:

“.....terkadang pasien dan keluarga susah untuk ditemui pada saat kunjungan rumah”. (Petugas 1)

Hasil wawancara dengan petugas 2, petugas 3, petugas 4 dan petugas 5 mengatakan bahwa untuk penyakit ISPA tidak ada rujukan yang diberikan karena dapat ditangani di puskesmas terkecuali pasien dengan ISPA berat yang membutuhkan penanganan serius di rumah sakit. Berikut kutipan hasil wawancara:

“Selama ini tidak ada rujukan, karena penanganan ISPA hanya dilakukan di Puskesmas saja, kecuali untuk I SPA berat maka harus dirujuk”. (Petugas 3)

Menurut hasil wawancara dengan petugas 1 dan petugas 2 diketahui bahwa kegiatan pemantauan dan evaluasi program penyakit ISPA dilaksanakan pada saat mini lokakarya setiap 1 bulan sekali. Uraian tersebut dibuktikan dengan kutipan hasil wawancara berikut ini:

“Setiap bulan atau beberapa bulan sekali dilakukan minilok bersama lintas sektor...” (Petugas 2)

2. Pelayanan ISPA dalam Masa Pandemi COVID-19

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas 1 dan petugas 2 mengatakan bahwa pelayanan penyakit ISPA yang dijalankan di Puskesmas Kupang Kota dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku. Perubahan yang dialami dalam pelayanan sama halnya yang dikatakan oleh ibu 1 sampai ibu 8 yaitu adanya protokol kesehatan yang harus dipatuhi, juga swab antigen sebelum dilakukan pemeriksaan. Berikut kutipan hasil wawancara:

“Ada protokol kesehatan yang dijalankan pada saat dilakukan pemeriksaan”. (Ibu 5)

Selain itu ibu 1, ibu 7 dan ibu 8 juga mengatakan bahwa mereka khawatir pergi ke puskesmas dalam masa pandemi karena takut jika nanti tertular atau didiagnosis Covid-19. Jawaban berbeda dari ibu 2, ibu 3, ibu 4, ibu 5 dan ibu 6 bahwa mereka tidak khawatir ketika pergi berobat di puskesmas dalam masa pandemi Covid-19. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan berikut ini:

“Saya takut tertular COVID-19 ketika berobat di puskesmas”. (Ibu 8)

Hasil wawancara dengan petugas 1 sampai petugas 7 terkait alur pelayanan penyakit ISPA di Puskesmas Kupang Kota adalah pasien datang lalu mengambil nomor antrean kemudian dilakukan swab antigen jika hasilnya negatif maka diperbolehkan masuk untuk dilakukan pemeriksaan, namun jika hasilnya positif pasien tetap dilayani dan dibantu oleh petugas penanganan Covid-19 mulai dari anamnesis sampai pengambilan obat dan pasien kembali diedukasi untuk melakukan isolasi mandiri di rumah. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan berikut ini:

“Pasien datang wajib di skrining (swab antigen), jika hasilnya negatif maka diperbolehkan masuk untuk dilayani di dalam gedung. Tetapi jika hasilnya

maka petugas puskesmas kembali mengedukasi pasien untuk melakukan isolasi mandiri di rumah". (Petugas 6)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas 1 sampai petugas 7 bahwa ketika adanya aturan untuk PPKM level 4 oleh pemerintah karena tingginya kasus Covid-19 di Kota Kupang, Puskesmas Kupang Kota tetap melaksanakan pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku. Ibu 4, ibu 6, ibu 7 dan ibu 8 mengatakan bahwa mereka belum pernah mengunjungi puskesmas selama masa PPKM level 4. Berikut kutipan hasil wawancara:

"Puskesmas tetap menerapkan protokol kesehatan dengan ketat dan saing menjaga antara pasien dan petugas puskesmas". (Petugas 3)

Hasil wawancara dengan petugas 1, petugas 2, petugas 4 dan petugas 5 berkaitan dengan program kerja yang ditunda antara lain posyandu balita dan kunjungan rumah. Walaupun ada program kerja yang ditunda namun kerja sama lintas program tetap berjalan dengan baik. Berikut kutipan hasil wawancara:

