

STUDI MUTU PELAYANAN *VOLUNTARY COUNSELING AND TESTING* (VCT) DI PUSKESMAS JONGAYA MAKASSAR

The Study of Voluntary Counseling And Testing (VCT) Service Quality in Jongaya Community Health Center Makassar

Satriani, Nurhayani, Balqis

Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas
(satriani.fkm09@gmail.com)

ABSTRAK

Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS) merupakan penyakit yang tergolong *new emerging diseases*. Berdasarkan Data Profil Kesehatan Nasional tahun 2012, jumlah kumulatif kasus HIV/AIDS di Sulawesi Selatan sebanyak 3.713 kasus. Salah satu upaya penanggulangan HIV/AIDS adalah deteksi dini untuk mengetahui status seseorang yang sudah terinfeksi virus HIV atau belum melalui *konseling* dan *testing* HIV/AIDS sukarela. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan VCT di Puskesmas Jongaya Makassar tahun 2012. Jenis penelitian ini adalah observasional dengan pendekatan deskriptif, menggunakan *mixed method*. Sampel penelitian diambil dengan *accidental sampling* sebanyak 64 orang dan informan diperoleh dengan menggunakan *purposive sampling* sebanyak 7 informan. Hasil penelitian menunjukkan responden menyatakan mutu pelayanan VCT berdasarkan kompetensi teknis petugas kesehatan cukup (93,8%). Data tersebut didukung tingkat pendidikan petugas klinik VCT sudah sesuai standar dan telah mengikuti pelatihan. Responden yang menyatakan mutu pelayanan VCT berdasarkan hubungan antarmanusia cukup (92,2%). Selain itu, observasi dan wawancara mendalam menunjukkan petugas kesehatan bersikap ramah, sopan dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Responden menyatakan mutu pelayanan VCT berdasarkan kenyamanan pasien cukup (87,5%). Observasi dan wawancara mendalam menunjukkan ruangan yang bersih dan perlengkapan medis dan nonmedis yang cukup. Kesimpulannya adalah mutu pelayanan VCT di Puskesmas Jongaya berdasarkan kompetensi teknis petugas, hubungan antar petugas dengan pasien, kenyamanan pasien cukup.

Kata kunci : Mutu pelayanan, VCT

ABSTRACT

Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS) is categorized as *new emerging diseases*. Based on the data in the 2012 National Health Profile, the cumulative number of cases of HIV/AIDS in South Sulawesi were 3713 cases. One of the efforts to prevent HIV/AIDS is early detection to determine the status of people who are already infected with the HIV virus or those who have not received voluntary counseling and testing (VCT) of HIV/AIDS. This study aims to understand the VCT service quality in Jongaya Community Health Center Makassar in 2012. This research used an observational method with a descriptive approach, using mixed methods. 64 samples were selected using accidental sampling while 7 respondents were selected using purposive sampling. Results of this study found that 93,8% of respondents stated that the VCT service quality based on the technical competence of health workers were satisfactory. The result was supported by data on the VCT clinical officers' education which were of standard and had previous training. Meanwhile, 92,2% of respondents stated that VCT service quality based on its human relation was also satisfactory. In addition, observation and in-depth interview show that health workers were friendly, courteous and they used language that was easy to understand. 87,5 of respondents stated that VCT service quality based on patient comfort was satisfactory. Observation and in-depth interviews has shown that rooms were clean and there were enough medical and non medical equipments. In conclusion, VCT-service quality at Jongaya Community Health Center based on staff technical competency, relationships between staff and patient, as well as patient comfort was satisfactory.

