

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PETUGAS KESEHATAN DALAM
MENANGANI PENYAKIT DEMAM BERDARAH DENGUE DI PUSKESMAS PLUS
SAPE KABUPATEN BIMA**

Nini Niatullah Aliyati
Akbid Surya Mandiri Bima
nininiatullah@gmail.com

Mujiburrahman
Akbid Harapan Bunda Bima
sapemujiburrahman@gmail.com

Abstract.

Patients who visited in 2020 were 134 patients. And data on patients with DHF cases who visited in 2021 were 120 patients, while those who visited in 2022, namely in January-May, were 32 patients. Quality service is also important to get attention to decrease with the number of DHF cases. The purpose of this study was to determine the handling of dengue fever at the puskesmas plus sape. Then this research method is This type of research is quantitative descriptive research The population in this study were all dengue fever patients at the Sape Plus Health Center, Bima Regency in January-May 2022 with a total of 72 patients. The sample in this study were all patients with dengue fever at the Puskesmas Plus Sape, Bima Regency in January-May 2022 with a total of 32 patients using the Total Sampling technique. The results of the study are a significant relationship between the quality of service of health workers with reliability in dealing with dengue hemorrhagic fever at Puskesmas Plus Sape Bima Regency in 2022.

Keywords: *Quality, Service, Disease, Dengue Hemorrhagic Fever.*

Abstrak.

Pasien yang berkunjung pada tahun 2020 sebanyak 134 pasien. Dan data pasien kasus DBD yang berkunjung pada tahun 2021 yaitu sebanyak 120 pasien, sedangkan yang berkunjung pada tahun 2022 yaitu pada bulan januari-mei sebanyak 32 pasien. Pelayanan yang berkualitas pun penting untuk mendapat perhatian mengalami penurunan dengan jumlah kasus DBD. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penanganan penyakit demam berdarah di puskesmas plus sape. Kemudian metode penelitian ini adalah Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien Demam berdarah di Puskesmas Plus Sape Kabupaten Bima pada bulan Januari-Mei Tahun 2022 dengan jumlah pasien 72 orang. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien demam berdarah di Puskesmas Plus Sape Kabupaten Bima pada Bulan Januari-Mei tahun 2022 jumlah pasien sebanyak 32 Dengan menggunakan teknik Total Sampling. Adapun hasil penelitian yaitu Hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan petugas kesehatan dengan kehandalan dalam menangani penyakit demam berdarah dengue di Puskesmas Plus Sape Kabupaten Bima Tahun 2022.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Penyakit, Demam Berdarah Dengue.

LATAR BELAKANG

Menurut Badan Kesehatan Dunia atau *World Health Organization* (WHO) jumlah kasus demam berdarah yang dilaporkan meningkat lebih dari 8 kali lipat selama 4 tahun terakhir, dari 505.000 kasus meningkat menjadi 4,2 juta pada tahun 2019. Jumlah angka kematian yang dilaporkan juga mengalami peningkatan dari 960 menjadi 4032 selama 2015. Tidak hanya jumlah kasus yang meningkat seiring penyebaran penyakit ke wilayah baru termasuk Asia, tetapi wabah eksplosif juga terjadi. Ancaman kemungkinan wabah demam berdarah sekarang ada di Asia. Wilayah Amerika melaporkan 3,1 juta kasus, dengan lebih dari 25.000 diklasifikasikan sebagai parah. Terlepas dari jumlah kasus yang mengkhawatirkan ini, kematian yang terkait dengan demam berdarah lebih sedikit dibandingkan tahun sebelumnya. Jumlah kasus DBD tersebut merupakan masalah yang dilaporkan secara global terjadi pada tahun 2019 (WHO, 2019).

Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019, Kasus DBD yang dilaporkan pada tahun 2019 tercatat sebanyak 138.127 kasus. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2018 sebesar 65.602 kasus. Kematian karena DBD pada tahun 2019 juga mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2018 yaitu dari 467 menjadi 919 kematian. Anak usia 6 hingga 12 tahun menjadi rentang usia yang paling banyak terinfeksi penyakit DBD dan meninggal dunia. Terdapat 49.931 (35%) jumlah kasus pasien DBD dengan angka kematian mencapai 19.337 (14%) pada anak usia sekolah di seluruh wilayah Indonesia (Profil Kesehatan Indonesia).

Adapun data yang di peroleh dari profil kesehatan Nusa Tenggara Barat (2020) sebanyak 3.304 kasus demam berdarah dengue (DBD) tercatat di NTB sejak januari-april 2020, kasus terbanyak terdapat di Kabupaten Lombok Barat dengan 1.106 kasus dan Kota Bima 187 kasus sebanyak 13 penderita meninggal akibat DBD sejak januari 2020 (Profil Kesehatan NTB).

Sedangkan yang di peroleh dari profil Dinas Kesehatan Kota Bima, pada tahun 2017 sebanyak 50 kasus, pada tahun 2018 sebanyak 36 kasus, dan pada tahun 2019 sebanyak 144 kasus dengan 5 jiwa yang meninggal. Kota Bima pada Tahun 2019 angka kesakitan akibat DBD sebesar 83,22% per 100.000 penduduk, angka kematian akibat DBD sebesar 3,47%, dan angka bebas jenitik (ABJ) sebesar 80% dimana morbiditas, mortalitas maupun angka bebas jenitik masih belum mencapai target (Profil Kesehatan Kota Bima 2019).

Berdasarkan pengambilan data awal yang diperoleh dipuskesmas Plus Sape Kabupaten Bima data pasien yang berkunjung pada tahun 2020 sebanyak 134 pasien. Dan data pasien

kasus DBD yang berkunjung pada tahun 2021 yaitu sebanyak 120 pasien, sedangkan yang berkunjung pada tahun 2022 yaitu pada bulan januari-mei sebanyak 32 pasien. Pelayanan yang berkualitas pun penting untuk mendapat perhatian mengalami penurunan dengan jumlah kasus DBD.

Penyebab DBD adalah salah satu dari empat serotipe virus dengan (DENV 1-4). Empat serotipe virus dengue termasuk dalam genus flavivirus dengan family flaviviridae, infeksi dari virus DENV dapat menyebabkan beberapa kondisi patologis, mulai dari demam dengue ringan dan tanpa gejala, demam dengue disertai flu, hingga demam berdarah dengue dan dengue shock syndrome yang dapat berakibat fatal (Khetarpal, dan WHO, 2017).

Melihat bahaya yang diakibatkan oleh penyakit DBD, maka perlu adanya perhatian khusus bagi petugas-petugas sebuah instansi kepada para penderita penyakit DBD. Pelayanan yang berkualitas adalah salah satu alternatif untuk menanggulangi penyakit ini. Selain mengenai penanggulangan terhadap penderita, pelayanan yang berkualitas juga dapat memberikan dampak pada pencegahan munculnya penyakit ini terhadap masyarakat. Pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Bustani, 2011).

Pelayanan terbaik serta berkualitas dalam artian bukan hanya dalam hal pengobatan penyakit DBD tetapi juga pada penyuluhan tentang pencegahan timbulnya penyakit ini, agar munculnya kesadaran masyarakat untuk dapat mencegah penyebab-penyebab terjadinya penyakit ini.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan kesehatan meliputi kehandalan, jaminan, Bukti langsung, Empati, dan Daya tanggap dalam menangani penyakit demam berdarah di Puskesmas Plus Sape Kabupaten Bima Tahun 2022. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien Demam berdarah di Puskesmas Plus Sape Kabupaten Bima pada bulan Januari-Mei Tahun 2022 dengan jumlah pasien 72 orang. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien demam berdarah di Puskesmas Plus Sape Kabupaten Bima pada Bulan Januari-Mei tahun 2022 jumlah pasien sebanyak 32 Dengan menggunakan teknik *Total Sampling*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Karakteristik Umum Responden berdasarkan :

