

**Kepuasan Mahasiswa Klinik Tentang Pelaksanaan Protokol Kesehatan 5M COVID-19 di
RSU UKI**

Yunita R.M.B. Sitompul, Bona Simanungkalit,* Aliya Azzahra, Dena C. Sabono,
Egi B. A. N Saragih, Rio E. Kuncoro, Thea Arabella

Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia
Jakarta

Abstrak

Awal tahun 2020, dunia dihadapkan pada wabah penyakit infeksi yang dikenal sebagai Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Kebijakan yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri RI (2020) dalam mengantisipasi penyebaran COVID-19 yaitu memberlakukan protokol kesehatan COVID-19. Protokol kesehatan yang diterapkan pada masyarakat bertujuan memutus penularan COVID-19. Pada masa itu diberlakukan gerakan 5M. yaitu mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak, menjauhi kerumunan dan mengurangi mobilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa klinik terhadap protokol kesehatan Gerakan 5M COVID – 19 di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia (RSU UKI). Desain penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Data yang diambil merupakan data primer berupa kuesioner online yang dikirim pada mahasiswa klinik di RSU UKI pada bulan Juni - Juli 2021. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 243 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para mahasiswa puas dengan kewajiban mencuci tangan dan memakai masker, sangat puas dalam menilai kewajiban menjaga jarak, menjauhi kerumunan dengan tingkatan cukup puas sedangkan dalam hal membatasi mobilitas kebanyakan responden sangat tidak puas.

Kata Kunci: Kepuasan, COVID-19, Protokol, 5M

**Clinical Student Satisfaction Levels About the Execution of COVID-19 5M Health
Protocol at UKI Hospital**

Abstract

At the beginning of 2020, the world was faced with an outbreak of an infectious disease known as Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). The policy issued by the Indonesian Ministry of Home Affairs (2020) in anticipating the spread of COVID-19 is the implementation of the COVID-19 health protocol. The health protocol is applied to the community in order to stop the transmission of COVID-19. The New Normal period applies the 5M movement. The 5M movements include washing hands, wearing masks, maintaining distance, staying away from crowds and reducing mobility. The aim of this study was to describe the level of satisfaction of clinical students regarding the health protocol of the 5M COVID-19 Movement at UKI Hospital. The research design used is descriptive method. The data taken is primary data in the form of an online questionnaire given to clinical students at the UKI General Hospital in June - July 2021. The number of samples obtained was 243 respondents. The results showed that the 5M Movement, in the form of washing hands and wearing masks were at the level of satisfaction, for the maintaining distance the respondents a very satisfied level. Staying away from crowds with a level of satisfaction while limiting mobility the level of of satusfaction was very low.

Keywords: Satisfaction, COVID-19, Protocol, 5M

*BS: Penulis Koresponden; E-mail: bonasimanungkalit@gmail.com

Pendahuluan

Pada awal tahun 2020, dunia dihadapkan pada wabah penyakit infeksi yang dikenal sebagai Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Sejak akhir tahun 2019 sampai awal tahun 2022, terjadi peningkatan jumlah infeksi COVID-19 karena penyebaran virus sangat cepat. *World Health Organization* (WHO) pada 30 Januari 2020 menyatakan COVID-19 sebagai keadaan darurat kesehatan masyarakat dunia.¹

Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada tahun 2020 mengeluarkan kebijakan guna mencegah dan memutus rantai penularan COVID-19 antara lain dengan mewajibkan masyarakat berdiam diri di rumah. Selain itu, Pemerintah mengeluarkan kebijakan berupa penerapan karantina negara, karantina wilayah dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) bagi wilayah dengan status zona merah. Kebijakan PSBB mempengaruhi perekonomian Indonesia sehingga Pemerintah mengeluarkan kebijakan *New Normal* yang memberikan kelonggaran dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan COVID-19.²

Simanjuntak *et al.*,³ pada tahun 2020 meneliti tentang kepatuhan masyarakat menerapkan protokol kesehatan COVID-19 pada tempat umum di Jakarta. Hasilnya, menunjukkan responden yang berusia > 60 tahun lebih patuh dalam menerapkan protokol Kesehatan (> 80%) dan perempuan ternyata lebih patuh dalam perilaku menerapkan protokol kesehatan yakni sebesar > 70%. Putra *et al.*,⁴ pada tahun 2021 meneliti tingkat kepatuhan mahasiswa kesehatan dalam melaksanakan protokol kesehatan lebih dari satu tahun setelah masa pandemi COVID-19 menemukan lebih dari separuh mahasiswa kesehatan tidak patuh melaksanakan protokol kesehatan (65%).