Keywords : Quality service, VCT

PENDAHULUAN

Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS) merupakan penyakit yang tergolong *new emerging diseases* dan telah menyerang hampir semua negara di dunia, termasuk Indonesia. Penyebaran *Human Immunodeficiency Virus* (HIV) tidak mengenal umur, jenis kelamin, pekerjaan, suku, ras dan agama. Hingga saat ini, belum ada obat yang dapat digunakan untuk menyembuhkan penyakit ini.¹

Di Indonesia, secara kumulatif kasus HIV dan AIDS hingga Juni tahun 2012 sebanyak 118.865 yang terdiri dari 86.762 kasus HIV dan 32.103 kasus AIDS dengan jumlah kematian sebanyak 5.623 orang.² Di Kota Makassar sendiri, menurut data dari Dinas Kesehatan Kota Makassar tahun 2012, jumlah total penderita HIV dan AIDS dari tahun 2000 hingga tahun 2011 ini terhitung sebanyak 4.018 kasus.³

Salah satu upaya penanggulangan HIV dan AIDS adalah dengan deteksi dini untuk mengetahui status seseorang yang sudah terinfeksi virus HIV atau belum melalui *konseling* dan *testing* HIV dan AIDS sukarela, bukan dipaksa atau diwajibkan. Mengetahui status HIV lebih dini memungkinkan pemanfaatan layanan-layanan terkait dengan pencegahan, perawatan, dukungan, dan pengobatan sehingga *konseling* dan *testing* (VCT) HIV/AIDS secara sukarela merupakan pintu masuk semua layanan.⁴

Voluntary Counseling and Testing (VCT) adalah suatu pembinaan dua arah atau dialog yang berlangsung tak terputus antara konselor dan kliennya dengan tujuan untuk mencegah penularan HIV, memberikan dukungan moral, informasi, serta dukungan lainnya kepada ODHA, keluarga dan lingkungannya. Salah satu prinsip yang menggarisbawahi implementasi layanan VCT adalah layanan berkualitas, guna memastikan klien mendapatkan layanan tepat dan menarik untuk menggunakan layanan.⁵

Salah satu puskesmas di Kota Makassar yang menyediakan pelayanan VCT adalah Puskesmas Jongaya. Menurut data dari Puskesmas Jongaya, setelah resmi bekerja sama dengan WHO sejak April 2010 hingga Juni 2012 terdapat 836 orang yang telah mendapatkan pelayanan VCT yang berdomisili di wilayah kerja Puskes-

mas Jongaya. Penelitian ini bertujuan mengetahui mutu pelayanan *Voluntary Counseling and Testing* (VCT) di Puskesmas Jongaya Makassar.⁶

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional dengan pendekatan deskriptif, menggunakan *mixed method* (kuantitatif dan kualitatif) dimaksudkan untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan VCT berdasarkan kompetensi teknis petugas kesehatan, hubungan antar manusia (petugas-pasien), dan kenyamanan pasien. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Jongaya Makassar mulai bulan November 2012 hingga Maret 2013. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang memeriksakan diri pada pelayanan VCT di Puskesmas Jongaya Tahun 2011 sebanyak 814 orang. Sampel sebanyak 64 orang yang didapatkan dengan teknik *accidental sampling* dan informan sebanyak 7 orang dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yaitu data primer (melalui pengisian kuesioner oleh responden, wawancara mendalam dengan informan dan observasi) dan data sekunder berupa profil puskesmas, jumlah petugas kesehatan dan data-data lain yang diperlukan. Data yang sudah dikumpulkan kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi akan dianalisis secara deskriptif. Untuk data kualitatif (observasi dan wawancara mendalam), dianalisis menggunakan matriks pernyataan informan lalu dilakukan perbandingan dengan data kuantitatif yang telah diolah.

HASIL

Kelompok umur tertinggi pada rentan umur 16 – 25 tahun, yaitu sebanyak 31 orang (48,4%). Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 62 orang (96,9%) dan laki-laki hanya sebanyak 2 orang (3,1%). Selain itu mayoritas responden tidak bekerja, yaitu sebanyak 28 orang (43,8%) (Tabel 1).

