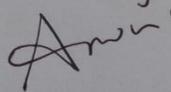


LEMBAR PERSETUJUAN ARTIKEL

PERSEPSI IBU BALITA PENDERITA DIARE  
TENTANG KUALITAS PELAYANAN BALAI PENGOBATAN  
UMUM UNTUK PEMANFAATAN ULANG  
PUSKESMAS LAMPER TENGAH KOTA SEMARANG  
TAHUN 2015

Telah di setujui sebagai Artikel Skripsi  
Pada tanggal 5 November 2015

Pembimbing



Retno Astuti Setijaningsih, SS, MM  
NIP : 0686.11.1998.149

**PERSEPSI IBU BALITA PENDERITA DIARE  
TENTANG KUALITAS PELAYANAN BALAI PENGOBATAN  
UMUM UNTUK PEMANFAATAN ULANG  
PUSKESMAS LAMPER TENGAH KOTA SEMARANG  
TAHUN 2015**

**Annisa Dian Nurwati \***, **Retno Astuti Setijaningsih\*\***)

\*) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

\*\*\*) Staf Pengajar Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Nakula I No 5-11 Semarang

Email : vitanisa95@yahoo.co.id

*ABSTRACT*

**Background** : General Medical Center Health Center Middle Lamper have an important role in treatment services for infants with diarrhea this. Of the 8 patients with diarrhea toddler Mother restate again to the clinic for treatment, because it does not fit with the medicine, supplies of drugs for diarrhea and health facilities for children is not yet complete. Therefore, the perception of people with diarrhea toddler's mother describes the Service Quality Medical Center Public Health Center for reuse Middle Lamper Semarang 2015.

**Method** : This study uses observation method with cross sectional approach. The research instrument using interview guideline. Primary and secondary data using data processing, analysis, Data Registration. The study population numbered 27 Mother with toddler Mother's sample was 8.

**Result** : The results showed that the availability of General Medical Center is still incomplete, responsiveness General Medical Center for medical personnel is still not maximized in service, as a result patients are less keen to reuse the service contained in the General Medical Center.

**Conclusion** : Health centers should improve services and increase health facilities in accordance with the number of children who visit the health clinic means outdoor activities such as socializing.

**Keywords** : Public clinics, Perception Mother, Toddler Diarrhea, Medical personnel, Utilization Repeat.

PENDAHULUAN

Tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia Sehat 2015 adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal diseluruh wilayah Republik Indonesia. Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. <sup>(1)</sup>

Balai Pengobatan Umum merupakan salah satu dari jenis-jenis layanan di puskesmas yang merupakan tempat untuk melayani pemeriksaan umum oleh dokter. Pemeriksaan umum meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dengan menginap diruang rawat inap pada sarana kesehatan puskesmas, sedangkan pada puskesmas rawat jalan adalah pelayanan pengobatan kesehatan yang tidak menginap di puskesmas, seperti melayani konsultasi kesehatan, perawatan gigi dan perawatan kesehatan lainnya.<sup>(2)</sup>

Hasil wawancara terhadap 8 ibu balita penderita diare terhadap pelayanan di Balai Pengobatan Umum adalah ibu balita penderita mengatakan pelayanan cukup mengerti, seperti ibu balita paham pada saat perawat menjelaskan aturan minum obat, sikap perawat terhadap pasien yang cukup baik/ ramah, penanganan dokter yang cukup cepat dan tanggap.

Akan tetapi pada jarak antara rumah dengan puskesmas terdapat kendala yaitu sulitnya transportasi untuk menuju ke puskesmas, balita kembali lagi ke puskesmas untuk berobat, persediaan obat untuk diare dan sarana bagi balita yang tidak mencukupi, seperti tempat duduk pasien yang tidak sesuai dengan jumlah pasien berkunjung, tidak tersedianya kotak saran untuk pasien dan jumlah persediaan obat untuk balita diare masih kurang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode observasi dengan pendekatan *cross sectional*. Instrumen penelitian menggunakan pedoman wawancara. Data primer maupun sekunder menggunakan pengolahan data, analisis, Data Registrasi. Populasi penelitian ini berjumlah 27 Ibu dengan sampel berjumlah 8 Ibu balita.

