



ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN PADA ODHA DI PUSKESMAS GEDONGTENGEN YOGYAKARTA

ANALYSIS OF HEALTH SERVICE SATISFACTION IN PLWHA IN GEDONGTENGEN PUSKESMAS YOGYAKARTA

Iva Shobiatul Izza¹, Rini Pratiwi^{2*}, Nuraini³

^{1,2,3} Universitas Respati Yogyakarta
¹ ipehizza292@gmail.com, ² rinipratiwi86@gmail.com, ³ nurainistaryo19@gmail.com
*Penulis Korespondensi

Abstrak

Latar Belakang: HIV adalah penyakit yang disebabkan oleh virus HIV yang menyerang sistem kekebalan tubuh manusia. Sedangkan AIDS adalah kumpulan gejala yang timbul karena sangat turunya kekebalan tubuh penderita HIV dan stadium akhir HIV. Daerah Istimewa Yogyakarta menduduki urutan ke-9 sebagai provinsi dengan penderita HIV-AIDS terbanyak. Puskesmas Gedongtengen merupakan pelayanan kesehatan yang paling banyak menerima pasien ODHA. Tujuannya adalah untuk menganalisis *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empaty* dan *Responsiveness* kepuasan pelayanan kesehatan pasien ODHA Di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, dengan dilakukan wawancara mendalam kepada ODHA dan petugas puskesmas, dengan jumlah informan 6, terdiri dari 4 informan kunci dan 2 informan triangulasi. Berdasarkan hasil penelitian dengan metode wawancara mendalam yaitu dari lima dimensi kepuasan mengatakan puas terhadap pelayanan puskesmas seperti kenyamanan, kemudahan dalam mengakses fasilitas kesehatan, keramahan petugas, dan kesigapan petugas. Sedangkan pada dimensi *Tangibles* pasien ODHA mengatakan bahwa kondisi ruang periksa masih kurang efektif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan suatu organisasi dikatakan berkualitas apabila telah dilaksanakan dengan baik, pada penelitian ini pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya diberikan dengan baik dari lima dimensi yang diteliti masih ada dimensi yang kurang baik yaitu pada dimensi *tangibles* berupa kondisi ruang periksa yang masih di rasa kurang efektif.

Kata kunci: Kepuasan pelayanan ODHA

Abstract

Background: HIV is a disease caused by the HIV virus that attacks the human immune system. Meanwhile, AIDS is a collection of symptoms that arise due to the severely decreased immunity of HIV sufferers and the final stage of HIV. Yogyakarta Special Region ranks 9th as the province with the most HIV-AIDS sufferers

Purpose: To analyze the satisfaction of health services for ODHA patients at Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta. *Method:* The type of research used is qualitative descriptive research, namely to analyze the satisfaction level of ODHA patients at the Gedongtengen Health Center Yogyakarta. *Result:* Based on the results of research with the in-depth interview method, the results obtained from five dimensions, namely satisfaction, reliability, assurance, empathy and responsiveness expressed satisfaction with puskesmas services such as comfort, easy access to health facilities, friendliness of officers, and alertness of officers. Meanwhile, in the *Tangibles* dimension, PLWHA patients stated that the examination room conditions were still ineffective *Conclusion:* The quality of organizational services with five dimensions of health services has been carried out well, in research the services provided have not been carried out

well, from the five dimensions studied there are still unfavorable dimensions, namely the tangibles dimension, namely in the form of ineffective examination rooms.

Keywords: *Patient service satisfaction ODHA*

1.1 PENDAHULUAN

HIV (*human Immunodeficiency Virus*) adalah penyakit yang disebabkan oleh virus HIV yang menyerang sistem kekebalan tubuh manusia. Sedangkan AIDS (*Acquired Immune Deficiency Syndrome*) adalah kumpulan gejala yang timbul karena sangat turunya kekebalan tubuh penderita HIV dan stadium akhir HIV.

