

## Faktor-Faktor Pendorong dan Penghambat Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Primer Pada Masa Pandemi Covid-19

Rosnah <sup>1\*</sup>; Syaifudin Suhri Kasim <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Poltekkes Kemenkes Kendari, Indonesia ; [rosnah71@gmail.com](mailto:rosnah71@gmail.com)

<sup>2</sup> Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia; [syaifudinsuhrikasim@gmail.com](mailto:syaifudinsuhrikasim@gmail.com)

\*Correspondence : [rosnah71@gmail.com](mailto:rosnah71@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor pendorong dan penghambat pemanfaatan pelayanan kesehatan primer pada masa pandemik covid 19, terutama yang bersumber dari masyarakat. Jenis penelitian bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data primer diperoleh langsung melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data sekunder diperoleh dari laporan Puskesmas Ranomeeto tahun 2022. Informan penelitian adalah Kepala Desa, Kepala Puskesmas, Satgas Covid-19, tokoh masyarakat dan kader posyandu. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Faktor pendukung pemanfaatan pelayanan kesehatan primer, diantaranya adalah nilai-nilai budaya (sikap toleransi kepada hal-hal baru) dan sikap mental (penilaian tinggi terhadap unsur-unsur yang membawa kebaikan). (2) Faktor penghambat pemanfaatan pelayanan kesehatan primer diantaranya sikap tradisionalistik, prasangka buruk terhadap sesuatu yang baru, kekhawatiran terjadi kegagalan pada hal baru, serta hambatan yang bersifat ideologis. Perhatian pemerintah terhadap faktor pendukung dapat mendorong masyarakat menjadi lebih kooperatif dalam mengikuti arahan yang ditetapkan oleh pemerintah seperti pakai masker, rajin cuci tangan, jaga jarak dan melakukan vaksin. Perhatian pemerintah terhadap faktor penghambat dapat mengatasi kegagalan dalam implementasi program.

### ABSTRACT

This study aims to describe the factors driving and inhibiting the use of primary health services during the Covid-19 pandemic, especially those sourced from the community. This type of research is descriptive qualitative. Primary data sources are obtained directly through observation, interviews and documentation. Secondary data was obtained from the 2022 report of the Ranomeeto Health Center. The research informants were the Village Head, Head of Puskesmas, Covid-19 Task Force, community leaders and posyandu cadres. Data analysis uses miles and Huberman's model, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing/ verification. The results showed that : (1) Supporting factors for the use of primary health services, including cultural values (attitudes of tolerance to new things) and mental attitudes (high assessment of elements that bring good). (2) Factors inhibiting the use of primary health services include: traditionalistic attitudes, prejudice against something new, fears of failure in new things, and ideological obstacles. The government's attention to supporting factors can encourage people to be more cooperative in following the directions set by the government such as wearing a mask, diligently washing hands, keeping a distance and doing vaccines. The government's attention to inhibiting factors can overcome failures in program implementation.

### Kata kunci

Covid-19, Faktor Pendukung, Faktor Penghambat, Kesehatan Primer, Pelayanan

### Keywords

COVID-19, Driving factors, Inhibiting factors, Primary Health, Services

## Pendahuluan

Pada awal terjadinya Covid-19 di Indonesia, penanganannya lebih kefasilitas kesehatan Rumah Sakit. Namun seiring dengan bertambahnya kasus Covid -19 di Indonesia, maka peran fasilitas kesehatan primer seperti Puskesmas, Polindes, Posyandu dan klinik dokter sangat penting sebagai ujung tombak dalam pelayanan kesehatan di masyarakat, terutama dalam memutus mata rantai penyebaran Covid-19. Oleh karena itu dalam manajemen pelayanan kesehatan dibutuhkan adanya dukungan dari berbagai komponen sebagai upaya penguatan pada pelayanan dalam mengatasi peningkatan jumlah kontak pasien Covid-19, dan untuk memisahkan antara pasien Covid dan non-Covid. Peran layanan primer selain melakukan tindakan prevensi (pencegahan) dan deteksi, juga membantu memberikan edukasi protokol kesehatan seperti menggunakan masker, mencuci tangan, dan menjaga jarak serta menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat (Putriana Fuji Safitri, 2021)