Gabungan karakteristik informan, yaitu umur, jenis kelamin, jabatan dan pendidikan terakhir. Untuk distribusi informan menurut umur yang paling banyak adalah kelompok umur 19-33 dan yang paling sedikit adalah kelompok umur 34-48. Distribusi informan menurut jabatan, yaitu

informan yang memiliki jabatan sebagai konselor sebanyak 3 orang, petugas laboratorium sebanyak 1 orang dan pasien sebanyak 3 orang. Adapun distribusi informan menurut pendidikan terakhir, sebagian besar memiliki pendidikan terakhir kategori SMA/ sederajat sebanyak 4 orang (57,1%) dan selebihnya memiliki pendidikan terakhir kategori perguruan tinggi sebanyak 3 orang (42,9%) (Tabel 2).

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Puskesmas Jongaya Makassar

Karakteristik	n	%
Umur (tahun)		
16-25	31	48,4
26-35	21	32,8
36-45	11	17,2
46-55	1	1,6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	2	3,1
Perempuan	62	96,9
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	28	43,8
PNS	2	3,1
IRT	4	6,2
Wiraswasta	24	37,5
Lainnya	6	9,4
Total	64	100

Sumber : Data Primer, 2013

Kompetensi teknis petugas pelayanan VCT dalam kategori cukup. Umumnya responden menyatakan kompetensi teknis petugas kesehatan dalam melayani pasien cukup sebanyak 60 orang (93,8%). Data tersebut juga sesuai dengan hasil observasi terkait dengan tahapan pelaksanaan VCT. Tabel 8 menunjukkan bahwa petugas pelayanan VCT Puskesmas Jongaya melaksanakan setiap tahapan pelayanan VCT seperti yang tercantum pada KepMenKes RI Tahun 2005 tentang Pedoman Pelayanan Konseling dan Testing HIV/AIDS Secara Sukarela. Selain itu, wawancara mendalam yang dilakukan menunjukkan bahwa petugas laboratorium klinik VCT Puskesmas Jongaya melaksanakan tahapan testing HIV sesuai dengan standar, yaitu menggunakan Strategi III, hasil wawancara dengan petugas laboratorium (SR) sebagai berikut :

“..Pemeriksaan yang dilakukan itu na-

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Informan di Puskesmas Jongaya Makassar

Karakteristik	n	%
Umur (tahun)		
19-33	4	57,1
34-48	1	14,3
49-63	2	28,6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	1	85,7
Perempuan	6	14,3
Jabatan		
Konselor	3	42,9
Petugas Laboratorium	1	14,3
Pasien	3	42,9
Pendidikan Terakhir		
SMA/Sederajat	4	57,1
Akademi/Perguruan Tinggi	3	42,9
Total	25	100

Sumber : Data Primer, 2013

manya strategi III, artinya pemeriksaan dilakukan dalam tiga tahap. Tahap yang pertama itu toh, dilakukan dulu pemeriksaan, klo hasilnya reaktif, dilanjutkan ke pemeriksaan tahap dua, kalo masih reaktif, lanjutki lagi ke tahap ketiga. Kalo hasil akhirnya reaktif berarti sudah positif terinfeksi virus HIV, tapi klo pada pemeriksaan tahap pertama sudah non reaktif, maka pemeriksaan dihentikan dan dinyatakan negative, begitu dek caranya, ato kalo misalnya pada tahap ketiga ato kedua non reaktif, berarti itu dianggap indeterminate..”

(SR, 2 Februari 2013)

Konselor juga memberikan informasi yang jelas tentang HIV/AIDS dan mampu memahami keadaan emosional pasien, pernyataan informan (MGT) sebagai berikut :

“..Yang pertama dulu, kita harus menjelaskan penyakitnya apa, bagaimana cara, penyebabnya dari mana, cara penularannya bagaimana, cara pencegahannya bagaimana. Jadi, eeh kemudian bagaimana kita berperilaku supaya terhindar dari penyakit tersebut kemudian apa-apa saja yang tidak menular..”