Baskoro *et al.*,⁵ pada tahun 2020 menemukan bahwa kebanyakan responden puas terhadap ketersediaan *handsanitizer*; dan sangat puas terhadap pengaturan jarak

antar kursi serta pelayanan tepat waktu untuk menghindari kerumunan di ruang tunggu pesawat Garuda Indonesia. Rakhmatulloh *et al.*,⁶ melaporkan ketidakpuasan responden dalam pemberian label jaga jarak di Bus Trans Semarang.

Deriba *et al.*,⁷ yang meneliti tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap ketersediaan beberapa cara pencegahan COVID-19 di North Shoa menemukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap ketersediaan peralatan cuci tangan dan sabun di pintu masuk fasilitas kesehatan sebesar 89% dan 80,7%. Selanjutnya tingkat kepuasan atas ketersediaan *handsanitizer* di pintu masuk fasilitas kesehatan sebesar 75,1%, menjaga jarak sosial sebesar 65,9%, dan tingkat kepuasan penggunaan masker tenaga kesehatan sebesar 89,5%. Penelitian Haxhihamza *et al.*,⁸ tahun 2022 menunjukkan masyarakat puas terhadap pelayanan *telemedicine*.

Bahan dan Cara

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan melakukan survei menggunakan kuisisioner *online* dengan *Google Form*. Penelitian dilakukan di RSU UKI sejak Juni 2021 – Juli 2021. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Kedokteran UKI yang sedang menjalani kepaniteraan di RSU UKI. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* dan penetapan besar sampel menggunakan rumus Slovin, sehingga didapat jumlah sampel sebanyak 243 responden.

Data yang digunakan adalah data primer, dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang memenuhi kriteria inklusi diolah (*editing, tabulating*, dan dilakukan kategorisasi) serta dianalisis. Penelitian dilakukan setelah mendapatkan persetujuan dari instansi terkait. Kemudian hasil yang diperoleh di analisis sebagai data *univariate*.

Hasil

Tabel 1. Data Demografis Mahasiswa Klinik di RSUD UKI

| Demografi | n = 243 | % |
|----------------------|---------|------|
| Jenis Kelamin | | |
| Perempuan | 146 | 60,1 |
| Laki-Laki | 97 | 39,9 |
| Usia | | |
| 21 tahun | 13 | 5,3 |
| 22 tahun | 35 | 14,4 |
| 23 tahun | 110 | 45,3 |
| 24 tahun | 71 | 29,2 |
| 25 tahun | 13 | 5,3 |
| 26 tahun | 1 | 0,4 |
| Angkatan | | |
| 2014 | 8 | 3,3 |
| 2015 | 73 | 30 |
| 2016 | 131 | 53,9 |
| 2017 | 31 | 12,8 |