Di seluruh dunia tahun pada tahun 2013 terdapat 35 juta orang hidup dengan HIV yang meliputi 16 juta perempuan dan 3,2 juta anak berusia <15 tahun. Jumlah infeksi terbaru tahun 2013 sebesar 2,1 juta yang terdiri dari 1,9 juta dewasa dan 240.000 anak berusia <15 tahun. Jumlah kematian akibat dari AIDS sebanyak 1,5 juta yang meliputi 1,3 juta dewasa dan 190.000 anak berusia <15 tahun.

Di Indonesia, kasus HIV AIDS pertama kali ditemukan di provinsi Bali yaitu pada tahun 1987. Hingga saat ini kasus HIV AIDS sudah menyebar di 386 kabupaten/kota yang ada diseluruh Indonesia. Sebagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk menanggulangi kasus HIV AIDS.¹

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) menduduki urutan ke-9 sebagai provinsi dengan penderita HIV-AIDS terbanyak. Penderita HIV di DIY pada tahun 2013 adalah 1323 orang dan total penderita AIDS di DIY sebanyak 965 orang. Kejadian HIV pada tahun 2014 yaitu 1.118 dengan jenis kelamin laki-laki dan 377 kasus pada perempuan. Sedangkan AIDS Pada tahun 2015 sebanyak 802 kasus pada laki-laki dan 366 kasus pada perempuan. Kasus HIV pada tahun 2015 adalah 2078 orang, perempuan 1000 orang, sedangkan AIDS laki-laki 830 dan perempuan 409 orang. Pada tahun 2017 kasus HIV mengalami peningkatan menjadi 2676 berjenis kelamin laki-laki dan 1261 berjenis kelamin perempuan. Sedangkan yang sudah positif AIDS adalah 985 pada laki-laki dan 490 pada perempuan.²

Di Yogyakarta mempunyai beberapa fasilitas kesehatan yang memiliki layanan ARV (*antiretroviral*), antara lain, Rumah Sakit Panti Rapih, RS PKU Muhammadiyah, dan RS Bethesda, puskesmas Mantriweron, Umbulharjo 1, Gedongtengen, Tegalrejo, Ponjong 1 (Gunung kidul), Tempel (Sleman), dan Kretek (Bantul) serta seluruh Rumah Sakit Umum Daerah se-Provinsi DIY.

Puskesmas Gedongtengen merupakan puskesmas yang melayani ODHA (Orang Dengan HIV AIDS) sejak 2016 yang lalu hingga tahun 2020 ini tercatat ada 334 ODHA yang ditangani dengan baik yang berasal dari DIY maupun luar DIY. Puskesmas Gedongtengen memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien penderita HIV/AIDS sehingga jumlah pasien yang mengakses ARV mengalami peningkatan yang cukup tajam. Pelayanan untuk penderita HIV/AIDS semakin mudah dengan adanya pengobatan langsung oleh dokter spesialis sehingga pasien tidak perlu datang ke Rumah Sakit. Selain itu, puskesmas Gedongtengen menambah kebutuhan ARV sebesar 10 hingga 20 persen untuk dapat memenuhi kebutuhan.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Bagaimana ODHA Di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta mendapatkan kepuasan pelayanan yang tersedia di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta?

1.3 TUJUAN

Untuk menganalisis kepuasan pelayanan kesehatan pasien pasien ODHA di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