"Kerja sama lintas program berjalan dengan baik, agar semua kegiatan bisa berjalan sesuai dengan rencana". (Petugas 6)

Hasil wawancara dengan Ibu 1 sampai ibu 8 mengatakan bahwa posyandu balita dijalankan dengan mematuhi protokol kesehatan, pada awal pandemi Covid-19 dan PPKM level 4 posyandu balita ditunda, kemudian setelah turun level maka kembali berjalan. Jawaban dari petugas 1, petugas 2, petugas 4 juga mengatakan bahwa posyandu ditunda sampai adanya aturan untuk kembali menjalankan posyandu. Berikut kutipan hasil wawancara:

"Pernah dijalankan tetapi harus melihat kondisi lagi, awal pandemi posyandu berjalan, dan diberhentikan sementara

sambil melihat level kasus COVID-19 baru kembali dijalankan normal". (Ibu 5)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas 1, petugas 2, petugas 3, petugas 8 diketahui bahwa untuk kunjungan rumah dibatasi pelaksanaannya karena untuk mencegah penularan Covid-19. Petugas 3 mengatakan bahwa kunjungan rumah lebih fokus untuk penderita Covid-19 dan pendampingan bagi pasien ISPA dilakukan melalui telepon. Uraian tersebut dibuktikan dengan kutipan hasil wawancara berikut ini:

"Kunjungan rumah bagi penderita ISPA memang tidak dilaksanakan selama masa pandemi ini, tetapi kalau untuk penyakit COVID-19 dilaksanakan". (Petugas 3)

Menurut hasil wawancara dengan petugas 1 sampai petugas 7 bahwa penyuluhan di luar gedung dalam masa pandemi Covid-19 adalah puskesmas keliling menggunakan ambulans yang akan berhenti di beberapa titik di setiap kelurahan wilayah kerja Puskesmas Kupang Kota untuk menyampaikan materi yang telah dijadwalkan menggunakan pengeras suara dan juga leaflet. Sedangkan di dalam gedung materi penyuluhan disampaikan secara perorangan pada saat pemeriksaan. Berikut kutipan hasil wawancara:

"Penyuluhan melalui pusling menggunakan ambulans berkeliling di 5 kelurahan untuk menyampaikan materi menggunakan pengeras suara dimana juga ada jadwal untuk pusling, selain itu juga ada leaflet yang dibagikan kepada masyarakat". (Petugas 7)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas 1 sampai petugas 7 bahwa ada beban kerja ganda bagi petugas puskesmas selain harus menjalankan tugas pokok seperti dokter, perawat, tenaga kesehatan lingkungan maupun tenaga promosi kesehatan juga mengemban tugas lain sebelum masa

pandemi. Namun dalam masa pandemi Covid-19 harus menjadi tim vaksinator di puskesmas, sekolah, gereja atau kelurahan, selain itu juga menjadi tim penanggulangan Covid-19 di puskesmas dan kelurahan. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan berikut ini:

“.....saya juga ditugaskan menjadi tim vaksinator yang harus melayani vaksin dimana-mana baik itu di puskesmas ada juga di sekolah-sekolah, saya juga menjadi tenaga untuk penanganan COVID-19”. (Petugas 3)

Mereka juga menyampaikan bahwa dampak yang alami akibat adanya beban kerja ganda adalah tumpang tindih pekerjaan sehingga tenaga kesehatan harus membagi waktu dalam melaksanakan tugas utamanya menjadi tidak maksimal. Uraian tersebut dapat dibuktikan dengan kutipan hasil wawancara berikut ini:

“Ya dampaknya yang pasti adalah tumpang tindih pekerjaan, sehingga tenaga kesehatan yang harusnya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tupoksi menjadi tidak maksimal”. (Petugas 5)

c. Hambatan dalam Pelayanan ISPA di Masa Pandemi COVID-19

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas 4 sampai petugas 7, kendala atau hambatan yang dialami dalam pelayanan ISPA di Puskesmas Kupang Kota dalam masa pandemi Covid-19 adalah pasien yang kurang kooperatif karena tidak mau melakukan swab antigen dengan alasan takut didiagnosis Covid-19 karena kurangnya pengetahuan. Uraian tersebut dibuktikan dengan kutipan hasil wawancara berikut ini:

“Pasien kurang kooperatif karena masih ada pasien yang tidak mau di swab antigen, ada juga pasien yang takut didiagnosis COVID-19 karena kurangnya pengetahuan”. (Petugas 4)

Selain itu petugas 4 mengatakan bahwa ada kendala dalam pelayanan salah satunya di poli MTBS jika perawat di poli MTBS sedang melaksanakan tugas untuk vaksinasi maka ada petugas yang menggantikan posisi untuk pelayanan tersebut belum dilatih sehingga banyak register yang belum terisi sesuai dengan protokol tetap MTBS. Berikut kutipan hasil wawancara:

“.....tugas di poli dimandatkan ke petugas yang lain, namun mengalami kendala karena petugas tersebut belum dilatih untuk mengisi format sehingga banyak yang belum terisi, register belum terisi sesuai dengan protokol tetap MTBS”. (Petugas 4)

d. Solusi dalam Pelayanan ISPA di Masa Pandemi COVID-19

Menurut hasil wawancara dengan petugas 1, petugas 2 dan petugas 6 tentang hal yang dilakukan untuk mengatasi hal tersebut adalah bekerja sama dengan kepala puskesmas untuk mencari solusi agar pelayanan berjalan baik. Petugas 6 juga mengatakan bahwa petugas puskesmas memberikan edukasi kepada masyarakat untuk melakukan swab antigen, adanya kerja sama lintas sektor untuk memberikan *punishment* sehingga masyarakat mau dilakukan swab antigen dan vaksinasi Covid-19. Uraian tersebut dibuktikan dengan kutipan hasil wawancara berikut ini:

*“Petugas puskesmas bekerja keras untuk terus mengedukasi masyarakat agar melakukan swab antigen. Kerja sama dengan lintas sektor, agar masyarakat diberikan *punishment* misalkan tentang mengurus surat di kelurahan sehingga masyarakat mau dilakukan swab antigen dan vaksinasi COVID-19”.* (Petugas 6)

Hasil wawancara dengan petugas 4 juga mengatakan bahwa petugas pengganti di poli MTBS harus diberikan sosialisasi dan dilatih agar pelayanan dapat berjalan

dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan di bawah ini:

“Melakukan sosialisasi bagi tenaga kesehatan lain sehingga ketika ditugaskan kembali dapat membantu dalam pelayanan sehingga semuanya berjalan dengan baik”. (Petugas 4)

PEMBAHASAN

Gambaran pelayanan penyakit ISPA sebelum masa pandemi dan dalam masa pandemi Covid-19 serta hambatan dan solusi dalam pelayanan di Puskesmas Kupang Kota diuraikan sebagai berikut :

Penelitian tentang penyakit ISPA di Puskesmas Kupang Kota diketahui bahwa pelayanan berjalan dengan baik sebelum dan dalam masa pandemi Covid-19 karena semua dijalankan sesuai dengan prosedur pelayanan, dalam melaksanakan pelayanan pun semua tenaga kesehatan terlibat baik itu dokter, perawat maupun apoteker. Hasil penelitian sebelumnya diketahui bahwa penanganan terhadap pasien yang datang untuk berobat sudah sesuai dengan prosedur dan terdapat pencatatan bagi pasien yang terjangkit penyakit ISPA.⁽¹¹⁾ Pasien dilayani sesuai dengan jadwal dan obat yang diberikan melalui resep dokter mudah dijangkau oleh pasien karena tersedia di bagian farmasi Puskesmas Kupang Kota Selain itu asuhan keperawatan yang diberikan meliputi batuk, kesulitan bernapas, suplai oksigen dalam sistem pernapasan yang tidak efektif. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien ISPA dengan hasil pemeriksaan diketahui bahwa jalan napas yang tertutup oleh adanya sekresi maka dilakukan pemberian terapi nebulizer dengan ventolin.⁽¹²⁾

