



INTISARI

Latar Belakang : Menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo, Pelayanan Kesehatan merupakan sebuah bentuk dari pola pelayanan kesehatan yang memiliki tujuan pokok untuk menghindari dan juga mengembangkan kesehatan masyarakat. Klinik primer atau Pelayanan Kesehatan Perorangan primer merupakan ujung tombak penanganan pada semua jenis penyakit, dimana terjadi kontak pertama secara perorangan sebagai proses awal pelayanan Kesehatan, termasuk COVID-19. Terjadinya pandemi COVID-19 berdampak pada beberapa pelayanan kesehatan perorangan primer, salah satunya klinik dokter S yang berada di daerah Kota Serang. Dengan menjalani protocol 3M (Memakai masker, Mencuci tangan, dan Menjaga jarak) sebagai usaha dalam mengurangi risiko penularan COVID-19, juga berpengaruh pada pola manajemen klinik primer tersebut dalam beradaptasi dengan situasi baru seperti pandemi ini.

Tujuan : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana manajemen pengelolaan di Klinik dokter S selama masa Pandemi COVID-19. Dengan tujuan utama sebagai berikut :

- Mendeskripsikan perencanaan di klinik dokter S selama masa pandemi COVID-19
- Mendeskripsikan alur pelayanan di klinik dokter S selama masa pandemi COVID-19
- Mendeskripsikan sumber daya yang dibutuhkan selama masa pandemi COVID-19

Metode : Penelitian ini menggunakan data primer yang diambil melalui wawancara mendalam bersama pengelola klinik dan questioner yang dibagikan kepada dokter yang berjaga juga apotekernya. Yang dikemas dalam bentuk deskriptif analitik dengan membandingkan manajemen yang



dilakukan oleh Klinik Primer tersebut sebelum dan selama masa Pandemi COVID-19 berlangsung.

Hasil : Dengan menggunakan data primer yang diambil dari hasil wawancara mendalam dan observasi langsung keadaan Klinik dokter S yang berada di Kota Serang. Karakteristik partisipan dalam penelitian ini adalah 1 orang pengelola/pemilik Klinik, 1 orang dokter yang berjaga di Klinik dokter S, 1 orang staf administrasi, dan 2 orang apoteker yang semuanya masih bertugas sampai tahun 2021. Rata-rata jumlah pasien yang datang untuk berobat ke Klinik Primer dokter S selama 10 bulan setelah COVID-19 masuk ke Indonesia sedikit lebih banyak dibandingkan dengan 10 bulan terakhir sebelum COVID-19 masuk ke Indonesia. Manajemen yang diterapkan oleh Klinik dokter S sesuai dengan Buku Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan di Klinik pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, yang mencakup *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*.

Kesimpulan : Tidak adanya perbedaan yang signifikan pada Pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Klinik dokter S baik sebelum pandemi maupun selama pandemi COVID-19 berlangsung. Manajemen yang diterapkan oleh Klinik dokter S sudah sesuai dengan Buku Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan di Klinik pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kata Kunci : Manajemen, Klinik Primer, Pandemi, COVID-19, Kota Serang

ABSTRACT

Background : *According to Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo, Health Service is a form of health service pattern which has the main objective to avoid and also develop public health. Primary clinics or primary individual health services are at the forefront of handling all types of diseases, where the first individual contact occurs as the initial process of health services, including COVID-19. The occurrence of the COVID-19 pandemic had an impact on several primary individual health services, one of which was Dr S's clinic in the Serang City area. By undergoing the 3M protocol (Wearing masks, washing hands, and maintaining distance) as an effort to reduce the risk of COVID-19 transmission, it also affects the pattern of primary clinic management in adapting to new situations such as this pandemic.*

Objective : *The purpose of this study was to describe how the management at Doctor S Clinic during the COVID-19 pandemic. With the following main objectives:*

- *To describe the planning at Dr. S's clinic during the COVID-19 pandemic*
- *To describe the flow of services at Dr. S's clinic during the COVID-19 pandemic*
- *To describe the resources needed during the COVID-19 pandemic*

Methods : *This study uses primary data taken through in-depth interviews with clinic managers and questionnaires that are distributed to doctors on duty as well as pharmacists. Which is packaged in an analytical descriptive form by comparing the management carried out by the Primary Clinic before and during the COVID-19 Pandemic.*

Results : *By using primary data that taken from the results of in-depth interviews and direct observation of the condition at Doctor S's Clinic in Serang City. The characteristics of the participants in this study were 1 clinic manager/owner, 1 doctor on duty at Doctor S's Clinic, 1 administrative staff, and 2 pharmacists who were all still on duty until 2021. The average number of patients who came for treatment at the Doctor S's Primary Clinic for 10 months after COVID-19 entered Indonesia was slightly higher than the last 10 months before COVID-19 entered Indonesia. The management implemented by Dr. S's Clinic is in accordance with the Technical Guidelines for Health Services at the Clinic for the Adaptation of New*



Habits from the Ministry of Health of the Republic of Indonesia, which includes planning, organizing, implementing, and controlling.

Conclusion : *There is no significant difference in the Health Services provided by the Doctor S Clinic both before the pandemic and during the COVID-19 pandemic. The management implemented by Dr. S's Clinic is in accordance with the Technical Guidelines for Health Services at the Clinic for the Adaptation of New Habits from the Ministry of Health of the Republic of Indonesia.*

Keywords : *Management, Primary Clinic, Pandemic, COVID-19, Serang City*