Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)

<http://ojs.serambimekkah.ac.id/index.php/makma>

HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN SIKAP PETUGAS KESEHATAN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN (Studi Di Puskesmas Cot Seumeureung Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat)

Anasril[✉], Muhammad Husaini.

Dosen Prodi Keperawatan Meulaboh Poltekkes Kemenkes Aceh

✉Alamat Korespondensi: Jln. Keperawatan No. 25. Suak Ribee, Meulaboh, Keperawatan Meulaboh Poltekkes Kemenkes Aceh / anasrilfaiz@yahoo.com

ABSTRAK

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Puskesmas Cot Seumeureung merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Aceh Barat dan bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama. Terjadi penurunan data kunjungan pasien dari tahun 2016 hingga 2017 sebesar 27,17%. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat puskesmas ini didukung oleh tenaga kesehatan yang beragam baik dari unsur dokter, perawat, bidan, tenaga kesehatan masyarakat maupun tenaga non kesehatan. Dengan tenaga yang cukup lengkap ini seharusnya masyarakat terlayani dengan baik, namun kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa pasien merasa masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pengetahuan dan sikap petugas kesehatan dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Cot Seumeureng Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat Tahun 2018. Jenis penelitian merupakan penelitian *analitik* Metode sampel yang di gunakan yaitu *total sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 49 orang responden. Hasil penelitian Ada hubungan antara pengetahuan dengan mutu pelayanan kesehatan dengan nilai $p=0,001$. Ada hubungan antara sikap petugas kesehatan dengan mutu pelayanan kesehatan, dengan nilai $p=0,032$. Disarankan kepada Manajerial Puskesmas Cot Seumeureung Kecamatan Samatiga untuk meningkatkan pengetahuan, dan sikap petugas kesehatan melalui pelatihan-pelatihan maupun seminar.

Kata Kunci : Pengetahuan, Sikap, Mutu Pelayanan.

RELATIONSHIP OF KNOWLEDGE AND ATTITUDES OF HEALTH OFFICERS TO THE QUALITY OF HEALTH SERVICES (Study in the Cot Seumeureung Community Health Center, Samatiga District, West Aceh Regency)

ABSTRACT

Users of health care services in Puskesmas demand quality services not only regarding physical illness but also satisfaction with the attitudes, knowledge and skills of officers in providing services and the availability of adequate facilities and infrastructure that can provide comfort. Cot Seumeureung Health Center is one of the health centers in West Aceh District and is responsible for first-rate health efforts. Data on patient visits from 2016 to 2017 decreased by 27.17%. In providing health services to the community, the puskesmas is supported by diverse health personnel, both from the elements of doctors, nurses, midwives, community health workers and non-health workers. With this complete energy, the community should be well served, but the reality in the field shows that patients feel they are still not satisfied with the services provided. The purpose of this study was to determine the relationship between knowledge and attitudes of health workers with the quality of health services in Cot Seumeureng Health Center Samatiga District, West Aceh Regency in 2018. This type of research is analytical research The sample method used is total sampling with a total sample of 49 respondents. Research Results There is a relationship between knowledge and quality of health services with a value of $p = 0.001$. There is a relationship between the attitude of health workers and the quality of health services, with a value of $p = 0.032$. It is suggested to the Managerial Puskesmas Cot Seumeureung District Samatiga to increase knowledge and attitudes of health workers through trainings and seminars.

Keywords: Attitude, Knowledge, Service Quality.

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah suatu unit pelayanan kesehatan yang merupakan ujung tombak dalam bidang kesehatan dasar. Sebuah Puskesmas dituntut untuk lebih bermutu sesuai dengan masalah kesehatan masyarakat yang potensial berkembang di wilayah kerjanya masing-masing. Dengan jangkauannya yang luas sampai pelosok desa, pelayanan Puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat.^[1]

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan.^[2]

Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi Puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumberdaya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik.^[3]

Dengan kualitas pelayanan yang baik tentunya sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien selanjutnya akan mengakibatkan pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan serta hasil yang didapatkan sehingga akan memberikan nilai positif dan akan berkelanjutan dimasa yang akan datang. Kepentingan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas tentunya akan berbeda-beda, sesuatu yang dirasakan baik pada saat ini belum tentu baik untuk masa yang akan datang.