## HASIL PENELITIAN

- 1) Persepsi Ibu tentang ketersediaan sarana, ketanggapan petugas medis dan pemanfaatan ulang di pelayanan Balai Pengobatan Umum
  - a. Persepsi menurut Ibu A yang berumur 29 tahun, mengatakan bahwa sarana di Balai Pengobatan Umum belum komplit, belum sesuai dengan jumlah balita yang berobat. Dan menurut Ibu A sarana yang masih kurang yaitu jumlah kursi untuk tempat tunggu Ibu balita.  
  
Perawat dan Dokter untuk menjelaskan mengenai anjuran minum obat masih belum jelas dan Ibu pasien masih belum paham mengenai anjuran minum obat dan Ibu balita tidak berminat untuk berkunjung kembali ke Balai Pengobatan Umum.
  - b. Persepsi menurut Ibu B yang berumur 25 tahun, mengatakan bahwa sarana di Balai Pengobatan Umum belum komplit, seperti timbangan untuk balita dan alat infus yang belum tersedia untuk balita pada saat diare, Dokternya tidak menjelaskan kembali pada saat anjuran minum obat, hanya di jelaskan secara singkat dan seperlunya saja dan Ibu pasien tidak berminat untuk berkunjung kembali ke Balai Pengobatan Umum

- c. Persepsi menurut Ibu C yang berumur 30 tahun, mengatakan bahwa sarana di Balai Pengobatan Umum masih kurang dan menyarankan untuk penambahan kursi sebagai tempat tunggu pasien agar pasien tidak berdiri pada saat menunggu proses pemeriksaan yang dilakukan oleh Dokter dan kotak saran sebagai keluhan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas, pasien tidak mengerti pada saat di jelaskan anjuran minum obat dan Ibu pasien paham akan diagnosa yang di jelaskan dari Dokter dan selalu datang tepat waktu. Ibu balita tidak berminat berkunjung kembali ke Balai Pengobatan Umum.
- d. Persepsi menurut Ibu D yang berumur 32 tahun, mengatakan bahwa sarana di Balai Pengobatan Umum masih ada beberapa yang kurang seperti kotak saran, jumlah kursi dan tempat minum (dispenser) untuk balita yang di g pasien merasa puas dengan pelayanan yang di berikan kepada petugas medis seperti penjelasan anjuran minum obat dan Ibu balita tidak berminat datang ke Balai Pengobatan Umum.

Presentase mengenai persepsi Ibu balita mengenai ketersediaan sarana kesehatan yang kurang lengkap yaitu  $6/10 \times 100 = 60 \%$  sedangkan ketanggapan petugas medis yang kurang tanggap terhadap pasien yaitu  $2/10 \times 100 = 20 \%$  dan yang tidak memanfaatkan kembali pelayanan di Balai Pengobatan Umum  $4/10 \times 100 = 40 \%$ .

## PEMBAHASAN

### 1. Persepsi Ibu tentang ketersediaan sarana di pelayanan Balai Pengobatan Umum

Persepsi menurut 60% ibu balita penderita Diare tentang ketersediaan sarana di pelayanan Balai Pengobatan Umum menyatakan belum lengkap, seperti persediaan kursi tunggu yang kurang untuk pasien sehingga pasien menunggu resep obat dengan berdiri, persediaan peralatan infus untuk balita diare yang kurang, tidak sesuai dengan jumlah balita yang berkunjung, tempat cuci tangan yang belum di sediakan untuk pasien dan tidak adanya kotak saran untuk pasien yang ingin memberikan saran dan masukan mengenai pelayanan yang dirasakan di Balai Pengobatan Umum, karena Ibu balita yang merasakan pelayanan dan bisa menilai apakah pelayanan yang di berikan sudah baik atau belum dan sarana yang di sediakan sudah lengkap.

