

HUBUNGAN PERILAKU TENAGA KESEHATAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MOPUYA KECAMATAN DUMOGA UTARA KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW

Putu Rivan Gregourian Budiarta¹⁾, Chreisy K. F. Mandagi¹⁾, Ardiansa A. T. Tucunan¹⁾

¹⁾Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi.

ABSTRACT

The health worker should understand factor-factor quality of health care needs in the community, because basically health workers must meet the demands and needs of the users of health services quality. The aim of research to analyze the relationship between health behavior with the quality of health services in health center Mopuya District of North Dumoga Bolaang Mongondow. The study used a cross-sectional. The study was conducted in sub-district health center Mopuya North Dumoga Mongondow. The study Bolaang was conducted in November 2015. The sampling technique is done with total sampling. Big samples taken, 54 power obtained health. Data through questionnaires. Data analysis includes the analysis of univariate and bivariate analysis using the chi-square test ($P \leq 0,05$) in SPSS. The results of this study showed no significant association with the quality of health services, ie health workers knowledge variables with a P value = 435 (OR = 610). Meanwhile, variable attitudes and actions of health workers showed a significant association with the quality of health services, each with a value of P = 0.010 (OR = 6674) for attitude and P = 0.022 (OR = 5,222) for variable action. From this study it can be concluded that there is a relationship attitudes and actions of medical personnel with the quality of health services, and there is no relationship between the knowledge of health personnel with the quality of health services.

Key words: Behavioral health workers, health care quality

ABSTRAK

Tenaga kesehatan harus memahami faktor-faktor kebutuhan kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat, karena pada dasarnya tenaga kesehatan harus memenuhi tuntutan dan kebutuhan para pemakai jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan perilaku tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. Penelitian ini memakai pendekatan cross-sectional. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2015. Teknik penentuan sampel dilakukan dengan total sampling. Besar sampel yang diambil yaitu 54 tenaga kesehatan. Data diperoleh melalui kuesioner. Analisis data meliputi analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji chi-square ($P \leq 0,05$) pada program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada hubungan yang bermakna dengan kualitas pelayanan kesehatan, yaitu variabel pengetahuan tenaga kesehatan dengan nilai P=435 (OR=610). Sedangkan, variabel sikap dan tindakan tenaga kesehatan menunjukkan hubungan yang bermakna dengan kualitas pelayanan kesehatan, masing-masing dengan nilai P=0,010 (OR=6.674) untuk sikap dan P=0,022 (OR=5.222) untuk variabel tindakan. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan sikap dan tindakan tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan kesehatan, dan tidak terdapat hubungan antara pengetahuan tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Perilaku tenaga kesehatan, kualitas pelayanan kesehatan

PENDAHULUAN

Di bidang pelayanan kesehatan selain rumah sakit, puskesmas merupakan sebuah institusi pemerintah yang bergerak di bidang penyediaan jasa layanan kesehatan kepada masyarakat di lini terdepan dengan memberikan jasa layanan medis, keperawatan, dan layanan penunjang medis melalui tenaga kesehatan yang ada. Data jumlah penduduk di kecamatan Dumoga Utara 21.429 jiwa dengan jumlah rumah tangga 6.394, dan jumlah kunjungan di Puskesmas Mopuya pada tahun 2013 sebanyak 8.859 sedangkan pada tahun 2014 sebanyak 7.702 jiwa pertahun, dengan ini bisa di lihat bahwa ada penurunan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Mopuya. Dari penurunan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2014, faktor internal Puskesmas yang juga penting dan perlu diperhatikan, apakah selama ini kualitas pelayanan atau perilaku petugas kesehatan yang diberikan kurang baik sehingga berpengaruh terhadap turunnya jumlah kunjungan pasien.