Dalam upaya meningkatkan peran pelayanan kesehatan primer, pemerintah telah melakukan berbagai langkah-langkah kebijakan dan regulasi dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan dan masyarakat itu sendiri untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan berkualitas tetap tersedia dan dapat diakses oleh semua masyarakat, dan kebijakan tersebut telah memberi dampak langsung pada penguatan pelayanan kesehatan berbasis masyarakat. Apalagi terjadinya peningkatan jumlah kasus Covid-19 telah menyebabkan semakin menurunnya kapasitas fasilitas kesehatan dalam penyelenggaraan layanan (Chumaida et al., 2021)

Beberapa hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ada perubahan pelayanan di layanan primer selama masa pandemi Covid-19, seperti: pemisahan antara kasus covid dan non-covid, penggunaan APD, penerapan telekomunikasi, alur tindakan medis, penerapan *physical distancing*, pemeriksaan *rapid* atau *swab test* bagi para pasien yang memiliki risiko terkena Covid-19, serta perubahan jam kerja (Putriana Fuji Safitri, 2021). Perubahan yang terjadi selama masa pandemi Covid -19 sangat di butuhkan adanya penguatan pelayanan kesehatan pada layanan primer (Wonok, G.R.J. 2020). Apalagi Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat, bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat primer secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan meskipun dalam kondisi pandemi Covid-19 (Ulya & Meikawati, 2022)

Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, maka peran Puskesmas perlu diperkuat dalam hal prevensi, deteksi dan respon sesuai kewenangannya. Di sisi lain, Puskesmas memiliki tugas dan fungsi menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) untuk pemenuhan standar pelayanan minimal bagi masyarakat yang tidak boleh ditinggalkan walaupun di masa pandemi. Selain itu, peran khusus Puskesmas di masa pandemi Covid-19 diantaranya melakukan penyesuaian rencana program UKM dan relokasi sumber daya Puskesmas (Feriandi, 2020); (Rosita & Simamora, 2021).

Dalam pelaksanaan pembangunan di Indonesia, termasuk dalam penanganan pandemi Covid 19, ditemukan adanya beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam penguatan pelayanan kesehatan primer yang ada dalam masyarakat. Faktor pendorong tersebut diantaranya: nilai budaya yang berorientasi pada kemampuan sendiri, sifat tahan penderitaan, berorientasi pada usaha, sikap toleransi, dan gotong royong kemudian sikap mental yang menilai terhadap unsur-unsur yang membawa kebaikan, berorientasi masa depan dan penilaian tinggi terhadap kerjasama. Sedangkan faktor penghambatnya diantaranya : sikap tradisionalistik, adanya kepentingan pribadi, prasangka buruk terhadap sesuatu yang baru, kekhawatiran terjadinya kegagalan pada penggunaan temuan baru, hambatan yang bersifat ideologis, komunikasi yang belum lancar dan tingkat pendidikan yang rendah (Naufalaz, A, 2014).

Puskesmas Kecamatan Ranomeeto memberikan fasilitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang meliputi pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan konseling kesehatan, pelayanan laboratorium, dan pelayanan program lainnya. Sebagai penyedia fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat, manajemen Puskesmas harus dapat menciptakan serta mendorong pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, baik itu dari segi pelayanan, kinerja pegawai, persediaan obat-obatan dan alat-alat medis yang memadai serta kegiatan operasional lainnya dalam kondisi pandemi Covid-19.

Menurut data laporan Puskesmas Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan (2022), jumlah masyarakat yang terdampak pandemi terdapat total konfirmasi positif covid-19 per update terbaru 29 Desember 2021 yakni 159 orang dengan total konfirmasi kasus sembuh 157 orang dan meninggal dunia 2 orang. Data tersebut memberikan gambaran bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Ranomeeto, telah mampu memberikan penanganan secara optimal terhadap pasien terkonfirmasi Covid 19, walaupun masih terdapat pasien yang meninggal. Selain memberikan pelayanan rawat inap pada pasien Covid 19, Puskesmas Ranomeeto juga menyelenggarakan pemberian vaksinasi Covid 19, sebagai salah satu upaya untuk mempercepat penanganan pandemi Covid-19. Imunisasi merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kekebalan seseorang secara aktif terhadap suatu penyakit sehingga bila suatu saat terpajan dengan penyakit tersebut tidak akan sakit atau hanya mengalami sakit ringan. Dengan adanya vaksinasi Covid 19 diharapkan dapat menimbulkan kekebalan kelompok pada masyarakat sehingga tingkat penularan Covid 19 yang lebih tinggi dapat ditekan. Mengingat manfaat dari vaksinasi Covid 19, diharapkan seluruh masyarakat dapat segera mendapat vaksinasi COVID-19, namun masih terdapat kelompok masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Ranomeeto yang tidak percaya dengan manfaat vaksin Covid 19. Sehingga dalam pelaksanaan vaksinasi tahap satu masih terdapat permasalahan pada partisipasi masyarakat yaitu adanya penolakan dari sebagian masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan faktor-faktor pendorong dan