1. Kelompok Umur

Tabel 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur Di Puskesmas Plus Sape Kabupaten Bima Tahun 2022

No.	Umur (Tahun)	Frekwensi	Persentase (%)
1	31-40	12	37.5
2	21-30	10	31.3
3	11-20	6	18.3
4	1-10	4	12.5
	Total	32	100.0

Sumber : Data Primer, Juli 2022

Berdasarkan tabel 1 diatas responden dengan umur terbanyak adalah responden dengan umur 31-39 Tahun yakni sebanyak 12 responden (37,5%) responden, dan responden dengan umur terendah adalah umur 1-10 tahun yakni sebanyak 4 responden (6,3%).

2. Jenis Kelamin

Tabel 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Puskesmas Plus Sape Kabupaten Bima Tahun 2022

No.	Jenis kelamin	Frekwensi	Persentase (%)
1	laki-laki	28	56.3
2	Perempuan	44	43.8
	Total	72	100.0

Sumber : Data Puskemas Plus, Juli 2022

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis penelitian yang tertinggi adalah laki-laki sebanyak 18 (56,3%) responden, dan responden yang terendah adalah perempuan sebanyak 14 (43,8%) responden.

3. Pendidikan Terakhir

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Di Puskesmas Plus Sape
Kabupaten Bima Tahun 2022

No.	Pendidikan	Frekwensi	Persentase (%)
1	SD	7	21,9
2	SLTP	4	12,5
3	SMU	12	37,5
4	DIPLOMA	3	9,4
5	S1	3	9,4
6	TIDAK SEKOLAH	3	9,4
Total		32	100,0

Sumber : Data Primer, Juli 2022

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terbanyak yaitu SMU sebanyak 12 (37,5%) dan responden dengan pendidikan terendah adalah responden DIPLOMA, S1 dan TIDAK SEKOLAH yaitu sebanyak 3 (9,4%) responden.

4. Pekerjaan

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Di Puskesmas Plus Sape
Kabupaten Bima Tahun 2022

No.	Pendidikan	Frekwensi	Persentase (%)
1	PELAJAR	6	18,8
2	TNI/POLRI	2	6,3
3	PETANI	6	18,8
4	BURUH	42	9,4
5	WIRASWASTA	4	12,5
6	TIDAK BEKERJA	11	34,4
Total		72	100,0

Sumber : Data Puskemas Plus, Juli 2022

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan adalah pekerjaan responden terbanyak adalah tidak bekerja 11 (34,4%) dan pekerjaan responden terendah adalah Tni/polri 2 (6,3%) responden.

Analisis Univariat

1. Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan

Tabel 5
Distribusi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan
Di Puskesmas Plus Sape Kabupaten Bima Tahun 2022

No.	Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan	Frekwensi	Persentase (%)
1	Baik	25	78.1
2	Kurang Baik	7	21.9
	Total	32	100.0

Sumber : Data Primer, Juli 2022

Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas kesehatan di puskesmas Plus Sape Kabupaten Bima menurut 25 responden (78,1%) sudah baik dan 7 yang menyatakan kurang (21,9%).

2. Kehandalan

Tabel 6
Distribusi Responden Terhadap Kehandalan Di Puskesmas Plus Sape
Kabupaten Bima Tahun 2022

No.	Kehandalan Petugas	Frekwensi	Persentase (%)
1	Baik	53	71.9
2	Kurang Baik	19	28.1
	Total	72	100.0

Sumber : Data Puskemas Plus, Juli 2022

Tabel 6 menunjukkan bahwa kehandalan petugas kesehatan di puskesmas Plus Sape Kabupaten Bima menurut 23 pasien (71,9%) sudah baik dan 9 yang menyatakan kurang (28,1%).