Puskesmas Mopuya sendiri mempunyai atau memiliki total pegawai 64 tenaga kesehatan dari berbagai status pendidikan yang berbeda, terdiri dari pria berjumlah 28 tenaga dan perempuan 36 tenaga. Itu semua terbagi atas beberapa tenaga kesehatan yakni : dokter spesialis 7 tenaga , dokter umum 9 tenaga, dokter gigi 7 tenaga, tenaga bidan 8 tenaga, tenaga keperawatan 22 tenaga, tenaga kefarmasian 2 tenaga, tenaga gizi 5 tenaga, tenaga kesehatan masyarakat 1 tenaga, dan tenaga sanitasi 5 tenaga. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dari kualitas pelayanan. Banyaknya kunjungan

pasien ke puskesmas tidak lepas dari kebutuhan akan pelayanan kesehatan dan kepuasan pelanggan atau pasien yang diperoleh berdasarkan pelayanan yang diterima sebelumnya. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara perilaku tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan potong lintang. Penelitian dilakukan di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. pada bulan Oktober-November 2015. Populasi yaitu Jumlah Tenaga Kesehatan yang aktif bekerja di Puskesmas Mopuya yaitu 64 tenaga kesehatan. dengan sampel yang di dapat sebanyak 54 responden, dan menggunakan teknik *total sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Metode pengumpulan data dibagi menjadi 2 yaitu data primer, yang dikumpulkan secara langsung dari jawaban responden melalui kuesioner dan data sekunder yaitu Profil Puskesmas Mopuya Tahun 2013 dan 2014. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat untuk mengetahui hubungan antara pengetahuan, sikap dan tindakan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mopuya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan karakteristik berdasarkan jenis kelamin

responden perempuan sebesar 66.7% dan laki-laki sebesar 33.3%.

Karakteristik berdasarkan usia responden. Responden dengan golongan usia 15-25 tahun sebesar 5.6%. Golongan usia 26-35 sebanyak 55.6%. Golongan usia 36-45 sebanyak 20.4% dan golongan usia 46-55 sebanyak 18.5%. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

terakhirnya sebagian besar adalah diploma sebesar 68.5%. sarjana sebesar 29.6%. magister sebesar 1.9%. Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja. Untuk golongan 1-5 tahun sebanyak 31.5%. golongan 6-10 tahun sebanyak 35.2%. golongan 11-20 tahun sebanyak 11.1%. dan terakhir golongan 21-30 tahun sebanyak 22.2%.

Tabel 1. Hubungan Pengetahuan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow.

Pengetahuan Tenaga Kesehatan	Kualitas Pelayanan Kesehatan						
	Baik		Kurang baik		n	%	<i>p- value</i>
	n	%	N	%			
Baik	25	46.3	13	24.1	38	70.4	0.435
Kurang baik	8	14.8	8	14.8	16	29.6	
Total	33	61.1	21	38.9	54	100	

Nilai POR = 0.610

Tabel 1 menunjukkan hasil nilai probabilitas (*p value*) antara pengetahuan dengan kualitas Pelayanan kesehatan sebesar 0.435, dengan nilai POR=0.610, dimana responden yang berpengetahuan baik berpeluang 0.610, kali melakukan kualitas pelayanan.

Tabel 2 menunjukkan hasil nilai probabilitas (*p value*) antara sikap dengan kualitas pelayanan kesehatan $0.010 < 0.05$, maka dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan sikap dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mopuya. Nilai POR=6.674, dimana responden yang memiliki sikap kurang baik berpeluang

6.674 kali melakukan kualitas pelayanan kesehatan kurang baik, dibandingkan dengan responden yang memiliki sikap baik. Penelitian yang dilakukan oleh Irwandy dkk (2013), di Kabupaten Kutai Kartanegara tentang Analisis Disparitas Kualitas Pelayanan Puskesmas, menyebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, sebaliknya mutu pelayanan yang rendah akan menghasilkan tingkat kepuasan yang rendah juga. Sikap tenaga kesehatan mempunyai peranan penting sehingga dapat tercapainya pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Tabel 2. Hubungan Sikap dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow.