penghambat pemanfaatan pelayanan kesehatan primer pada masa pandemik Covid 19, terutama yang bersumber dari masyarakat. Melalui hasil penelitian ini diharapkan akan diperoleh informasi mengenai faktor-faktor pendorong dan penghambat pemanfaatan pelayanan kesehatan primer yang bersumber dari masyarakat pada masa pandemi COVID -19.

## Metode

Jenis penelitian yang dipergunakan adalah bersifat deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Dengan demikian penelitian ini hanya memaparkan atau menggambarkan segala peristiwa yang diperoleh di lapangan baik itu berupa situasi dan kejadian atau fenomena-fenomena yang ada. Pada penelitian kualitatif ini peneliti sendirilah yang menjadi instrumen penelitian untuk mendapatkan data secara langsung dari sumbernya. Lokasi Penelitian di wilayah kerja Puskesmas Ranomeeto, Kabupaten Konawe Selatan. Adapun yang menjadi informan kepala desa, Kepala Puskesmas, Satgas Covid-19, tokoh masyarakat dan kader posyandu. Sumber data primer diperoleh langsung melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan Puskesmas Ranomeeto tahun 2022. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi (Miles, Huberman, & Saldana, 2014; Sudirman & Rifai, 2021). Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung sampai selesai. Aktifitas dalam analisis data, yaitu *reduction data*, *display data*, dan *conclusion drawing/verification* (Muhajir, N, 2011 ).

## Hasil dan Pembahasan

### Faktor Pendukung Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer Pada Masa Pandemi Covid-19

#### 1. Sikap Toleran Masyarakat Terhadap Hal Baru

Munculnya pandemi COVID-19 merupakan suatu jenis virus yang sangat berbahaya bagi kesehatan manusia. Oleh karena itu, pemerintah mengambil langkah-langkah kebijakan penerapan protokol kesehatan untuk melakukan pencegahan penyebaran virus tersebut, sehingga tidak menular kepada sesama warga masyarakat. Kebijakan tersebut diantaranya adalah penggunaan masker, mencuci tangan, menjaga jarak dan mengurangi kerumunan dan mobilitas jika dianggap tidak terlalu penting. Meskipun kebijakan ini merupakan hal yang baru diterapkan pada masyarakat, tetapi masyarakat sangat toleran dengan kebijakan pemerintah tersebut. Sikap toleran kepada hal baru tersebut di ungkapkan oleh salah seorang kepala desa selaku anggota satgas Covid-19 di desa yang mengemukakan bahwa:

*"Masyarakat saya tentunya mendukung dengan keadaan seperti ini. Masyarakat saya menoleransi atau membolehkan diterapkannya protokol kesehatan. Sebagian besar untuk sejauh ini mereka*

*mbolehkan. hanya kembali lagi, untuk sikap membolehkan itu perlu adanya sosialisasi yang digencarkan secara terus-menerus". (Wawancara, 16 Maret 2022).*

Hal senada dijelaskan pula oleh Petugas Kesehatan di Desa yang menyatakan bahwa:

*"Masyarakat disini membolehkan hal-hal baru, terutama untuk menjalankan protokol kesehatan. Mereka itu ikut semua, mulai dari vaksin, cuci tangan, pakai masker, jauhi kerumunan dan yang lain-lainnya tentu dilakukan. Meskipun awalnya mereka takut khususnya mengenai vaksin, tapi setelah disosialisasikan terus-menerus mereka jadi ikut dan mau divaksin". (Wawancara, 14 Maret 2022).*

