

Jurnal Kesehatan Primer

Vol 3, No.2, November 2018, pp. 102-107

P-ISSN 2549-4880, E-ISSN 2614-1310

Journal DOI: <https://doi.org/10.31965/jkp>Website: <http://jurnal.poltekkeskupang.ac.id/index.php/jkp>**Skills Assessment of Medical Personnel Information at Puu'weri Health Center in Waikabubak City****Penilaian Informational Skills Tenaga Medis pada Puskesmas Puu'weri Kota Waikabubak**

Eriska Haning, Devliany Doke

Prodi Keperawatan Waingapu Poltekkes Kemenkes Kupang

Email: ikahaning@gmail.com

ARTICLE INFO**Artikel Histori:**Received date: June 13th, 2018Revised date: July 25th, 2018Accepted date: August 4th, 2018**Keywords:**

Informational Skills

Medical Personnel

ABSTARCT/ABSTRAK

Background: One problem that often results in patient dissatisfaction is communication between health workers and patients, including services available at First Level Health Facilities (FKTP). 35-40% of patients were dissatisfied with the consultation and information received from their doctors. The doctor's limitations are on impatience listening to patient complaints, limited knowledge or information and rigidity in conveying that information to patients. **Research purposes:** To analyze medical personnel's informational skills at the Puu'weri Health Center First Level Health Facility based on the perspective of service users. **Method:** descriptive analytical method with cross sectional design with a survey using a questionnaire. The population in this study were patients who used the services of Puuweri Health Center. The sample in this study was 184 patients. **Results:** Informational skills of medical staff at the Puuweri Health Center in Waikabubak City 79.3% of patients who use PuuWeri Health Center health services correctly answer the keywords of the informational skills. And 79.3% have sufficient knowledge to access information. And as many as 57.6% of patients who use health services find out about the Human Resources (HR) in the Puskesmas and then will utilize the services offered. Suggestion: medical staff can improve their

ability to provide health so that it has an impact on the quality of health services provided by Puu'Weri Health Center.

Kata Kunci:

Informational Skills

Tenaga Medis

Latar Belakang: Salah satu masalah yang sering menimbulkan ketidakpuasan pasien adalah komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien, termasuk pelayanan yang ada di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Sebanyak 35-40% pasien merasa tidak puas dengan konsultasi dan informasi yang diterima dari dokternya. Keterbatasan dokter adalah pada ketidaksabaran mendengarkan keluhan pasien, keterbatasan pengetahuan atau informasi serta kekakuan dalam menyampaikan informasi tersebut kepada pasien. **Tujuan Penelitian:** Menganalisis informational skills tenaga medis di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Puskesmas Puu'weri berdasarkan perspektif pengguna pelayanan. **Metode:** metode diskriptif analitik dengan desain cross sectional dengan survei menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan jasa kunjungan Puskesmas Puu'weri. sampel dalam penelitian ini adalah 184 pasien. **Hasil:** Informational skills tenaga medis di Puskesmas Puu'weri Kota Waikabubak 79,3% pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan Puskesmas Puu'weri menjawab kata kunci informational skills dengan benar. Dan 79,3% memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengakses informasi. Dan sebanyak 57,6% pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan mencari tahu tentang Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Puskesmas tersebut dan selanjutnya akan memanfaatkan pelayanan jasa yang ditawarkan. **Saran:** tenaga medis dapat meningkatkan kemampuannya dalam memberikan kesehatan sehingga berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Puu'Weri.

Corresponding Author:

Eriska Haning

Prodi Keperawatan Waingapu Poltekkes Kemenkes Kupang

Email: ikahaning@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan dunia kesehatan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan kesehatan masyarakat dapat dipenuhi jika diketahui masalah kesehatan yang berada dimasyarakat (Buja et al., 2015; Deitelzweig et al., 2016). Maka dari itu pentingnya sebuah organisasi untuk mengetahui permasalahan kesehatan sehingga strategi yang disusun sesuai dengan kebutuhan tersebut.