Mutu adalah sesuatu untuk menjamin pencapaian tujuan atau hasil

yang diharapkan, dan harus selalu mengikuti perkembangan pengetahuan profesional terkini (*consist with current professional knowledge*). Untuk itu mutu harus diukur dengan derajat pencapaian tujuan. Berpikir tentang mutu berarti berpikir mengenai tujuan. Mutu harus memenuhi berbagai standar / spesifikasi.^[4]

Menurut Moenir (2012), terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu: 1) Kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, 2) Aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, 3) Organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, 4) Petugas kesehatan, dan 5) Sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.^[5]

Menurut penelitian Ratmi Pungkasari pada tahun 2012 tentang hubungan pengetahuan dan sikap tenaga kesehatan dengan mutu pelayanan pada pasien rawat inap rumah sakit umum daerah di kabupaten boyolali didapatkan hasil adanya hubungan antara pengetahuan dengan mutu pelayanan pasien rawat inap ($r = 0,79$; $p < 0,001$), kemudian kalau dilihat dari sikap terdapat hubungan positif antara sikap tenaga kesehatan dengan mutu pelayanan pasien rawat inap ($r = 0,73$; $p < 0,001$).

Puskesmas Cot Seumeureung merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Aceh Barat dan bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama. Data kunjungan pasien dari tahun 2016 hingga 2017 menunjukkan penurunan, dimana jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas pada tahun 2016 adalah 5.836 orang, dan 4.250 orang di tahun 2017 (Puskesmas Cot Seumeureung 2018).

Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat puskesmas ini didukung oleh tenaga kesehatan yang beragam baik dari unsur dokter, perawat, bidan, tenaga kesehatan masyarakat maupun tenaga non kesehatan. Dengan

tenaga yang cukup lengkap ini seharusnya masyarakat terlayani dengan baik, namun kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan 5 orang pasien yang berobat kepuskesmas didapatkan bahwa 3 orang pasien mengatakan puskesmas telat buka pada pagi hari, pasien juga terlalu lama menunggu untuk diperiksa, dokter tidak selalu ada di tempat, dan 2 orang pasien juga mengatakan kurang mendapatkan informasi yang lengkap tentang penyakitnya.

Kondisi ini diduga terkait erat dengan kurangnya pemahaman petugas dalam menjaga mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. Mutu pelayanan ini secara langsung akan berdampak pada kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Apabila mutu pelayanan baik tentunya pasien akan puas, demikian juga sebaliknya, apabila mutu pelayanan kurang baik maka pasien juga akan merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh.

Untuk mempertahankan agar mutu pelayanan tetap baik perlu juga didukung oleh sikap petugas yang positif. Artinya petugas kesehatan harus menunjukkan sikap positif baik dalam berkomunikasi maupun dalam bertindak sehingga mutu pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah analitik dengan rancangan *crosssectional study*, yang bertujuan untuk mencari hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent.^[6]

Penelitian ini untuk mengetahui hubungan pengetahuan dan sikap petugas kesehatan dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Cot Seumeureung Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat. Pengumpulan data dilaksanakan di Puskesmas Cot Seumeureung Kecamatan

Samatiga Kabupaten Aceh Barat pada bulan Juli-Agustus 2018.

Populasi adalah keseluruhan dari unit didalam pengamatan yang akan kita lakukan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh petugas kesehatan di Puskesmas Cot Seumeureung sebanyak 49 orang.

Alat atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dirancang oleh peneliti dengan mengacu kepada instrumen kepuasan pelanggan yang telah ada dengan sedikit modifikasi. Jumlah pertanyaan pada variabel pengetahuan sebanyak 10 pertanyaan, sikap 10 pertanyaan, dan mutu pelayanan 10 pertanyaan.

Analisa data dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi (*bivariate*) yaitu suatu teknik untuk menentukan sampai sejauh mana terdapat hubungan antara dua variabel (Narbuko, Kholid, 2010). Metode uji statistik yang digunakan adalah *uji chi square* yang berguna untuk mengetahui ada dan tidaknya hubungan antara variabel bebas dan variabel tergantung.

HASIL PENELITIAN

Pengetahuan petugas kesehatan tentang mutu pelayanan kesehatan di kategorikan menjadi dua kategori, yaitu kategori baik dan kurang. Dikategorikan baik apabila skor yang diperoleh lebih dari skor rata-rata, dan kurang bila skor yang diperoleh kurang dari atau sama dengan nilai rata-rata. Kategori pengetahuan petugas kesehatan menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pengetahuan pada kategori baik tentang mutu pelayanan kesehatan, yaitu 32 orang (65,31%) [**Tabel.1**].