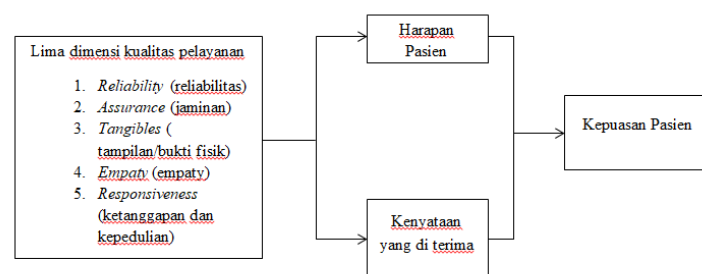
2. Dasar Teori

2.1 Pengertian HIV/AIDS

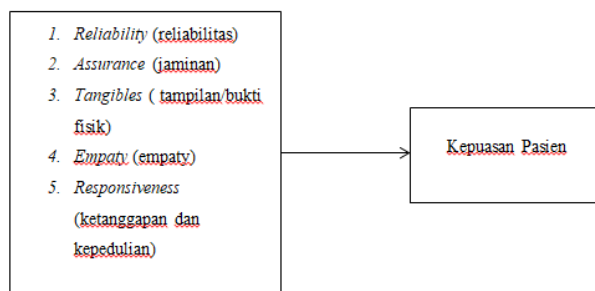
HIV (Human Immunodeficiency Virus) merupakan virus yang memperlemah sistem kekebalan tubuh, dan pada akhirnya dapat menyebabkan AIDS. Sedangkan, AIDS (Acquired Immunodeficiency Syndrom) adalah sekelompok kondisi medis yang menunjukkan lemahnya kekebalan tubuh, sering berwujud infeksi ikutan (Infeksi oportunistik) dan kanker singga saat ini belum bisa disembuhkan.³ HIV (*Human Immunodeficiency Virus*) dan AIDS (*Acquired Immune Deficiency syndrome*) menjadi masalah darurat global. Di seluruh dunia terdapat 35 juta orang hidup dengan HIV dan 19 juta orang tidak mengetahui status HIV positif mereka. AIDS merupakan singkatan dari Aquired Immune Deficiency Syndrome (sidrom cacat yang didapatkan pada imunitas). Sidrom ini disebabkan oleh infeksi virus yang dapat menyebabkan kerusakan parah dan tidak bisa diobati. Sistem imun akan melemah, sehingga anggota tubuh akan mudah terpapar terhadap infeksi dan kanker tertentu.⁴

2.2 Teori Kepuasan

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan pelayanan kesehatan yang akan dicapai, pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja yang telah dicapai oleh pelayanan kesehatan telah tercapai sesuai dengan harapan atau masih ada yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan mutu pelayanan. Karena dengan dengan terciptanya pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, maka akan memberikan dampak *snowbowling effect* (efek bola salju) yang positif terhadap kegiatan yang ada di pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali factor yang berpengaruh banyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subjektivisme tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap sesuatu hal.⁵



Gambar. 1 Kerangka Teori



Gambar. 2 Kerangka Konsep

2.4 Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien ODHA di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif bermaksud untuk mencapai mendalam mengenai suatu peristiwa khusus, penelitian ini membiarkan sebuah makna muncul dari partisipan-partisipan itu sendiri. Penelitian ini bersifat lebih fleksibel sehingga dapat disesuaikan dengan latar belakang yang ada, konsep alat pengumpulan data, dan metode pengumpulan data yang dapat disesuaikan dengan perkembangan penelitian.⁶ Desain penelitian pada penelitian ini adalah fenomenologi yaitu mencoba menjelaskan atau mengungkapkan makna atau konsep atau fenomena pengalaman yang didasari oleh kesadaran yang terjadi pada beberapa individu. Penelitian ini dilakukan dalam situasi yang alami sehingga tidak ada batasan dalam memaknai atau memahami fenomena yang dikaji.⁸ Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan peneliti bahwa di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta merupakan salah satu puskesmas yang banyak melayani pasien ODHA. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2020 dengan melakukan wawancara mendalam kepada pasien ODHA yang ada di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.

3. PEMBAHASAN

3.1. Puskesmas Gedongtengen

Puskesmas Gedongtengen merupakan Puskesmas rawat jalan, dengan wilayah kerja meliputi seluruh Kecamatan Gedongtengen, Kecamatan Gedongtengen terdiri dari 2 (dua) kelurahan terdiri dari Kelurahan Pringgokusuman dan Kelurahan Sosromenduran. Secara geografis, Puskesmas Gedongtengen berlokasi di Jl. Pringgokusuma No.30 Yogyakarta. Dalam upaya kesehatan pengembangan, sejak tahun 2013 puskesmas Gedongtengen dikembangkan sebagai puskesmas yang memberikan Layanan Komperhensif Berkesinambungan (LKB) HIV-AIDS. Infeksi Menular Seksual (IMS) dan Harm Reduction berdasarkan Peraturan Walikota No 68 tahun 2013.