Sarana prasarana di Puskesmas Kupang Kota memadai dan menunjang pelayanan penyakit ISPA antara lain timbangan yang sudah dikalibrasi agar tetap normal, alat pengukur suhu dan tinggi badan sehingga tidak ada kendala dalam pelayanan. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya dimana diketahui bahwa untuk fasilitas atau alat yang digunakan oleh pihak Puskesmas Kolaka sudah membantu dalam

pemeriksaan pasien khususnya untuk pemeriksaan ISPA/pneumonia.⁽¹³⁾

Keunggulan Puskesmas Kupang Kota dalam melaksanakan pelayanan penyakit ISPA adalah petugas memiliki komunikasi yang baik, keramahan, kecepatan juga ketelitian dalam melaksanakan pelayanan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sejauh ini Puskesmas Kupang Kota belum pernah melakukan kesalahan diagnosis kepada pasien sehingga tidak ada jaminan yang diberikan. Penyakit ISPA tidak ada rujukan karena dapat ditangani di puskesmas terkecuali pasien datang dengan gejala ISPA berat yang memerlukan penanganan serius di rumah sakit, karena saat ini rujukan yang dibuat sudah menggunakan sistem *online*, kecuali pasien ingin di rujuk ke rumah sakit tertentu tetapi prosedurnya harus dari FKTP (puskesmas atau klinik) kemudian ke rumah sakit tipe C baru ke tipe B atau A.

Sistem pemantauan dan evaluasi program penyakit ISPA yang dilakukan oleh Puskesmas Kupang Kota yaitu sebulan sekali pada saat mini lokakarya bersama lintas sektor yaitu kelurahan, kecamatan, pihak koramil di kelurahan, kader dan tokoh agama. Sedangkan evaluasi dilakukan setiap 1 tahun sekali dan pada saat itu ada pemaparan semua program dan bagaimana keadaannya, dan data diketahui secara pasti dan evaluasi capaian kerja.

Alur pelayanan penyakit ISPA di Puskesmas Kupang Kota pada sebelum pandemi dan dalam masa pandemi COVID-19 ada perbedaan yaitu adanya protokol kesehatan yang harus ditaati oleh semua pasien yang hendak berobat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa informan unit rekam medis

mengatakan bahwa adanya perubahan dalam melayani pasien, yaitu terdapat protokol kesehatan yang harus dilakukan sesuai anjuran pemerintah.⁽¹⁴⁾ Sampai dengan saat ini pelayanan yang dijalankan sudah sesuai dengan SOP pelayanan saat pandemi Covid-19.

Menurut Pedoman Pelayanan Kesehatan Puskesmas diMasa Pandemi, skrining adalah penerapan tes sesuai dengan prosedur untuk memisahkan pasien berdasarkan gejala ISPA dan bukan ISPA. Setiap pengunjung puskesmas dan petugas wajib menaati protokol kesehatan yang berlaku yaitu menggunakan masker. Puskesmas wajib menyediakan fasilitas cuci tangan dengan sabun dan air mengalir atau *hand sanitizer* disemua lokasi strategis, juga menerapkan pengaturan jarak duduk antar pengunjung puskesmas yaitu lebih dari 1 meter.⁽¹⁵⁾

Selain itu juga pasien harus melakukan swab antigen sebelum pemeriksaan dan jika hasilnya negatif maka langsung dilakukan pelayanan di dalam gedung, namun jika hasilnya positif maka pelayanan akan dibantu oleh petugas puskesmas yang menangani pelayanan penyakit COVID-19 mulai dari anamnesis sampai dengan pengambilan obat dibagian farmasi. Walaupun puskesmas lain ada yang membatasi jumlah pengunjung, tetapi Puskesmas Kupang Kota tetap melayani pasien dengan protokol kesehatan yang ketat. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa sebelum pandemi, ketika hendak berobat maka pasien langsung ambil nomor antrean, registrasi, pemeriksaan dan sebagainya, tetapi dalam masa pandemi ini puskesmas membuka 2 poli yaitu poli umum dan poli ISPA serta harus ada proses skrining terlebih dahulu di awal, kemudian diarahkan ke poli ISPA atau poli umum.⁽⁸⁾

Selama pemerintah menerapkan PPKM level 4 karena tingginya kasus Covid-19 di Kota Kupang, tidak ada perubahan dalam pelayanan diberikan oleh Puskesmas Kupang Kota karena tetap menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku untuk menjaga antara petugas puskesmas dengan

pasien. Kebanyakan pasien yang datang berobat di puskesmas pada PPKM level 4 adalah orang yang benar-benar membutuhkan pertolongan tenaga kesehatan selain itu juga ada yang benar – benar sadar, tetapi juga ada yang takut berobat karena mereka takut jika hasil swab positif maka mereka akan dibawa ke rumah sakit untuk mendapatkan penanganan.