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa sikap toleransi masyarakat terhadap hal yang baru terjadi dalam kehidupan mereka selama ini cukup direspon dengan positif, sebab dengan adanya kebijakan pemerintah untuk menerapkan protokol kesehatan mulai dari vaksin, cuci tangan, pakai masker, menjauhi kerumunan dan yang lain-lainnya, umumnya mereka terima sebagai suatu keharusan yang amat penting untuk mencegah penyebaran Covid -19 tersebut. Dengan demikian peranan masyarakat dalam mengurangi bertambahnya kasus terkonfirmasi Covid -19 dan sekaligus mempercepat pengurangan kasus merupakan faktor yang sangat penting. Oleh karena itu Puskesmas sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan di masyarakat tentunya harus mampu bersinergi dengan masyarakat sebagai sumber daya lokal untuk dapat memutus mata rantai penyebaran Covid -19 (Kesehatan, 2020)

## **2. Sikap Mental dan Penilaian Tinggi Terhadap Unsur-Unsur yang Membawa Kebaikan**

Sikap mental atau penilaian tinggi terhadap unsur-unsur yang membawa kebaikan merupakan hal penting dalam upaya memperkuat lembaga pelayanan kesehatan primer dalam menjalankan tugas pelayanan . Sikap mental yang menilai tinggi terhadap unsur-unsur yang membawa kebaikan tentu menjadi sesuatu yang *urgent* dalam memberi kelancaran pada penguatan pelayanan kesehatan primer seperti Puskesmas, Polindes, Poliklinik Dokter dan Posyandu di desa. Sikap mental yang menilai tinggi unsur yang membawa kebaikan tersebut menjadi salah satu faktor yang dapat mendukung penguatan pelayanan kesehatan primer dalam pemberian pelayanan pada pasien terkonfirmasi pandemik Covid -19. Hal ini sebagaimana dikemukakan salah seorang informan bahwa :

*"Ada masyarakatnya, tentunya itu seperti tokoh-tokoh masyarakat serta masyarakat yang bekerja pada lingkup kesehatan, seperti Puskesmas dan rumah sakit. Adapun yang lainnya yaitu orang-orang yang bekerja sebagai pegawai, mereka itu menilai tinggi upaya lembaga kesehatan di desa dalam menangani pandemi, karena mereka itu orang-orang yang paham dengan hal-hal seperti ini. Mereka tahu kalau tidak menjalankan protokol kesehatan, mereka tidak bisa bekerja, jadi mereka menghargai hal-hal yang seperti itu". (Wawancara, 16 Maret 2022)*

Hal serupa dikemukakan pula oleh informan lainnya yang menyatakan bahwa :

*" Masyarakat disini ikut semua arahan dari pemerintah. Adapun mereka itu pertama tidak mau, tapi lama-kelamaan mereka jadi ikut tetapi itu hanya beberapa orang saja. Kebanyakan masyarakat disini ikut, karena jika tidak menerapkan anjuran itu mereka lama-lama takut dan berfikir bisa terpapar". (Wawancara, 15 Maret 2022)*

Demikian pula dengan wawancara pada informan lainnya dikemukakan pula sebagai berikut:

*"Tentu di sini Semua ikut dari pemerintah dan mereka menerima karena itu semua demi masyarakat. Kalau untuk pakai masker, jaga jarak dan jauhi kerumunan kan itu pencegahan, mereka tentu menerima. Hanya yang agak jadi persoalan itu vaksin, karena banyak isu yang beredar. Kalau yang lain- lain itu, semua menerima". (Wawancara, 15 Maret 2022)*

Hasil wawancara tersebut diatas menunjukkan bahwa pada umumnya masyarakat memiliki sikap mental dan keinginan untuk menerima hal-hal yang baru yang belum pernah mereka lakukan sebelumnya, seperti anjuran dalam protokol kesehatan yang di keluarkan oleh pemerintah. Mereka mau menerima hal-hal baru untuk diterapkan selama masa pandemi Covid -19. Meskipun ada beberapa perlakuan dalam penggunaan protokol kesehatan, bagi masyarakat dianggap sebagai hal yang aneh karena selama ini mereka tidak terbiasa untuk menggunakannya, seperti memakai masker, jaga jarak, dan vaksinasi.