3.2. Karakteristik Informan

Karakteristik dalam penelitian ini terdapat 6 informan, terdiri dari 4 informan kunci dan 2 informan Triangulasi. 3 informan kunci berjenis kelamin laki-laki dengan umur di atas 30 tahun, dan 1 informan kunci berjenis kelamin perempuan. Informan ODHA dengan lama pengobatan di Puskesmas Gedongtengen yaitu 5-7 tahun. Pada karakteristik informan triangulasi yaitu ada 2 informan terdiri dari 1 dokter dan 1 perawat puskesmas gedongtengen.

3.3. Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien ODHA Di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.

Kepuasan pelayanan adalah keluaran dari layanan kesehatan dan merupakan suatu perubahan dari sistem pelayanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Hasil pengukuran pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung suatu perubahan sistem pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan pelayanan kesehatan yang akan di capai, pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan untuk mengetahui apa kinerja yang telah dicapai oleh pelayanan kesehatan telah tercapai sesuai dengan harapan atau masih ada yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan mutu pelayanan.

3.4 Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien ODHA Di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta Di Tinjau Dari Dimensi *Reliability*.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi *reliability* dapat dijelaskan bahwa tidak ada perlakuan yang berbeda antara pasien umum dan pasien ODHA, mereka diperlakukan sama sehingga ODHA merasa lebih nyaman ketika mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas Gedongtengen, ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan di rasa cukup tepat bagi pasien ODHA bisa melakukan pendaftaran online sehingga dapat mempermudah ODHA, pernyataan tersebut di perkuat oleh informan triangulasi bahwa puskesmas memberikan pelayanan pendaftaran online untuk dapat mendekatkan layanan yang diberikan agar pasien dapat mengambil obat secara rutin tidak terputus, hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan ODHA di Puskesmas Gedongtengen.

3.5 Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien ODHA Di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta Di Tinjau Dari Dimensi *Assurance*

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi *assurance* yaitu sikap petugas dalam memberikan informasi ramah, baik kepada pasien ODHA maupun pasien umum informasi yang diberi tidak memberikan rasa khawatir bagi ODHA serta bahasa yang digunakan mudah di mengerti bagi orang awam, sikap petugas dalam melayani sangat ramah tidak dibeda-bedakan antara pasien umum dan pasien ODHA, puskesmas mudah di akses baik menggunakan transportasi umum maupun transportasi pribadi, serta laboratorium yang cukup lengkap dan petugas yang ramah dapat mempengaruhi kepuasan pasien ODHA menurut dimensi *Assurance*. Menurut Herlambang dimensi Kepuasan meliputi pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan, keterampilan petugas dalam memberikan keamanan, kesopanan, keramahan, perhatian dan sikap petugas sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang mengakses di suatu pelayanan.

3.6 Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien ODHA Di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta Di Tinjau Dari Dimensi *Empaty*

Berdasarkan uraian diatas dapat di simpulkan bahwa komunikasi petugas kepada pasien ODHA baik, petugas ramah, tidak di beda-bedakan antara pasien umum dan pasien ODHA, ketersediaan obat ARV di puskesmas Gedongtengen selalu tersedia tidak pernah kehabisan hal ini di perkuat dengan informan triangulasi bahwa ketersediaan obat ARV bagi ODHA selalu tersedia di Puskesmas Gedongtengen. Namun karena pandemi Covid-19 pengiriman obat sedikit terhambat. Pengobatan bagi pasien ODHA tidak ditarik biaya atau free, akses menuju puskesmas sangat mudah di tempu baik menggunakan transportasi umum maupun

transportasi pribadi dimensi empathy ini berdampak terhadap kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Gedongtengen khususnya bagi pasien ODHA. Menurut Herlambang 2016, Dimensi *Empaty* seperti kemudahan dihubungi, kemampuan dalam berkomunikasi, perhatian yang lebih oleh petugas, kemudahan dalam mencaoi lokasi, kemudahan membayar dan mengurus administrasi berdampak terhadap kepuasan pelanggan.