Pelayanan posyandu balita pada awal pandemi COVID-19, tidak dilaksanakan sampai PPKM level 4, kemudian ada aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk menunda kegiatan posyandu, dan jika sudah ada perubahan level kasus maka ada aturan posyandu kembali dilaksanakan namun tetap mematuhi protokol kesehatan yang berlaku. Hal tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa sebagian besar partisipan menyampaikan bahwa imunisasi dihentikan sementara pada awal pandemi yaitu bulan April dan Mei.⁽¹⁶⁾ Hal tersebut berbeda dengan keadaan sebelum pandemi Covid-19 posyandu balita gencar dilakukan.

Dalam masa pandemi COVID-19 ada beberapa program kerja yang ditunda pelaksanaannya seperti posyandu dan kunjungan rumah sedangkan pelayanan lainnya tetap dijalankan. Sekalipun demikian kerja sama lintas program berjalan dengan baik antara pengelola ISPA, pengelola MTBS dan bagian farmasi dan petugas laboratorium, misalnya dengan MTBS (khusus anak) di sana bisa mendapatkan data dan kendala yang dialami karena memiliki register sendiri, kemudian dengan petugas laboratorium untuk pemeriksaan lebih lanjut.

Penyuluhan yang dilakukan oleh petugas di Puskesmas Kupang Kota dalam masa pandemi COVID-19 adalah penyuluhan dilakukan secara perseorangan di dalam gedung dengan waktu yang terbatas. Selain itu penyuluhan di luar gedung, ada jadwal untuk puskesmas keliling (*pusling*) menggunakan ambulans yang akan berhenti di beberapa titik di 5 kelurahan untuk menyampaikan materi menggunakan pengeras suara dan juga ada *leaflet* yang dibagikan kepada masyarakat. Hal tersebut

berbeda dengan penyuluhan sebelum pandemi yang biasanya dilakukan di luar gedung pada saat posyandu, sedangkan di dalam gedung pada waktu pasien sedang menunggu nomor antrean diruang tunggu. Materi penyuluhan disampaikan sekitar 5-10 menit berbeda-beda sesuai dengan jadwal atau adanya peningkatan kasus. Namun biasanya pasien tidak terlalu fokus mendengarkan materi penyuluhan karena mereka lebih fokus mendengarkan nomor antrean.

Kunjungan rumah bagi pasien ISPA untuk sementara dibatasi dalam masa pandemi Covid-19 dan tidak maksimal dilaksanakan 100%, karena ada kendala dengan status Covid-19 di wilayah kerja Puskesmas Kupang Kota, jikalau zona hijau maka diperbolehkan adanya kunjungan rumah, namun jika zona merah maka tenaga kesehatan dibatasi untuk tidak melakukan kunjungan rumah. Selain itu kunjungan rumah lebih fokus kepada penderita Covid-19, tetapi keadaan pasien dipantau oleh petugas kesehatan melalui telepon, jikalau pasien dengan keadaan berat maka disarankan untuk dibawa ke rumah sakit. Sebelum pandemi, kunjungan rumah dilaksanakan bagi kasus ISPA berat, petugas kesehatan mengecek keadaan dalam rumah dan lingkungan sekitar yang menjadi faktor risiko penyakit ISPA. Namun dalam pelaksanaannya terdapat tantangan eksternal terkait pelayanan penyakit ISPA yaitu petugas harus mempersiapkan waktu yang tepat untuk bisa bertemu pasien dalam kunjungan rumah di tengah kesibukan dan pekerjaan di puskesmas, terkadang pasien dan keluarga susah untuk ditemui pada saat kunjungan rumah ada juga pasien yang menolak untuk diwawancarai karena mereka sedang melakukan aktivitas lain, dan kendala lain yaitu anak ditiptikan pada tetangga sehingga data yang didapatkan tidak valid.