Adanya sikap masyarakat untuk menerima hal-hal yang baru tersebut dikarenakan adanya hubungan relasional antara dokter, pasien dan anggota keluarga pasien sebagai unsur masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dan menaruh rasa percaya kepada petugas medis dalam memberikan pelayanan karena terpenuhinya kebutuhan sosial mereka akan adanya rasa nyaman dan aman selama masa perawatan . Hal ini sejalan dengan pandangan (Widodo & Prayoga, 2022), bahwa pemenuhan kebutuhan sosial melalui hubungan antara dokter dan pasien menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepercayaan dan tingkat kepuasan masyarakat sehingga mereka percaya pada pelayanan yang diberikan oleh petugas medis.

### **Faktor Penghambat Pelayanan Kesehatan Primer Pada Masa Pandemi Covid -19**

Pemerintah Republik Indonesia terus berupaya menggalakkan penanganan pandemik, baik melalui pemerintah kabupaten maupun pemerintah kecamatan dan desa/kelurahan. mulai dengan menerapkan protokol kesehatan sampai vaksinasi. Tujuannya adalah untuk menekan angka percepatan penularan Covid-19 yang berimbas pada banyaknya masyarakat yang dapat terpapar Covid-19.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor penghambat terhadap penguatan pelayanan kesehatan primer pada masa pandemi covid 19 , diantaranya : (1) Sikap tradisionalistis (2). Kepentingan pribadi (3). Prasangka buruk terhadap sesuatu yang baru (4). Kekhawatiran terjadi kegagalan Pada integrasi budaya, serta (5). Hambatan yang bersifat ideologis.

#### **1. Sikap Tradisionalistis**

Penguatan pelayanan kesehatan akan berjalan sesuai rencana, jika masyarakatnya merasa tidak ada adat atau kepercayaan yang bertentangan dengan kebijakan tersebut. Akan tetapi, ada beberapa masyarakat yang masih mempunyai sikap tradisionalistis dan merasa kebijakan yang pemerintah buat itu tidak benar-

benar baik untuk rakyat. seperti yang diungkapkan oleh salah seorang informan anggota Satgas Covid-19 bahwa:

*"Ada sebagian warga disini yang masih mempunyai sifat tradisionalistis. mereka tidak mau ikut pemerintah khususnya vaksin. sebagian itu mengatakan bahwa vaksin itu belum jelas asal-usulnya, belum ditahu kandungannya, cocok tidak untuk masyarakat, baik tidak katanya. Dan ada juga yang mengatakan bahwa vaksin itu bikin tambah-tambah penyakit". (Wawancara, 14 Maret 2022)*

Hal serupa dikemukakan pula oleh informan lainnya yang mengatakan bahwa:

*"Masih ada masyarakat yang mempunyai sifat tradisionalistis untuk di daerah ini. Mereka itu meski sudah disosialisasi sama pegawai camat, sama Satgas, maupun petugas dari Puskesmas mereka tetap tidak mau ikut. Mereka menganggap bahwa penyakit Covid-19 itu tidak ada hanya diada adakan saja". (Wawancara, 14 Maret 2022)*

Kemudian hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas mengatakan bahwa:

*"Masyarakat disini ada beberapa yang bersikap tradisionalistis. Mereka itu kurang peduli dengan Covid-19. Mereka juga agak sulit menerima anjuran atau arahan dari pemerintah dan satgas covid desa, khususnya vaksinasi. Kata mereka, vaksin itu belum baik, belum siap dan belum jelas asal-usulnya". (Wawancara, 16 Maret 2022)*

Berkaitan dengan hasil wawancara dengan para informan tersebut, maka peneliti dapat menyatakan bahwa adanya sikap tradisionalitas pada masyarakat menjadi salah satu faktor penghambat dalam memberikan penguatan pelayanan kesehatan primer pada masa pandemik Covid 19. Hal ini ditandai dengan sikap masyarakat yang menganggap bahwa Covid 19 itu bukanlah penyakit, tetapi sesuatu yang diada adakan saja dan vaksin itu tidak jelas asal usulnya dan belum tentu cocok untuk mereka. Bahkan vaksin masih dianggap belum siap untuk diberikan kepada masyarakat hanya dipaksakan saja.