Sikap petugas kesehatan tentang mutu pelayanan kesehatan di kategorikan menjadi dua kategori, yaitu positif dan negatif. Dikategorikan positif apabila skor yang diperoleh lebih dari skor rata-rata, dan negatif bila skor yang diperoleh kurang dari atau sama dengan nilai rata-rata. Kategori sikap petugas kesehatan diketahui bahwa kebanyakan responden memiliki sikap yang

positif tentang mutu pelayanan kesehatan, yaitu 31 orang atau sekitar 63,3 % [Tabel.2].

Mutu pelayanan kesehatan yang ditunjukkan petugas kesehatan tentang di kategorikan menjadi dua kategori, yaitu kategori baik dan kurang. Kategori mutu pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki mutu pelayanan kesehatan pada kategori baik, yaitu 30 orang (61,20%). [Tabel.3].

Berdasarkan analisis bivariat diketahui, dari 32 petugas kesehatan yang memiliki pengetahuan baik, 87,5% diantaranya menunjukkan mutu pelayanan pada kategori baik. Sedangkan dari 17 responden yang memiliki pengetahuan kurang, 11,8% diantaranya juga memiliki mutu pelayanan yang baik. Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai $p=0,001$ ($p<0,05$). Keputusan yang diambil adalah H_a di terima, artinya ada hubungan antara pengetahuan petugas kesehatan dengan mutu pelayanan kesehatan [Tabel.4].

Diketahui dari 31 petugas kesehatan yang memiliki sikap positif, 23 diantaranya menunjukkan mutu pelayanan pada kategori baik. Sedangkan dari 18 petugas kesehatan yang memiliki sikap negatif, 11 diantaranya menunjukkan mutu pelayanan pada kategori kurang. Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai $p=0,014$ ($p<0,05$). Keputusan yang diambil adalah H_a diterima, artinya ada hubungan antara sikap petugas kesehatan dengan mutu pelayanan kesehatan [Tabel.4].

PEMBAHASAN

1. Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan yang sudah baik ini didukung oleh pengetahuan petugas tentang mutu pelayanan kesehatan yang kebanyakan sudah baik. Disamping itu sebagian besar responden juga masih berusia muda, sehingga sangat energik dalam menjalankan tugasnya. Hal lain yang mendukung adalah sikap petugas kesehatan tentang mutu pelayanan yang juga berada pada kategori positif. Sehingga petugas hanya tinggal mengaplikasikannya saja.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen.

2. Pengetahuan Petugas Kesehatan Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan

Hal ini mengindikasikan bahwa petugas kesehatan memiliki persiapan yang sangat baik untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Dengan baiknya pengetahuan maka akan semakin mempermudah untuk melakukan suatu perubahan, termasuk dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Bagi petugas yang sudah memiliki pengetahuan baik, tinggal diberikan motivasi dan dukungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sudah baiknya pengetahuan ini juga menunjukkan bahwa informasi yang diperoleh petugas kesehatan tentang mutu pelayanan kesehatan sudah memadai, karena pengetahuan hanya akan terbentuk bila informasi yang diterima cukup memadai. Hal ini juga didukung dengan karakteristik petugas yang sangat mendukung diantaranya adalah umur yang relatif masih muda dan pendidikan yang sudah tinggi. Dengan pendidikan yang tinggi akan mudah menyerap informasi.

Faktor yang menyebabkan baiknya pengetahuan ini salah satunya adalah umur. Bila dilihat secara umum umur responden kebanyakan sudah dewasa menengah, dan hanya sedikit yang berusia muda. Dengan semakin meningkatnya umur semakin banyak pengalaman yang dialami, sehingga makin baik pengetahuan. Menurut Hurlock (1998) dalam Wawan (2010), semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja.

Informasi merupakan faktor utama yang mempengaruhi pengetahuan seseorang. Informasi dapat diperoleh melalui pendidikan formal maupun informal. Namun demikian pendidikan tinggi saja tidak menjamin bahwa pengetahuan seseorang juga akan tinggi, sebab banyak informasi lain yang justru diperoleh diluar bangku sekolah.^[7]

3. Sikap Petugas Kesehatan tentang Mutu Pelayanan Kesehatan

Pada umumnya petugas kesehatan di Puskesmas Kuala Tadu sangat mendukung mutu pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut. Sikap yang positif ini dapat terjadi karena sebagai petugas kesehatan sudah memiliki pengetahuan yang baik pula. Dengan adanya pengetahuan yang baik tersebut tentunya mereka ingin memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Kemudian juga di pengaruhi oleh Pendidikan, kebanyakan perawat di sana memiliki latar belakang pendidikan D-III keperawatan. Pendidikan dapat mempengaruhi seseorang termasuk juga perilaku seseorang akan pola hidup terutama dalam memotivasi sikap untuk berperan serta dalam pembangunan. Pada umumnya makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah menerima informasi dimana pengetahuan seseorang juga di pengaruhi oleh pendidikan, semakin tinggi pendidikan seseorang semakin bagus sikap perawat dan juga sebaliknya. Pekerjaan juga mempengaruhi terhadap sikap .