Karakteristik pasien akan mempengaruhi persepsinya tentang kualitas pelayanan. Pasien menghendaki kualitas perawatan terbaik untuk harga yang mereka bayar. Harapan-harapan pasien sering berbeda dengan harapan dari penyedia jasa pelayanan. Harapan pasien ini sering dipakai sebagai standar untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan yang untuk di masa mendatang.<sup>(3)</sup>

Persepsi seseorang sering berbeda dengan perilakunya, sikap puas atau tidak puas terhadap suatu produk atau jasa sering tidak berhubungan antara persepsinya dengan kenyataan sikapnya, maka Ibu balita penderita diare memiliki penilaian tersendiri dalam memanfaatkan sarana yang tersedia.<sup>(4)</sup>

Sarana adalah perlengkapan yang dapat mendukung fungsi kegiatan yang meliputi peralatan, perabotan untuk mencapai makna dan tujuan sebagai pelaksanaan kegiatan. Masyarakat mulai menghubungi sarana kesehatan sesuai dengan pengalamannya atau dari informasi yang diperoleh dari orang lain tentang tersedianya jenis-jenis pelayanan kesehatan. Pilihan terhadap sarana pelayanan kesehatan itu dengan sendirinya didasari atas kepercayaan atau keyakinan akan kemajuan sarana tersebut. (5)

## 2. Persepsi Ibu tentang ketanggapan pelayanan tenaga medis terhadap pengobatan Balita penderita Diare

Persepsi menurut 20% ibu balita penderita Diare tentang ketanggapan pelayanan tenaga medis tidak memuaskan, seperti pelayanan dari Dokter maupun perawat di Balai Pengobatan Umum kurang tanggap dan cepat. Pada perawat kurang cepat dalam meracik obat dan Dokter yang tidak tepat waktu terhadap pasien pada saat memeriksa. Penjelasan anjuran minum obat kepada ibu pasien kurang jelas, tidak di jelaskan kembali anjuran minum obat dan Kedatangan Dokter dan perawat yang sering tidak tepat waktu membuat balita menunggu untuk di periksa.

Ketanggapan yaitu kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan pasien termasuk kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan tindakan cepat pada saat dibutuhkan. Proses pelayanan tanpa membedakan status sosial dan ekonomi, standar ini sudah merupakan kode etik di dalam bidang kesehatan untuk tidak membeda-bedakan cara penanganan pasien berdasarkan status sosial dan ekonominya. (6)

Mengenai petugas yang tidak tanggap terhadap masalah yang dihadapi pasien menunjukkan bahwa 20% ibu balita penderita Diare menyatakan pelayanan kurang cepat dan tanggap, sedangkan 60% ibu menyatakan pelayanan petugas dengan tanggap terhadap pasien, karena suatu ketanggapan petugas dalam melayani pasien akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu Puskesmas

### 3. Persepsi Ibu tentang Pemanfaatan Ulang pelayanan Balai Pengobatan Umum di Puskesmas Lamper Tengah

Persepsi ibu tentang pemanfaatan ulang pelayanan Balai Pengobatan Umum, menurut 40% ibu balita penderita Diare, kurang berminat untuk memanfaatkan kembali pelayanan di Balai Pengobatan Umum, yaitu sebagai berikut :

- a. Peralatan yang dibutuhkan oleh balita kurang lengkap seperti Infus, timbangan, Stetoskop dan suntikan khusus untuk balita hanya satu yang tersedia.
- b. Untuk kebutuhan obat yang tidak lengkap seperti sirup, vitamin untuk balita, membuat ibu balita harus membeli obat di luar karena persediaan kebutuhan obat yang kurang lengkap membuat petugas memberikan saran kepada ibu balita untuk membeli obat di luar seperti Apotek atau toko obat lainnya.
- c. Selain itu, ada beberapa faktor lain yang menyebabkan Ibu balita tidak kembali lagi untuk memeriksakan anaknya ke Puskesmas, yaitu jarak antara Puskesmas dengan rumah cukup jauh dan transportasi yang sulit untuk menuju ke Puskesmas, mengakibatkan Ibu balita memeriksakan anaknya di pengobatan terdekat.