## **2. Prasangka Buruk Terhadap Sesuatu yang Baru**

Dalam pelayanan kesehatan seringkali ditemukan adanya prasangka buruk terhadap sesuatu yang baru yang muncul dari masyarakat atau segelintir orang, dimana sikap ini seringkali menjadi penghambat dalam pelaksanaan program pemerintah. Upaya untuk mengurangi penyebaran Covid 19 tentu saja pemerintah mengharapkan agar seluruh masyarakat melakukan vaksin untuk mencegah terjadinya penularan, tetapi hal ini seringkali di perhadapkan dengan berbagai sikap masyarakat yang tidak mendukung program ini, seperti adanya prasangka buruk terhadap vaksin yang dianggap oleh sebagian masyarakat sebagai sesuatu yang baru yang belum tentu bermanfaat bagi kesehatannya, atau menganggap bahwa itu hanyalah cara pemerintah untuk menjalankan bisnis kesehatan. Hal ini sesuai hasil wawancara dengan salah seorang informan yang mengemukakan bahwa:

*"Dalam pelayanan penanganan pandemi yang dilakukan oleh Satgas Covid-19, yang namanya prasangka-prasangka buruk itu jelas ada. Itukan akibat media, banyak media yang menginformasikan bahwa vaksin itu tidak jelas asal-usulnya. seperti ini dan seperti ini, maka prasangka-prasangka buruk itu muncul dan dianggap sebagai bisnis kesehatan". (Wawancara, 16 Maret 2022)*

Demikian pula hasil wawancara dengan informan lainnya yang menyatakan bahwa:

*"Prasangka buruk jelas ada, dulu itu banyak masyarakat yang berprasangka kalau ini hanya akal-akalan pemerintah, ya mungkin karena banyak dari media beredar informasi seperti itu jadi mereka berprasangka buruk. Tapi ini hanya awal-awal saja, lama-kelamaan prasangka itu hilang karena ada masyarakat yang benar-benar terpapar dan dengan itu akhirnya masyarakat percaya". (Wawancara, 14 Maret 2022)*

Kemudian hasil wawancara dengan informan lain, telah mengungkapkan hal yang kurang lebih sama bahwa:

*"Untuk prasangka buruk ada, masyarakat disini kalau awal-awal rata-rata seperti itu. Takut, cemas dan berpikiran negatif. Saya kira itu hampir semua khususnya vaksinasi. Masyarakat banyak yang berprasangka buruk dengan vaksin, karena kita tahu sendiri bahwa vaksin itu kan banyak membuat pro dan kontra dimasyarakat". (Wawancara, 14 Maret 2022)*

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa prasangka buruk oleh masyarakat terhadap vaksin sebagai sesuatu hal yang baru telah menimbulkan adanya image negatif pada masyarakat sehingga menghambat upaya penguatan pelayanan kesehatan primer yang dilaksanakan pada masa pandemi covid -19. Hal ini tentu saja disebabkan masih kurangnya pengetahuan atau pemahaman dan sosialisasi yang dilakukan oleh petugas kesehatan di masyarakat.

### **3. Kekhawatiran Terjadi Kegagalan Pada Penggunaan Temuan Baru**

Upaya pemerintah untuk mengurangi penyebaran pandemik covid -19 melalui pemberian vaksin kepada masyarakat telah menimbulkan adanya kekhawatiran pada masyarakat akan terjadinya kegagalan dalam penggunaannya, terutama dengan adanya informasi yang mereka terima dari anggota masyarakat lainnya yang sudah pernah melakukan vaksin, bahwa pemberian vaksin telah membawa dampak yang berbeda-beda terhadap setiap orang, sebab ada yang sakit bahkan sampai ada yang meninggal dunia. Keadaan demikian membuat sebagian masyarakat semakin khawatir jika mereka di vaksin akan gagal. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh salah seorang informan yang mengemukakan bahwa :

*"Dalam masyarakat ada kekhawatiran-kekhawatiran terutama pada vaksin, masyarakat itu paling khawatir dengan vaksin. Kalau untuk yang lain- lain itu mereka ikut tapi kalau vaksin itu ada kekhawatiran dan saya rasa ini karena banyaknya kabar yang beredar di media-media, dari orang ke orang dan lain-lain terutama awal-awal saat pandemi menyerang". (Wawancara, 14 Maret 2022)*

Pandangan yang sama di kemukakan pula oleh salah seorang informan yang mengemukakan bahwa :

*"Untuk yang saya ketahui, kekhawatiran-kekhawatiran itu ada dan itu kalau menurut saya karena banyak media yang mengangkat dan membahas masalah ini. Dan kebanyakan yang diangkat banyak dari sisi negatifnya, akhirnya mereka atau masyarakat ini jadi khawatir dengan vaksin". (Wawancara, 15 Maret 2022)*

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa kekhawatiran masyarakat akan adanya kegagalan dalam vaksin merupakan salah satu faktor yang dapat menghambat penguatan pelayanan kesehatan primer pada masa pandemi Covid – 19, terutama dalam pemberian vaksin pada masyarakat disebabkan karena adanya beberapa informasi, baik yang bersumber dari media maupun dari masyarakat itu sendiri.