(MGT, 2 Januari 2013)

Data juga didukung dengan telaah dokumen yang dilakukan bahwa tingkat pendidikan

Tabel 3. Distribusi Responden berdasarkan Kompetensi Teknis Petugas, Hubungan Antar Manusia, dan Kenyamanan Pasien di Puskesmas Jongaya Makassar

Variabel Penelitian	n	%
Kompetensi Teknis		
Cukup	60	93,8
Kurang	4	6,2
Hubungan Antar Manusia		
Cukup	59	92,2
Kurang	5	7,8
Kenyamanan		
Cukup	56	87,5
Kurang	8	12,5
Total	64	100

Sumber : Data Primer, 2013

terakhir ketiga konselor adalah Akademi/Perguruan Tinggi. Seperti yang tercantum di Kepmenkes RI Tahun 2005 tentang Pedoman Pelayanan *Konseling dan Testing HIV/AIDS* Secara Sukarela. Berdasarkan wawancara mendalam dengan petugas kesehatan, dinyatakan bahwa petugas pelayanan VCT Puskesmas Jongaya telah mengikuti pelatihan sekali yang diadakan di Bogor, Jawa Barat Tahun 2010 dan tidak pernah lagi mengikuti pelatihan selanjutnya. Hubungan antar manusia (petugas-pasien) dalam kategori cukup. Tabel 3 menunjukkan bahwa umumnya responden menyatakan hubungan antar petugas pelayanan VCT dengan pasien cukup baik, yaitu sebanyak 59 orang (92,2%).

Data tersebut didukung dengan observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa petugas pelayanan VCT, dalam hal ini konselor, selalu menyapa pasien saat memasuki ruangan, mempersilahkan duduk dengan sopan dan ramah, bahasa yang digunakan konselor pun mudah dimengerti oleh pasien. Selain itu, konselor mampu memancing pasien untuk menyampaikan pendapatnya terkait dengan masalah HIV dan AIDS sehingga komunikasi terjalin tidak hanya satu arah, melainkan komunikasi dua arah. Wawancara mendalam yang dilakukan terhadap petugas kesehatan dan konselor menunjukkan bahwa petugas kesehatan melayani dengan baik dan ramah, hasil pernyataan informan (ST) sebagai berikut :

"..Iya dek, baik-baik jii. Murah senyum jii

juga itu bu' dokter yang di dalam.."
(ST, 8 Januari 2013)

Informasi yang sama juga diperoleh dari informan (SDR) sebagai berikut :

"..bagus ji iya caranya dek. Itu juga dokternya baik ji.."
(SDR, 8 Januari 2013)

Petugas juga menjelaskan hasil tes pasien dan menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti. Hasil pernyataan informan (ZA) sebagai berikut :

"..Kalau di pre-tes kan kita sudah sampaikan bahwa hasilnya sebentar ini bisa positif, bisa negative. Begitu kita sudah bangun mentalnya untuk menerima itu, nanti di post-test itu kita kuatkan lagi, kita bangun kembali. Kalau misalnya nanti hasilnya negative bagaimana, kalau positif bagaimana. Kalau misalnya positif nanti itu akan disampaikan kemana.."
(ZA, 2 Januari 2013)

Kenyamanan pasien dalam kategori cukup. Tabel 3 juga menunjukkan bahwa umumnya responden menyatakan kenyamanan pada pelayanan VCT sudah cukup baik, sebanyak 56 orang (87,5). Selain itu, berdasarkan observasi yang dilakukan, kondisi ruangan konseling cukup nyaman, di dalam ruangan terdapat AC (*Air Conditioning*) dan terdapat poster tentang penyakit HIV dan AIDS yang tertempel di dinding ruangan juga brosur-brosur tentang penyakit HIV dan AIDS yang diletakkan di meja konseling. Hanya saja pada ruang laboratorium, sedikit tidak teratur karena ruangan laboratorium VCT digabung dengan laboratorium lainnya di Puskesmas Jongaya sehingga kondisi ruangan kurang teratur namun hal itu tidak mempengaruhi penilaian pasien tentang kondisi ruangan.