Sebelum pandemi Covid-19, tenaga kesehatan di Puskesmas Kupang Kota telah memiliki tugas yang harus diemban selain tugas pokoknya, namun adanya beban kerja ganda bagi tenaga kesehatan di puskesmas dalam masa pandemi Covid-19 petugas

kesehatan menjadi tim vaksinator, juga bertugas dalam tim penanganan Covid-19, ada juga yang harus membantu menangani pasien di poli lain karena petugas harus menjadi tim vaksinator, berperan sebagai tim 3T dalam penanggulangan Covid-19, yang harus memantau keadaan masyarakat yang terinfeksi Covid-19, sekaligus memantau keadaan lingkungan sekitar rumah terkait ISPA dan Covid-19, juga ada titipan dari program lain misalnya KIA untuk memantau adanya ibu dan anak dalam rumah tersebut atau tidak.

Dampak yang dialami dalam pelayanan di puskesmas ketika adanya beban kerja ganda yaitu tenaga kesehatan diharuskan untuk membagi waktu dan tenaga dengan tugas prioritasnya, hal tersebut menyebabkan adanya tumpang tindih pekerjaan bagi tenaga kesehatan di puskesmas karena adanya beban kerja ganda maka tugas di poli dimandatkan ke petugas yang lain, namun mengalami kendala karena petugas tersebut belum dilatih untuk mengisi format sehingga banyak yang belum terisi, register belum terisi sesuai dengan protokol tetap MTBS.

Kendala atau hambatan yang dialami dalam pelayanan ISPA di masa pandemi Covid-19 petugas puskesmas menjawab bahwa tidak ada kendala yang dialami karena petugas tetap melakukan pengobatan, terapi dan penatalaksanaan dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku. Hambatan atau kendala yang dihadapi oleh Puskesmas ketika melaksanakan pelayanan adalah tidak dapat melakukan kunjungan rumah karena adanya protokol kesehatan yang diterapkan secara ketat ketika hendak bertemu dengan keluarga pasien.

Hambatan lain yaitu pasien kurang kooperatif karena masih ada pasien yang kurang kooperatif yaitu pasien tidak mau di swab antigen, ada juga pasien yang takut didiagnosis Covid-19 karena kurangnya pengetahuan karena puskesmas menerapkan aturan bahwa pasien yang hendak berobat harus di swab antigen sehingga masyarakat tidak mau berobat di puskesmas.

Puskesmas Kupang Kota dalam menangani penyakit ISPA melakukan

berbagai usaha salah satunya melakukan koordinasi dengan Kepala Puskesmas dan Kepala Sub Bagian Tata Usaha untuk memberikan penjelasan kepada pasien dan keluarga pasien tentang alur penanganan ISPA dengan baik serta adanya kerja sama lintas sektor, agar masyarakat diberikan *punishment* (hukuman) misalkan tentang mengurus surat di kelurahan sehingga masyarakat mau dilakukan swab antigen, hal ini demi kepentingan bersama serta saling menjaga orang – orang di sekitarnya.

Temuan dalam penelitian ini adalah penelitian pelayanan ISPA dalam masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Kupang Kota merupakan suatu penelitian yang dilakukan berdasarkan fenomena yang terjadi yaitu meningkatnya kasus Covid-19 di Kota Kupang. Fakta bahwa Kota Kupang mengalami peningkatan kasus Covid-19 dan dapat berdampak pada pelayanan ISPA di puskesmas yang ada di Kota Kupang.

Fakta lain yang mendukung dilakukan penelitian ini adalah wilayah kerja Puskesmas Kupang Kota memiliki luas wilayah yang sempit dengan kepadatan penduduk yang cukup padat sehingga memudahkan penyebaran virus ISPA yang cepat menyebar melalui udara, apalagi dalam masa pandemi Covid-19 ini. Selain itu , ditemukan fakta bahwa masyarakat tidak mau melakukan swab antigen ketika hendak melakukan pemeriksaan, juga ada kegiatan yang harus ditunda pelaksanaannya. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan ISPA dalam masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Kupang Kota mengalami perubahan alur pelayanan akibat adanya pandemi ini, tetapi secara keseluruhan pelayanan berjalan dengan baik.