Namun demikian, sikap yang positif ini juga harus didukung dengan tindakan nyata supaya mutu pelayanan kesehatan dapat terwujud. Sikap tidak hanya kecenderungan merespon yang diperoleh dari pengalaman tetapi sikap respon tersebut harus konsisten. Pengalaman memberikan kesempatan bagi individu untuk belajar.^[8]

4. Hubungan Pengetahuan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terkait^[9] tentang hubungan pengetahuan dengan Mutu Pelayanan pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Boyolali dengan hasil $p=0,001$. Artinya terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan dengan mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil tersebut maka penting sekali untuk mempertahankan dan meningkatkan pengetahuan petugas kesehatan tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Cot Seumeureung Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat.

5. Hubungan Sikap Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terkait ^[10] tentang hubungan sikap dengan Mutu Pelayanan pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Boyolali dengan hasil $p=0,001$. Artinya terdapat hubungan antara sikap dengan mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil tersebut maka sikap petugas kesehatan harus terus ditingkatkan untuk tercapainya mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas di Puskesmas Cot Seumeureung Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Ada hubungan antara pengetahuan dengan mutu pelayanan kesehatan dengan nilai $p=0,001$. Ada hubungan antara sikap petugas kesehatan dengan mutu pelayanan kesehatan, dengan nilai $p=0,032$.

Disarankan kepada Manajerial Puskesmas Cot Seumeureung Kecamatan Samatiga untuk meningkatkan pengetahuan, dan sikap petugas kesehatan melalui pelatihan-pelatihan maupun seminar.

DAFTAR PUSTAKA

1. Muninjaya, 2012. Manajemen Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran. EGC. Jakarta
2. Pohan, 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. EGC. Jakarta
3. Khusnawati, 2010. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan pada. Puskesmas Sungai Durian, Kab.Kubu.
4. Swarjana. IK, 2016. Keperawatan Kesehatan Komunitas. Andi Offset. Yogyakarta.
5. Sulastomo, 2007. Manajemen Kesehatan.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
6. Setiadi, 2013. Komunikasi Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan. Graha Ilmu. Yogyakarta
7. Notoatmodjo.S, 2010. Ilmu Perilaku Manusia dan Promosi Kesehatan. Rineka Cipta. Jakarta
8. Notoatmodjo.S, 2012. Promosi kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Rineka Cipta. Jakarta
9. Effendy R. & Makhfudli, 2009. Keperawatan Kesehatan Komunitas. Salemba Medika. Jakarta.
10. Harnilawati, 2013. Pengantar Ilmu Keperawatan Komunitas. Pustaka As-Salam.

LAMPIRAN

Tabel. [1]. Distribusi Frekuensi Responden Penelitian

No	Kategori	Jumlah	(%)
1	Baik	32	65,31
2	Kurang	17	34,69
Total		49	100

Tabel. [2]. Distribusi Frekuensi Responden Penelitian

No	Kategori	Jumlah	(%)
1	Positif	31	63,3
2	Negatif	18	36,7
Total		49	100

Tabel. [3]. Distribusi Frekuensi Responden Penelitian

No	Kategori	Jumlah	(%)
1	Baik	30	61,20
2	Kurang	19	38,80
Total		49	100

Tabel. [4]. Hubungan Pengetahuan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan

Pengetahuan	Mutu Pelayanan Kesehatan				Jumlah		<i>p</i>
	Baik		Kurang				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	28	87,5	4	12,5	32	100	0,001
Kurang	2	11,8	15	88,2	17	100	
Total	30		19		49		

Tabel. [5]. Hubungan Sikap Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan

Sikap	Mutu Pelayanan Kesehatan				Jumlah		<i>p</i>
	Baik		Kurang				
	n	%	n	%	n	%	
Positif	23	74,2	8	25,8	31	100	0,014
Negatif	7	38,9	11	61,1	18	100	
Total	30		19		49		