3. Jaminan

Tabel 7
Distribusi Responden Terhadap Jaminan Di Puskesmas Plus Sape
Kabupaten Bima Tahun 2022

No.	Jaminan Petugas	Frekwensi	Persentase (%)
1	Baik	25	78.1
2	Kurang Baik	7	21.9
	Total	32	100.0

Sumber : Data Puskemas Plus, Juli 2022

Tabel 7 menunjukkan bahwa jaminan petugas kesehatan di puskesmas Plus Sape Kabupaten Bima menurut 25 pasien (78,1%) sudah baik dan 7 pasien (21,9%) yang menyatakan kurang baik.

4. Daya Tanggap

Tabel 8
Distribusi Responden Terhadap Daya Tanggap Di Puskesmas Plus Sape
Kabupaten Bima Tahun 2022

No.	Daya Tanggap	Frekwensi	Persentase (%)
1	Baik	51	65.6
2	Kurang Baik	21	34.4
	Total	72	100.0

Sumber : Data Primer, Juli 2022

Tabel 8 menunjukkan bahwa daya tanggap petugas kesehatan di puskesmas Plus Sape Kabupaten Bima menurut 21 pasien (65,6%) sudah baik dan 11 pasien (34,4%) yang menyatakan kurang baik.

5. Empati

Tabel 9
Distribusi Responden Terhadap Empati Di Puskesmas Plus Sape
Kabupaten Bima Tahun 2022

No.	Empati Petugas	Frekwensi	Persentase (%)
1	Baik	28	87.5
2	Kurang Baik	4	12.5
	Total	32	100.0

Sumber : Data Puskemas Plus, Juli 2022

Tabel 9 diatas menunjukkan bahwa empati petugas kesehatan di puskesmas Plus Sape Kabupaten Bima menurut 28 pasien (87,5%) sudah baik dan 4 pasien (12,5%) yang menyatakan kurang baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan petugas kesehatan dengan kehandalan dalam menangani penyakit demam berdarah dengue di Puskesmas Plus Sape Kabupaten Bima Tahun 2022. jaminan dalam menangani penyakit demam berdarah dengue, dengan bukti langsung dalam menangani penyakit demam berdarah dengue di Puskesmas Plus Sape hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan petugas kesehatan dengan empati.

DAFTAR REFERENSI

- Alim, Andi, Novagita Tangdilambi And Adam Badwi (2019). “*Hubungan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Makassar*”. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rs Dr.Soetomo* 5.2: 165-18.
- Adhytyo, D. R. (2013). *Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di salah satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. Gaster, 10(2), 22-32.*
- Alamsyah, M. N. (2011). *Memahami perkembangan desa di indonesia. Academica, 3(2).*
- Aryu candra, (2010). *Demam Berdarah Dengue: Epidemiologi pathogenesis, Dan factor Risiko*
- Candra, A. (2010). *Demam Berdarah Dengue: Epidemiologi, Patogenesis, dan Faktor Risiko Penularan. ASPIRATOR-Journal of Vector-borne Disease Studies, 2(2).*
- Dedi alamsyah, (2011). *Manajemen pelayanan kesehatan, nuha medika Yogyakarta*
- Defrian risky adhytyo dkk. (2013). *Reabilitas mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di salah satu puskesmas Kabupaten Ngawi*
- Desniawati, F. (2014). *Pelaksanaan 3M plus terhadap keberadaan larva Aedes aegypti di wilayah kerja Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan bulan Mei-Juni tahun 2014.*
- Fadilla, Z., Hadi, U. K., & Setiyaningsih, S. (2015). *Bioekologi vektor demam berdarah dengue (DBD) serta deteksi virus dengue pada Aedes aegypti (Linnaeus) dan Ae. albopictus (Skuse)(Diptera: Culicidae) di kelurahan endemik DBD Bantarjati, Kota Bogor. Jurnal Entomologi Indonesia, 12(1), 31-31.*