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu peneliti tidak dapat melakukan wawancara pada saat ibu balita sedang menunggu nomor antrian di ruang tunggu sehingga mereka tidak fokus mendengarkan pertanyaan penelitian. Selain itu, ibu balita tidak mau dilakukan wawancara setelah pemeriksaan karena mereka terburu – buru pulang, oleh karena itu peneliti melakukan wawancara di salah satu posyandu di wilayah kerja

Puskesmas Kupang Kota. Ada beberapa ibu harus melakukan aktivitas lain sehingga peneliti memiliki waktu yang terbatas untuk melakukan wawancara.

KESIMPULAN

Pelayanan penyakit ISPA di Puskesmas Kupang Kota sebelum dan dalam masa pandemi sudah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku. Sebelum pandemi Covid-19 tidak ada protokol kesehatan yang diterapkan, namun dalam masa pandemi Covid-19 ini, puskesmas harus menerapkan protokol kesehatan secara ketat yaitu menggunakan masker, mencuci tangan dan menjaga jarak. Ada beberapa program yang ditunda karena tingginya kasus Covid-19 di Kota Kupang tetapi kembali dijalankan sesuai dengan aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah dengan tetap patuh pada protokol kesehatan.

Sebelum pandemi kegiatan penyuluhan berjalan dengan baik di dalam dan di luar gedung sedangkan dalam masa pandemi Covid-19, penyuluhan di dalam gedung bagi perorangan dan di luar gedung dengan ambulans atau puskesmas keliling. Selain itu dalam masa pandemi juga ada beban kerja ganda bagi petugas puskesmas. Hambatan yang dialami adalah masyarakat kurang kooperatif karena tidak mau di swab antigen, kunjungan rumah yang tidak dapat dilaksanakan. Solusi yang dilakukan adalah kerja sama dengan Kepala Puskesmas untuk mengedukasi masyarakat dan juga melakukan kerja sama lintas sektor misalnya memberikan *punishment* bagi masyarakat yang tidak mau melakukan swab antigen dan vaksinasi Covid-19. Kunjungan rumah dilakukan dengan pendampingan melalui telepon.

Masukan bagi Puskesmas Kupang Kota dalam masa pandemi Covid-19 yaitu terus melaksanakan pelayanan ISPA sesuai dengan keadaan masyarakat di wilayah kerja tetapi juga sesuai SOP yang berlaku. Apalagi saat ini masyarakat sudah banyak diedukasi dengan informasi tentang pelayanan di masa pandemi Covid-19. Puskesmas kembali menjalankan program dengan maksimal

dengan tetap menerapkan protokol kesehatan, juga melakukan pelatihan bagi petugas puskesmas lain agar ketika diberi tanggung jawab dapat dilaksanakan dengan baik

Saran bagi Puskesmas Kupang Kota agar dapat mengembangkan pelayanan dalam masa pandemi Covid-19 dengan melakukan kerja sama lintas program untuk aktif menemukan kasus di wilayah kerja Puskesmas, terus melakukan penyuluhan ISPA tanpa harus menunggu adanya peningkatan kasus. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi dan disarankan untuk melakukan penelitian terkait pelayanan ISPA di puskesmas dalam masa pandemi Covid-19.

KONFLIK KEPENTINGAN

Artikel ini telah dipastikan tidak memiliki konflik kepentingan, kolaboratif, atau kepentingan lainnya dengan pihak manapun.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Puskesmas Kupang Kota, terutama Kepala Puskesmas, Kepala Sub Bagian Tata Usaha serta seluruh staf yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Puskesmas Kupang Kota serta seluruh informan penelitian yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