Sikap Tenaga Kesehatan	Kualitas Pelayanan Kesehatan						
	Baik		Kurang baik		n	%	<i>p-Value</i>
	n	%	n	%			
Baik	29	53.7	11	15.6	40	74.1	0.010
Kurang baik	4	7.4	10	18.5	14	25.9	
Total	33	61.1	21	38.9	54	100	

Nilai POR = 6.674

Pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan tenaga kesehatan karena keterlambatan dalam memberikan pelayanan, selain itu juga ada tenaga kesehatan yang kurang ramah dalam

sikapnya dalam melayani pasien. Keluhan lain juga yang dirasakan kurangnya perhatian tenaga kesehatan dalam memberikan tanggapan dalam hal ini berupa tindakan langsung terhadap pasien.

Tabel 3. Hubungan Tindakan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow

Tindakan Tenaga Kesehatan	Kualitas Pelayanan Kesehatan						
	Baik		Kurang baik		n	%	<i>p-Value</i>
	n	%	N	%			
Baik	28	51.9	11	20.4	39	72.2	0.022
Kurang baik	5	9.3	10	18.5	15	27.8	
Total	33	61.1	21	38.9	54	100	

Nilai POR = 5.222

Tabel diatas menunjukkan hasil nilai probabilitas (*p value*) antara tindakan dengan kualitas pelayanan kesehatan $0.022 < 0.05$, maka dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan sikap dengan kualitas pelayanan kesehatan di

Puskesmas Mopuya. Nilai POR=5.222, dimana responden yang memiliki tindakan kurang baik berpeluang 5.222 kali melakukan kualitas pelayanan kesehatan kurang baik, dibandingkan dengan responden yang memiliki sikap

baik. Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Mopuya dapat memberikan gambaran bagaimana tindakan tenaga kesehatan yang ada di puskesmas tersebut, dari 54 tenaga kesehatan responden yang merasa tindakan tenaga kesehatan sudah baik ada 39 tenaga kesehatan 72.2 %, sedangkan yang merasa tindakan tenaga kesehatan kurang baik ada 15 tenaga atau 27.8 %. Penelitian yang dilakukan oleh Riyanti (2010), tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Panti Waluyu Sawahan Malang, menjelaskan bahwa semakin baik mutu atau kualitas pelayanan kesehatan dalam hal ini termasuk tindakan yang merupakan faktor penentu karna di hadapkan langsung dengan penilaian masyarakat yang datang berobat di puskesmas atau rumah sakit.

KESIMPULAN

1. Tidak terdapat hubungan yang bermakna antara pengetahuan tenaga kesehatan dengan kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mopuya.
2. Terdapat hubungan yang bermakna antara sikap tenaga kesehatan dengan kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mopuya.
3. Terdapat hubungan yang bermakna antara tindakan tenaga kesehatan dengan kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mopuya.

SARAN

1. Bagi tenaga kesehatan
Pentingnya peningkatan komitmen, kedisiplinan, dan kerjasama tenaga

kesehatan dalam ketepatan waktu pelayanan, meningkatkan keterampilan tenaga kesehatan dengan mengadakan pelatihan atau pendidikan yang lebih tinggi, sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, akurat, dan cepat.

2. Bagi peneliti
Diharapkan bagi peneliti dimasa yang akan datang agar dapat melakukan penelitian lanjutan mengenai faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan seperti pendidikan , fasilitas , dan lain-lain.
3. Bagi instansi Pelayanan Kesehatan (Puskesmas)
Dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dari tenaga kesehatan yang akan diberikan kepada masyarakat yang datang berkunjung ke puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonimus. 2014. Profil Puskesmas Mopuya Tahun 2014.
- Riyanti. 2010. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyu Sawahan Malang. Fakultas Psikologi Wisnuwardana Malang.
- Irwandy, Perdana, dan Rislamind. 2013. Analisis Disparitas Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Kutai Kartanegara. Jurnal AKK. Vol. 02 (1). Fakultas Kesehatan Masyarakat UNHAS Makasar. (Online). <http://journal.unhas.ac.id/>.