Dalam dunia kesehatan Hubungan dokter dan pasien yang baik dapat dicapai dengan komunikasi yang efektif. Komunikasi mempunyai peranan yang besar dalam keberhasilan pengobatan pasien. Salah satu cara dokter untuk lebih mengefektikan adalah dengan memahami sepenuhnya cara yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pasien. Kepekaan interpersonal termasuk memberikan respon pada apa yang disampaikan oleh pasien dengan cara yang dimengerti oleh pasien tersebut (Smet, B, 1994).

Keramahtamahan dokter pada awal komunikasi mampu memberikan banyak keuntungan diantaranya mengurangi kecemasan pasien dan penderitaan yang dirasakan oleh pasien. Kemampuan berkomunikasi yang efektif sangat diperlukan oleh dokter dalam menghadapi tuntutan pasien yang beragam. komunikasi yang baik akan menumbuhkan rasa percaya pasien pada nasehat/ saran dokter untuk kesembuhannya (Niven, 1995). Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien akan berdampak pada loyalitas dalam penggunaan pelayanan kesehatan. Jika komunikasi yang terjalin dengan baik maka akan mempengaruhi seorang dokter untuk memperoleh informasi terkait penyakit pasien dengan mudah.

Wawancara yang dilakukan pada 2 (dua) *informant* tanggal 4 Juni 2018 didapatkan bahwa ketika pemberian informasi dan penjelasan tentang penyakit pasien merasa tidak puas, karena tenaga medis lebih banyak berfokus pada menulis dan sangat singkat memberikan penjelasan tentang penyakit pasien. Masih adanya permasalahan pada *communication skill* tenaga medis yang berdampak pada penyampaian informasi kepada pasien terutama pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) ini, sehingga hal ini menarik untuk diteliti lebih lanjut. Berdasarkan data tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul 'Studi Deskriptif Penilaian *Informational Skills* Tenaga Medis Pada Puskesmas Puu'weri Kota Waikabubak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan *informational skills* tenaga medis di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama berdasarkan perspektif pengguna pelayanan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan observasional dengan rancangan deskriptif (Supriyanto, S dan Djohan, A., J. 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan Puskesmas Puu'weri pada saat penelitian ini berlangsung dengan jumlah 350 orang.

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang tidak dalam kondisi parah dan yang bisa diajak untuk bekerja sama dan menggunakan jasa layanan kesehatan dengan jumlah 184 orang. Teknik pengambilan sampel adalah random sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner.

Tempat penelitian di Puskesmas Puu'Weri dan waktu penelitian pada bulan Agustus-September 2018.

HASIL DAN PEMBAHASANA

1.1 Jenis Kelamin

Tabel 1 Jenis Kelamin Pasien Yang Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Puu'Weri Agustus-September 2018

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	83	45,1
Perempuan	101	54,9
Total	184	100,0

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa jenis kelamin terbanyak (45,1%) adalah perempuan. Yang artinya adalah perempuan cenderung lebih memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Puu'Weri dibandingkan dengan laki-laki.

1.2 Pengetahuan Tentang *Informational Skills*

Tabel 2 Pengetahuan tentang informational skills Pasien Yang Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Puu'Weri Agustus-September 2018

Pengetahuan tentang informational skills	Jumlah	Persentase (%)
Benar	146	79,3
Tidak Menjawab	38	20,7
Total	184	100,0

Berdasarkan Tabel 2 menjelaskan sebanyak 79,3% pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan Puskesmas Puu'Weri

menjawab kata kunci *informational skills* dengan benar.

1.3 Pengetahuan Untuk Mengakses Informasi di Puskesmas Puuweri

Tabel 3 Pengetahuan Mengakses Informasi Pasien Yang Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Puu'Weri Agustus-September 2018

Pengetahuan Mengakses Informasi	Jumlah	Persentase (%)
Tidak cukup pengetahuan	38	20,7
Memiliki Pengetahuan yang cukup	146	79,3
Total	184	100,0

Berdasarkan Tabel 3 menjelaskan sebanyak 79,3% pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan Puskesmas Puu'Weri memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengakses informasi.