Sedangkan pemanfaatan pelayanan adalah penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh petugas ataupun bentuk kegiatan-kegiatan lain dari pemanfaatan pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan ketentuan tertentu .(7)

Sehingga, mengenai petugas yang kurang memberikan pelayanan terhadap pasien untuk bisa memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pasien, agar pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang dirasakan cukup memuaskan, karena pasien adalah raja yang harus di layani dengan baik.

## SIMPULAN

1. Ketersediaan sarana adalah perlengkapan yang dapat mendukung fungsi kegiatan yang meliputi peralatan, perabotan untuk mencapai makna dan tujuan sebagai pelaksanaan kegiatan. Hambatan yang di hadapi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan adalah sering terjadinya kekurangan dan kehabisan jumlah stok obat yang di butuhkan oleh pasien balita.
2. Ketanggapan adalah kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan pasien termasuk kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan tindakan cepat pada saat dibutuhkan. Ketanggapan tenaga medis terhadap pasien di Balai Pengobatan Umum kurang memuaskan.
3. Pemanfaatan pelayanan adalah penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan kunjungan rumah oleh petugas ataupun bentuk kegiatan-kegiatan lain dari pemanfaatan pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan ketentuan tertentu.

## SARAN

1. Ketersediaan sarana kesehatan di Balai Pengobatan Umum perlu perbaikan mekanisme seperti adanya kotak saran untuk pasien, timbangan untuk balita, infus, kursi tunggu, adanya tempat sampah, dispenser untuk balita diare, persediaan obat seperti oralit perlu di tambahkan, dengan melengkapi dan memperbaharui sarana-sarana yang ada dan yang belum tersedia untuk ditingkatkan supaya angka berkunjung pasien setiap tahunnya meningkat.
2. Ketanggapan petugas medis yang harus dimaksimalkan seperti harus cepat dan tanggap pada saat proses pelayanan berlangsung, untuk dapat menunjukkan tingkat kepercayaan pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas dengan cara melakukan pelatihan terhadap petugas medis dengan kegiatan di luar pelayanan atau sosialisasi prima untuk Dokter dan perawat.
3. Melengkapi sarana kesehatan untuk pasien yang ada di Balai Pengobatan Umum dan meningkatkan pelatihan petugas medis agar tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, supaya berminat untuk berkunjung kembali dan memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan di Balai Pengobatan Umum. Menambah sarana kesehatan seperti kotak saran, timbangan untuk balita, suntikan dan tempat cuci tangan untuk pasien serta tempat air minum (dispenser) untuk pembuatan oralit pasien penderita diare berdasarkan kunjungan pasien di Balai Pengobatan Umum.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar. *Rencana Pembangunan Kesehatan Menuju Indonesia Sehat*, Jakarta. 2010
2. Heru Sugiarto Sudjarwo .*Pengobatan Umum*. 2014
3. Tjiptono F. Total Quality Management, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2003
4. Robbins,S.Perilaku Organisasi, Konsep Kontroversi Aplikasi., Jilid I.Ed.Bahasa Indonesia.PT.Prehalindo,Jakarta.1996
5. Gagne, R.M, Briggs, L.J, and Wanger, W. *Principles of Instructional Design*. New York : Holt Rinehart and Winston. 1988
6. Dwi Haryono Wiranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Serqual*, Wahana, Vol. 1 No,1 Agustus. 2000
7. Adik Sugianto. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Masyarakat. *Skripsi Sarjana*.Yogyakarta : Jurusan Perencanaan Pengembangan Wilayah, fakultas Geografi UGM. 2003

## RIWAYAT HIDUP

Nama : Annisa Dian Nurwati

Tempat,tanggal lahir : Semarang , 22 Juni 1993

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : JL.Jatingaleh II RT 08/01 Kelurahan Ngesrep Kecamatan  
Banyumanik Semarang, Jawa Tengah.

Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri Jatingaleh 01 Semarang , tahun 1999-2005
2. SMP Negeri 17 Semarang , tahun 2005-2008
3. SMA Islam Sultan Agung Semarang , tahun 2008-2011
4. Diterima di program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Dian Nuswantoro Semarang tahun 2011