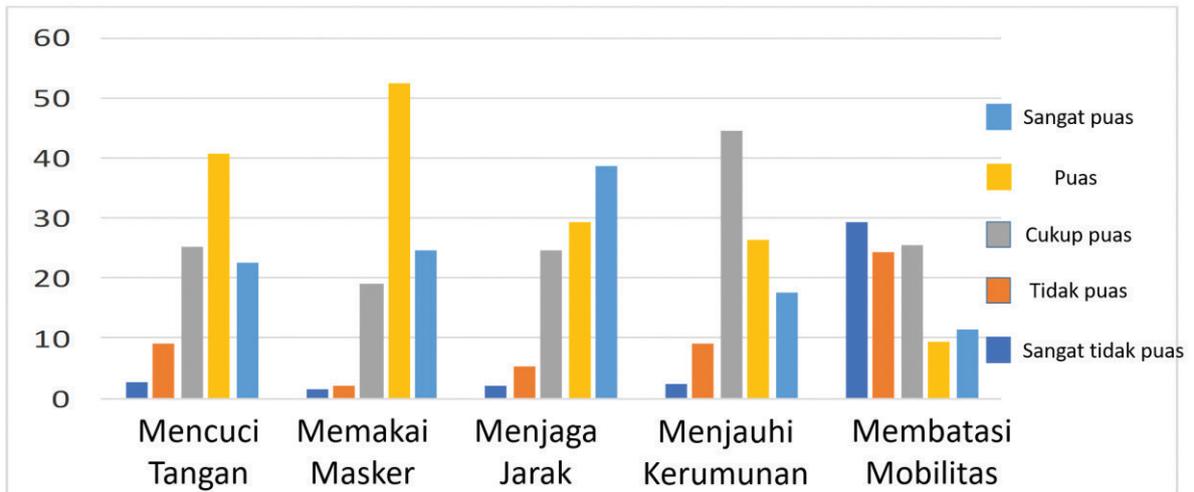
Tabel 1. menunjukkan dari 243 responden sebagian besar adalah perempuan yakni 146 orang (60,1%), sebagian besar berusia 23 tahun yaitu 110 orang (45,3%), dan bila ditinjau dari segi angkatan maka Angkatan 2016 sebanyak 131 orang (53,9%).

Dari berbagai parameter yang diteliti sebagian besar responden menyatakan puas dan sangat puas terhadap ketersediaan fasilitas atau protokol kesehatan yang dilakukan, hanya sedikit yang menyatakan sangat tidak puas atau tidak puas (Tabel 2).

Tabel 2. Kepuasan Mahasiswa Klinik Tentang Protokol Kesehatan 5M COVID-19

| Variabel | Pernyataan | STP | | TP | | CP | | P | | SP | |
|----------------------------|--|-----|------|----|------|-----|------|-----|------|----|------|
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Mencuci Tangan | Ketersediaan wastafel | 0 | 0 | 11 | 4,5 | 51 | 21 | 118 | 48,6 | 63 | 25,9 |
| | Ketersediaan air bersih | 1 | 0,4 | 6 | 2,5 | 28 | 11,5 | 118 | 48,6 | 90 | 37 |
| | Ketersediaan sabun cuci tangan | 5 | 2,1 | 24 | 9,9 | 67 | 27,6 | 91 | 37,4 | 56 | 23 |
| | Ketersediaan tisu kering | 18 | 7,4 | 66 | 27,2 | 94 | 38,7 | 44 | 18,1 | 21 | 8,6 |
| | Ketersediaan <i>handsanitizer</i> | 11 | 4,5 | 21 | 8,6 | 51 | 21 | 120 | 49,4 | 40 | 16,5 |
| Memakai Masker | Edukasi langkah cuci tangan | 2 | 0,8 | 5 | 2,1 | 75 | 30,9 | 104 | 42,8 | 57 | 23,5 |
| | Edukasi pemakaian masker | 5 | 2,1 | 6 | 2,5 | 65 | 26,7 | 103 | 42,4 | 64 | 26,3 |
| | tertib pakai masker | 5 | 2,1 | 5 | 2,1 | 35 | 14,4 | 108 | 44,4 | 90 | 37 |
| Menjaga Jarak | Jenis masker | 1 | 0,4 | 5 | 2,1 | 40 | 16,5 | 172 | 70,8 | 25 | 10,3 |
| | jarak antar kursi \geq 1 meter | 4 | 1,6 | 12 | 4,9 | 55 | 22,6 | 84 | 34,6 | 88 | 36,2 |
| | Keteraturan mengantri | 8 | 3,3 | 15 | 6,2 | 64 | 26,3 | 67 | 27,6 | 89 | 36,6 |
| | Pemberian label jaga jarak | 9 | 3,7 | 23 | 9,5 | 109 | 44,9 | 64 | 26,3 | 38 | 15,6 |
| Menjauhi Kerumunan | Jumlah mahasiswa kurang dari $\frac{1}{2}$ kapasitas ruangan | 9 | 3,7 | 23 | 9,5 | 109 | 44,9 | 64 | 26,3 | 38 | 15,6 |
| | Pembatasan jumlah pengunjung pasien (40% kapasitas normal) | 4 | 1,6 | 13 | 5,3 | 116 | 47,7 | 66 | 27,2 | 44 | 18,1 |
| | Pengunjung / pengantar pasien dilarang masuk | 4 | 1,6 | 30 | 12,3 | 100 | 41,2 | 63 | 25,9 | 46 | 18,9 |
| Membatasi Mobilitas | layanan <i>telemedicine</i> | 71 | 29,2 | 59 | 24,3 | 62 | 25,5 | 23 | 9,5 | 28 | 11,5 |