1.4 Informasi Prioritas Untuk Mengakses Informasi di Puskesmas Puu'Weri

Tabel 4 Informasi Prioritas Untuk Mengakses Informasi Pasien Yang Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Puu'Weri Agustus-September 2018

Informasi Prioritas	Jumlah	Persentase (%)
Jam Pelayanan	25	13,6
Lokasi	26	14,1
SDM	106	57,6
Produk	27	14,7
Total	184	100,0

Berdasarkan Tabel 4 menjelaskan sebanyak 57,6% pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan Puskesmas Puu'Weri akan mencari tahu tentang Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Puskesmas tersebut dan selanjutnya akan memanfaatkan pelayanan jasa yang ditawarkan.

PEMBAHASAN

Peraturan pemerintah RI no.46 tahun 2014 tentang sistem informasi kesehatan, menjelaskan bahwa suatu sistem informasi kesehatan adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan. Dan untuk mendukung penyelenggaraan pembangunan kesehatan tersebut, diperlukan data, informasi dan indikator kesehatan yang dikelola dalam sistem informasi kesehatan.

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh informasi bahwa jenis kelamin terbanyak (45,1%) adalah perempuan. Perbedaan jenis kelamin akan mempengaruhi penggunaan pelayanan kesehatan, perbedaan ini baik dari segi biologis maupun secara sosial. Perempuan akan cenderung untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan oleh perempuan memiliki alat reproduksi yang lebih kompleks sehingga memotivasi perempuan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan lebih dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki. Penelitian yang dilakukan oleh (Zhang & Baranek, 2014) menjelaskan bahwa jenis kelamin

merupakan faktor penentu dalam menggunakan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan Tabel 3 menjelaskan sebanyak 79,3% pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan Puskesmas Puu'Weri menjawab kata kunci *informational skills* dengan benar. Dan Tabel 4 menjelaskan sebanyak 79,3% pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan Puskesmas Puu'Weri memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengakses informasi. Pemahaman yang benar terkait dengan informasi kesehatan akan mempengaruhi masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan. Jika informasi yang didapatkan akurat maka akan berdampak pada pengguna jasa layanan dalam menentukan keputusan berobat.

Sumber Daya Manusia (SDM) akan mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan jasa layanan kesehatan yang ditawarkan. Berdasarkan Tabel 5 menjelaskan sebanyak 57,6% pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan Puskesmas Puu'Weri akan mencari tahu tentang Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Puskesmas tersebut dan selanjutnya akan memanfaatkan pelayanan jasa yang ditawarkan. Hal inilah yang mendasar bahwa SDM harus sesuai dengan standar dan kebijakan agar pelayanan yang diberikan lebih optimal dan membantu puskesmas atau penyedia jasa untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat sehingga berdampak pada peningkatan pemanfaatan kesehatan (Gronroos, C. 20010; CR, McConnel, 2014).

KESIMPULAN

Informational skills tenaga medis di FKTP (Puskesmas Puuweri) Kota Waikabubak. Sebanyak 79,3% pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan Puskesmas Puu'Weri menjawab kata

kunci *informational skills* dengan benar. Dan 79,3% pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan Puskesmas Puu'Weri memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengakses informasi. Dan sebanyak 57,6% pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan Puskesmas Puu'Weri akan mencari tahu tentang Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Puskesmas tersebut dan selanjutnya akan memanfaatkan pelayanan jasa yang ditawarkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Boelen C. 1996. From fragmentation to unity in health care: a challenging journey. Changing medical education and medical practice.
- CR, McConnel. Interpersonal Skills: What They Are, How to Improve Them, and How to Apply Them. 2004; Apr-Jun; 23(2): 177-18
- Dinas Kesehatan Waikabubak. 2016. Jumlah Sarana Pelayanan Kesehatan. Diakses dari dinkes.waikabubak.co.id
- Gronroos, C. 2001. Service Management and Marketing, 2nd Ed. Wiley, New York.
- Putong, Iskandar. 2003. Pengantar Ekonomi Mikro & Makro Edisi. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Republik Indonesia, 2013. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.
- Supriyanto, S dan Djohan, A.J. 2011. Metodologi Riset Bisnis dan Kesehatan. Kalimantan: PT. Grafika Wangi Kalimantan.
- Smet, B. 1994. Psikologi Kesehatan. Jakarta: Grasindo.