3.7 Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien ODHA Di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta Di Tinjau Dari Dimensi *Tangibles*

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan kepada ODHA dan informan kunci ditarik kesimpulan bahwa ruangan periksa yang ada di Puskesmas Gedongtengen masih dirasa kurang efektif karena ruang antar dokter hanya di sekat dengan gorden hal ini diperkuat dengan informan triangulasi bahwa ruangan pemeriksaan poli masih jadi satu ruangan dibagi sekat-sekat jadi mungkin untuk kerahasiaan kurang terjamin, kebersihan puskesmas Gedongtengen dirasa ODHA cukup bersih dari halaman bahkan toilet yang tersedia, hal ini juga di perkuat dengan hasil wawancara kepada informan Triangulasi bahwa kebersihan terjaga dan untuk lingkungan luar seperti toilet cukup bersih, ruang tunggu yang ada di Puskesmas Gedongtengen dirasa cukup nyaman bagi pasien ODHA, di lengkapi sarana pengeras suara sehingga memudahkan bagi pasien yang menunggu di luar ruang tunggu agar dapat mendengar jika ada panggilan, ruangan periksa masih yang ada di Puskesmas Gedongtengen masih di rasa cukup karena ruangan periksa hanya di sekat ruangan antar dokter sehingga kerahasiaan kurang terjaga, hal ini di perkuat dengan hasil wawancara kepada informan triangulasi bahwa ruangan antar dokter hanya di sekat dengan gorden. Tersedianya halaman parkir yang cukup di puskesmas Gedongtengen dan sarana dan prasarana yang cukup lengkap untuk pelayanan tingkat pertama ini berdampak pada kepuasa suatu pelanggan.

3.8 Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien ODHA Di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta Di Tinjau Dari Dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan penjelasan di atas di dapat ditarik kesimpulan mengenai dimensi *Responsiveness* bahwa petugas sangat tanggap dalam melayani ODHA, penyampaian keluhan pelayanan bisa langsung di tulis di kotak saran atau dapat langsung di sampaikan kepada kepala puskesmas, petugas pendaftaran sangat tanggap dlam melayani pasien, puskesmas memberikan pelayanna pendaftaran online hal ini diperkuat dengan hasil wawancara kepada informan triangulasi mengenai pendaftaran online, antrian untuk apsiyen ODHA sendiri yaitu OSS. Petugas puskesmas sangat ramah kepada pasien baik itu pasien umum maupun pasien ODHA, Petugas selalu mengingatkan pasien untuk dapat melakukan cek rutin dan menyarankan pelayanan yang di butuhkan pasien ODHA.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pasien ODHA puas terhadap layanan yang diberikan puskesmas Gedongtengen Yogyakarta dilihat dari dimensi *Reliability* yaitu karena tidak ada perbedaan antara pasien umum dan pasien ODHA sehingga pasien merasa nyaman, *Assurance* yaitu petugas selalu ramah kepada pasien informasi yang diberikan tidak membuat pasien khawatir dan informasi yang diberikan mudah dimengerti, *Empaty* yaitu obat ARV selalu tersedia di Puskesmas Gedongtengen dan *Responsiveness* yaitu petugas



tanggap selalu mengingatkan pasien untuk cek lab rutin. Saran yang diberikan kepada puskesmas agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan, puskesmas gedongtengen sebaiknya lebih memperhatikan pelayanan berupa bukti fisik seperti kondisi ruang pemeriksaan, dan perlu dilakukannya survei kepuasan pasien untuk mempertahankan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] RI, K. K. (2014). *InfoDatin situasi dan analisis HIV AIDS*. Jakarta Selatan
- [2] *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*. (2016, desember 1). Retrieved Agustus 12, 2019, from www.depkes.go.id/article/view/17010600004/situasi-hiv-aids-di-indonesia.html
- [3] Pelayanan Kesehatan HIV/AIDS. (2005). *pedoman bersama ILO/WHO*, xxii-xxiii.
- [4] *5 Definisi HIV AIDS Menurut Para Ahli*. (2019, Febuary 19). Retrieved Agustus 12, 2019, from katamedia.co/2019/02/19/5-definisi-hiv-aids-menurut-para-ahli/
- [5] Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- [6] Gunawan, I. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.