#### 4. Hambatan yang bersifat ideologis

Berhasilnya suatu program yang dijalankan tentu banyak dipengaruhi pula oleh berbagai faktor, baik yang bersifat internal maupun yang bersifat eksternal. Salah satu faktor yang seringkali menjadi penghambat dalam penguatan pelayanan kesehatan primer adalah hambatan ideologis. Hambatan tersebut muncul dari adanya cara pandang seseorang terhadap suatu program yang dilaksanakan yang diperuntukkan bagi keselamatan kesehatannya. Sebagaimana dikemukakan oleh salah seorang informan, bahwa:

*"Jika bertanya mengenai hambatan yang sifatnya ideologis atau cara pandang itu ada, contohnya ada beberapa masyarakat yang tetap tidak mau ikut anjuran pemerintah. Terlebih lagi masalah vaksin mereka itu punya pandangan sendiri mengenai vaksin dan itu meskipun diberikan oleh dokter mereka tetap tidak mau. Mungkin itu sudah kriteria atau karakteristik orang. Jadi tidak bisa dipaksakan". (Wawancara, 14 Maret 2022)*

Selanjutnya hal yang sama disampaikan oleh informan lainnya yang mengatakan bahwa:

*"Ada segelintir masyarakat yang memiliki pandangan negatif terhadap vaksin. Hanya saja mereka minoritas jadi kita tidak terlalu menuntut untuk vaksin. Oleh karena itu saya sampaikan jika anda tetap seperti itu, maka ketika anda mengurus apa-apa itu jadi sulit ataupun keluar daerah juga sulit. Kita toleransi kalau yang seperti itu, mungkin mereka wataknya sudah seperti itu". (Wawancara, 16 Maret 2022)*

Demikian pula hasil wawancara dengan informan lainnya yang mengemukakan bahwa :

*"Kalau untuk cara pandang yang berbeda dan itu membuat pelayanan kesehatan menjadi terkendala, itu ada. Contohnya ada beberapa tetangga yang keras dan tidak mau terima dengan anjuran pemerintah, itu mungkin karena sudah dari sananya seperti itu, memang orangnya seperti itu". (Wawancara, 14 Maret 2022)*

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa salah satu faktor yang menghambat penguatan pelayanan kesehatan primer pada masa pandemi Covid-19 adalah adanya hambatan yang bersifat ideologis dari masyarakat dengan tetap menolak untuk dilakukan vaksin meskipun itu dilakukan oleh tenaga medis profesional. Hambatan ideologis ini semakin diperkuat dengan adanya pengalaman masyarakat terhadap pelayanan kesehatan primer yang kadang tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan mereka, sehingga mereka merasa ragu ketika diperhadapkan dengan aturan-aturan protokol kesehatan. Sebab masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya (Kotler, Roberto & Lee, 2003), sehingga institusi pelayanan primer perlu memiliki manajemen yang komprehensif dan pengetahuan baru tentang tatalaksana dalam pelayanan medis sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Sharew et al., 2018; Widodo & Prayoga, 2022).

#### Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian hasil penelitian yang telah di jelaskan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Faktor pendukung penguatan pelayanan kesehatan primer, diantaranya adalah : Nilai-nilai budaya (sikap toleransi

kepada hal-hal baru) dan sikap mental (penilaian tinggi terhadap unsur-unsur yang membawa kebaikan). Dengan adanya sikap masyarakat yang bertoleransi kepada hal-hal baru dan sikap masyarakat yang menilai tinggi terhadap unsur-unsur yang membawa kebaikan, sehingga masyarakat lebih kooperatif dalam mengikuti anjuran pemerintah, seperti: pakai masker, rajin cuci tangan, jaga jarak dan melakukan vaksin. (2) Faktor penghambat penguatan pelayanan kesehatan primer diantaranya adalah: sikap tradisionalistis, prasangka buruk terhadap sesuatu yang baru, kekhawatiran terjadi kegagalan pada hal baru serta hambatan yang bersifat ideologis