Keterangan: STP: Sangat Tidak Puas, TP: Tidak Puas; CP: Cukup Puas, P: Puas, SP: Sangat Puas



Gambar 1. Kepuasan mahasiswa tingkat klinik terhadap pelaksanaan protokol kesehatan 5M COVID-19

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden puas atas ketersediaan *handsanitizer*, hasil ini sejalan dengan penelitian Baskoro *et al.*,⁵ Menurut Deriba *et al.*,⁷ tingkat kepuasan ketersediaan air untuk cuci tangan puas 89%, penilaian tersebut berbeda dengan penelitian ini yaitu tingkat kepuasan ketersediaan sabun cuci tangan sebesar 80,7% dan *handsanitizer* 75,1%. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian oleh Bayu & Kurniadi⁹, bahwa pengguna ruang publik tidak puas terhadap fasilitas mencuci tangan terutama dalam masa pandemic COVID-19.

Tingkat kepuasan protokol kesehatan memakai masker responden sebesar 52,2%, hasil ini sesuai dengan penelitian Deriba *et al.*,⁷ dan juga penelitian Konieczny *et al.*,¹⁰ tentang kepuasan pasien dengan perawatan onkologis selama pandemi virus SARS-COV2 yaitu tingkat kepuasan memakai masker sebesar 96,2%. Sedangkan hasil ini berbeda dengan penelitian Baskoro *et al.*,⁵ menunjukkan tingkat kepuasan memakai masker sangat puas sebesar 89,5%.^{5,7,10}

Rakhmatulloh *et al.*,⁶ pemberian tanda jaga jarak menunjukkan bahwa responden tidak puas, hasil ini berbeda dengan

penelitian ini bahwa responden cukup puas terhadap pemberian tanda jaga jarak di RSUD UKI. Tingkat kepuasan menjaga jarak sosial menurut Deriba *et al.*,⁷ sebesar 65,9% namun berbeda dengan penelitian ini, didapatkan hasil tingkat kepuasan sangat puas. Hasil tidak berbeda pada penelitian Konieczny *et al.*,¹⁰ tentang tingkat kepuasan pasien dengan perawatan onkologis selama pandemi virus SARS-CoV-2 dalam pengaturan jaga jarak sejauh 2 meter di ruang tunggu dan ruang pendaftaran sebesar 76.4%.

Pelayanan tepat waktu Garuda Indonesia dalam mencegah kerumunan dengan tingkat kepuasan sangat puas sedangkan penelitian ini didapatkan hasil cukup puas. Penelitian Sidorchuk *et al.*,¹¹ tentang pengaruh arus penumpang di pintu masuk stasiun mempengaruhi akumulasi massa orang, didapatkan hasil sama dengan penelitian ini bahwa responden cukup puas atas pelayanan stasiun untuk mengurangi kerumunan. Penelitian Bayu & Kurniadi⁹ pada pembatasan jumlah pengunjung didapatkan tingkat kinerja yang rendah menunjukkan ketidakpuasan responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan responden sangat tidak puas sebesar 29,2% atas pelayanan *telemedicine* di RSUD UKI,

hasil ini berbanding terbalik dengan penelitian Haxhihamza *et al.*,⁸ yaitu responden sangat puas sebesar 80,22% dan penelitian Fieux *et al.*,¹² menunjukkan responden sangat puas sebesar 87%. Penelitian kepuasan pasien tentang penggunaan *telemedicine* selama pandemi COVID-19 oleh Ramaswamy *et al.*,¹³ dari 38.609 hasil survei kepuasan pasien dari pertemuan klinik didapatkan peningkatan 87,2% dalam pemanfaatan kunjungan video (*telemedicine*) selama pandemi COVID-19. Jumlah pasien pengguna *telemedicine* yang meningkat dapat dikaitkan dengan kepuasan pasien yang tinggi.

Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa klinik merasa puas terhadap protokol kesehatan 5M yaitu mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak dan menjauhi kerumunan. Sementara untuk pelaksanaan *telemedicine*, sebagian besar mahasiswa klinik merasa sangat tidak puas.

Daftar Pustaka

- Putri RN. Indonesia dalam menghadapi pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi (JIUBJ)*. 2020; 20 (2): 705-9.
- Afrianti N, Rahmiati C. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan masyarakat terhadap protokol kesehatan COVID-19. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*. 2021;11(1) :113-24.
- Simanjuntak DR, Napitupulu TM, Wele AM, Yanie R. Gambaran kepatuhan masyarakat menerapkan protokol kesehatan COVID-19 di tempat umum periode September 2020 di DKI Jakarta. *Fakultas Kedokteran, Universitas Kristen Indonesia. Monograf*. 2020
- Putra ID, Malfasari E, Yanti N, Erlin F, Hasana U, Harahap AS, *et al.* Tingkat kepatuhan mahasiswa kesehatan dalam berprotokol kesehatan pasca lebih dari satu tahun masa pandemi COVID-19. *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKJ) : Persatuan Perawat Nasional Indonesia*. 2021; 9(2):429-34.
- Baskoro VA, Muthiah NM, Handayani S, Setiawan A. Level of comfort and satisfaction of passengers on COVID 19 protocol services on Garuda Indonesia Airline. *Prosiding Global Research on Sustainable Transport & Logistics (GROSTLOG)*, Jakarta. 2020 : 122 - 8.
- Rakhmatulloh AR, Dewi DIK, Suwandono D. *Bus Trans Semarang: Service improvement during the new normal era*. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*. 2021; 738 : 1 - 11.
- Deriba BS, Geleta TA, Beyane RS, Mohammed A, Tesema M, Jemal K. Patient satisfaction and associated factors during COVID-19 pandemic in North Shoa health care facilities. *Patient Preference Adherence*. 2020; 14 : 1923 – 34
- Haxhihamza K, Arsova S, Bajraktarov S, Kalpak G, Stefanovski B, Novotni A, *et al.* Patient satisfaction with use of telemedicine in University Clinic of Psychiatry: Skopje, North Macedonia during COVID-19 pandemic. *Telemedicine and e- Health*. 2021;27(4):464-67.
- Bayu C, Kurniadi F. Kesiapan *public space* di Kota Pontianak menghadapi kondisi *new normal* pasca COVID 19. *J Ilmiah Arsitektur Lingkungan Binaan*. 2021; 19(1): 95-106.
- Konieczny M, Cipora E, Sawicka J, Fal A. Patient Satisfaction with oncological care during the SARS-CoV-2 virus pandemic. *Int J Environ Res Public Health*. 2021; 18 (4122) : 1-15.
- Sidorchuk R, Lukina A, Markin I, Korobkov S, Ivashkova N, Mkhitarian S, *et al.* Influence of passenger flow at the station entrances on passenger satisfaction amid COVID-19. *J Open Innov: Technol Mark Complex*. 2020;6(0150):1-26.
- Fieux M, Duret S, Bawazeer N, Denoix L, Zaouche S, Tringali S. Telemedicine for ENT: Effect on quality of care during Covid-19 pandemic. *Eur Ann Otorhinolaryngol Head Neck Dis*. 2020;137: 257 – 61.
- Ramaswamy A, Yu M, Drangsholt S, NgE, CulliganPJ, Schlegel PN, *et al.* Patient satisfaction with telemedicine during the COVID-19 pandemic: A retrospective cohort study. *J Med Internet Res (JMIR) Publication*. 2020;22(9):1490-99