REFERENSI

1. Kemenkes RI. Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Diseases (Covid-19). Kementerian Kesehatan [Internet]. 2020;5:178. Tersedia pada: https://covid19.go.id/storage/app/media/Protokol/REV-05_Pedoman_P2_COVID-19_13_Juli_2020.pdf
2. WHO. WHO Coronavirus (COVID-19) Global Situation [Internet]. Jenewa; 2021. Tersedia pada: <https://covid19.who.int/>
3. Nasional SPC-19. Peta Persebaran COVID-19 [Internet]. Jakarta; 2021. Tersedia pada: <https://covid19.go.id/peta-sebaran-covid19>
4. Putri RN. Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Ilm Univ Batanghari Jambi* [Internet]. 2020;20(2):705. Tersedia pada: <http://ji.unbari.ac.id/index.php/ilmiah/article/view/1010>.
5. Irianto G, Lestari A, Marlina. Hubungan Kebiasaan Merokok Anggota Keluarga dengan Kejadian ISPA pada Balita Umur 1-5 Tahun. *Healthc Nurs J* [Internet]. 2021;3(1):65–70. Tersedia pada: <https://journal.umtas.ac.id/index.php/healthcare/article/view/1098>
6. Dinkes Kota Kupang. Profil Kesehatan Kota Kupang Tahun 2018. 2018.
7. Kemenkes RI. Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas pada Masa Pandemi COVID-19 [Internet]. Jakarta; 2020. Tersedia pada: <https://covid19.kemkes.go.id/protokol-covid-19/petunjuk-teknis-pelayanan-puskesmas-pada-masa-pandemi-covid-19/>
8. Pangoempia SJ, Korompis GEC, Rumayar AA. Analisis Pengaruh Pandemi COVID-19 Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru dan Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Kesmas* [Internet]. 2021;10(1):40–9. Tersedia pada: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/32218>
9. Nugraha IN, Suciani I, Sonia D. Pengaruh Pandemi COVID-19 Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagian Rekam Medis di Rumah Sakit XX Cimahi. *Cerdika J Ilm Indones* [Internet]. 2021;1(8):997–1003. Tersedia pada: <http://cerdika.publikasiindonesia.id/index.php/cerdika/index>
10. Rahmadeny R. Analisis kualitas pelayanan kesehatan. *Eksekutif* [Internet]. 2014;15(1):147–77. Tersedia pada: <http://repository.unib.ac.id/9259/>

11. Arudam FR. Peran Puskesmas dalam Penanggulangan Penyakit Menular (Studi Kasus tentang Penanggulangan Penyakit ISPA di Puskesmas Kecamatan Panti Kabupaten Jember). 2016;69–70. Tersedia pada: <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/78054>
12. Tyas EZP. Asuhan Keperawatan pada Anak yang Mengalami ISPA dengan Ketidakefektifan Bersihan Jalan Napas di Ruang Anak RSUD Bangil Pasuruan. 2017;60–1. Tersedia pada: <http://repo.stikesicme-jbg.ac.id/id/eprint/156%0A>
13. Umar SJ, Sakka A, Paridah. Evaluasi Pelaksanaan Program Pengendalian Penyakit Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA) DI Puskesmas Kolaka Kecamatan Kolaka Tahun 2016. J Ilm Mhs Kesehat Masy [Internet]. 2017;2(7):1–6. Tersedia pada: <http://ojs.uho.ac.id/index.php/JIMKESMAS/article/view/3418>
14. Nadila, Lufiah N, Hidayati M. Analisis Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan pada Masa Pandemi COVID-19 di Klinik Utama Melati Bunda. Cerdika J Ilm Indones [Internet]. 2021;1(8):1013–20. Tersedia pada: <https://cerdika.publikasiindonesia.id/index.php/cerdika/article/view/157>
15. Kemenkes RI. Adaptasi Kebiasaan Baru pada Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Masa Pandemi Covid-19. United Nations Int Child Emerg Fund [Internet]. 2020; Tersedia pada: <https://covid19.go.id/edukasi/tenaga-kesehatan/pelayanan-kesehatan-puskesmas-di-masa-pandemi-covid-19>
16. Sari MK. Pengalaman Petugas Kesehatan dalam Pelayanan Imunisasi Saat Pandemi. Pros Semin Nas Keperawatan Univ Muhammadiyah Surakarta 2021 (Profesi Ners XXIII) [Internet]. 2021;48–60. Tersedia pada: <http://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/1617/11588>