## Referensi

- Chumaida, Z. V., Ariadi S, B. S., & Roro, F. S. R. (2021). Kebijakan Penanganan Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi COVID-19. *Lex Journal : Kajian Hukum & Keadilan*, 158–183. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum/article/download/4245/2105>
- Feriandi, Yudi, (2020). Bunga Rampai Artikel Penyakit Virus Korona (COVID-19) : *COVID-19 dan Manajemen Bencana*. 203–14.
- Kesehatan, D. J. P. K. (2020). *Juknis Pelayanan PKM pada Masa Pandemi Covid-19*.
- Kotler, P., Roberto, N. and Lee, N. R. (2003) *Social Marketing: Improving the Quality of Life* (2nd Edition). 2nd edn, undefined. 2nd edn. California: SAGE.
- Miles, M. B., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Washington D.C: Sage Publications, Inc.
- Muhadjir, Noeng, (2011), *Methodology of Research, Objective Positivism Paradigm, Interpretative Phenomenology of Platonic Language Logics, Chomskyist, Hegelian and Hermeneutik, Islam Study Paradigm, Mathematics Recursion-Set Theory & Structural Equation Modeling and Mixed*, Rake Sarasin, The Sixth Volume Development, Yogyakarta.
- Sudirman, F. A., & Rifai, R. (2021). Private Sector Contribution in Achieving the Sustainable Development Goals (SDGs) 7 in Kendari, Indonesia. *International Journal of Qualitative Research*, 1(1), 55–60. <https://doi.org/10.47540/ijqr.v1i1.319>
- Naufalaz, A. 2014. Faktor Pendorong dan Penghambat Pembangunan. Diakses pada 10 Maret 2022, dari <https://www.scribd.com/doc/244664396/Faktor-Pendorong-Dan-Penghambat-Pembangunan>
- Putriana Fuji Safitri1, R. A. S. (2021). Faktor yang Memengaruhi Kualitas Komunikasi Kesehatan Di. *Majalah Kedokteran Andalas*, 44(6), 345–357.
- Rahayu, T. & Gufron, A. (2020). Implementasi Kebijakan Penggunaan Dana Desa Dalam Pencegahan Covid-19 Di Desa Turitempel Kecamatan Guntur, Kabupaten Demak Tahun 2020. Dalam *jurnal UNTAG Semarang* (halaman 157-158). Semarang: Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Semarang
- Rosita, & Simamora, T. M. (2021). Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Terpencil dan Sangat Terpencil di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kajian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 225–238.

- <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/AN-NUR/article/view/8698>
- Sahputra, N., Antoro, B., & Zulham. (2021). "Analisis Strategi Penguatan Usaha Kecil Menengah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Medan" dalam *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* (halaman 588-592). Medan: Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Batanghari Jambi
- Sharew, N. T. et al. (2018) 'Investigating admitted patients' satisfaction with nursing care at Debre Berhan Referral Hospital in Ethiopia: a cross-sectional study', *BMJ Open*, 8(5), p. e021107. doi: 10.1136/ BMJOPEN-2017-021107.
- Ulya, N., & Meikawati, P. R. (2022). PENGARUH PANDEMI COVID-19 TERHADAP PELAYANAN kebijakan Pembatasan Sosial Berskala. *SIKLUS: Journal Research Midwifery Politeknik Tegal*, 11(1), 77–82. <https://doi.org/10.30591/Siklus.V11i01.2874>
- Widodo, M. R., & Prayoga, D. (2022). Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Primer: Sebuah Tinjauan Literatur. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(2), 568–572. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i2.458>
- Wonok, G.R.J. (2020). "Strategi Pemerintah Desa Dalam Pencegahan Penyebaran Virus Corona (Covid-19) (Studi Di Desa Mokobang Kecamatan Modinding Kabupaten Minahasa Selatan)" dalam *Jurnal Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT* (halaman 1-17). Minahasa Selatan: Universitas Sam Ratulangi
- Zubaidah, S. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam, Kabupaten Rokan Hilir. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10(3), 202–208. <https://doi.org/10.33366/jisip.v10i3.2362>