Selain itu, wawancara mendalam tentang kenyamanan ruangan juga menunjukkan bahwa ruangan klinik VCT sebelum direnovasi sangat nyaman, namun karena sekarang menempati ruangan sementara maka kenyamanan pasien sedikit terganggu namun petugas kesehatan tetap berusaha menciptakan kenyamanan bagi pasien. Hasil pernyataan informan (HT) sebagai berikut :

“..Kalo tempat sebelumnya sangat nyaman karena betul-betul kita set-up sesuai dengan ruang konseling yang seharusnya. Sekarang kondisi yang tidak memungkinkan tapi kita betul-betul tetap menyediakan tempat yang kosong, tidak ada orang lain yang mendengar, seperti itu..”

(HT, 2 Januari 2013)

Observasi yang dilakukan menunjukkan kebersihan ruangan konseling dan ruang tunggu pasien cukup baik, tidak ada sampah yang berserakan di lantai ruangan. Terdapat tempat sampah dalam ruangan. Selain perlengkapan medis dan non medis klinik VCT Puskesmas Jongaya Makassar sudah cukup lengkap, hanya ada beberapa yang tidak tersedia dan ada pula yang sudah tersedia tetapi tidak difungsikan.

Mutu pelayanan VCT dalam kategori cukup. Responden menyatakan mutu pelayanan VCT sudah cukup baik, yaitu sebanyak 61 orang (95,3%) (Tabel 3).

PEMBAHASAN

Kompetensi teknis yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala hal yang menyangkut keterampilan, kemampuan, dan kinerja pemberi layanan kesehatan VCT. Hasil penelitian dengan menggunakan data kuantitatif menunjukkan bahwa umumnya responden menyatakan bahwa kompetensi teknis petugas pelayanan VCT cukup baik, yaitu 60 orang (93,8%) sedangkan yang menyatakan kompetensi teknis petugas kurang sebanyak 4 orang (6,2%).

Hasil penelitian tersebut didukung dengan hasil telaah dokumen yang dilakukan, terlihat bahwa ketiga konselor berpendidikan terakhir akademi/ perguruan tinggi dengan latar belakang pendidikan kedokteran, keperawatan dan kebidanan, dan seorang petugas laboratorium berpendidikan terakhir SMA/ sederajat. Hal itu telah memenuhi standar pendidikan seorang konselor, yakni tamatan SMA seperti yang tercantum pada Surat KepMenKes RI tentang Pedoman Pelayanan Voluntary Konseling dan Testing HIV/AIDS Secara Sukarela. Selain itu berdasarkan pelatihan yang diikuti oleh konselor selama ini, walaupun hanya sekali, ketiga konselor merasa cukup.⁷

Selain itu, meskipun tidak terdapat SOP

(Standar Operasional Pelayanan) pada klinik VCT Puskesmas Jongaya pelaksanaan pelayanan VCT mengacu pada standar tahapan pelayanan VCT yang selama ini dijadikan panduan, petugas pelayanan VCT Puskesmas Jongaya telah melaksanakan setiap tahapan pelayanan VCT sesuai standar.³ Selain itu, pasien merasa mutu pelayanan VCT, berdasarkan kompetensi teknis petugas sudah cukup baik. Petugas kesehatan mampu menyampaikan informasi tentang HIV dan AIDS dengan lengkap, menjawab pertanyaan pasien, menjelaskan hasil tes laboratorium pasien, keterampilan yang cukup dalam memahami keadaan emosional pasien, walaupun dalam hal menjamin kerahasiaan hasil tes pasien masih kurang menurut pasien.

Menurut Pohan, bahwa pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.⁸

Munjaya menyatakan petugas kesehatan punya tanggung jawab moral untuk memberikan tanggapan yang cepat, akurat dan dilandasi empati. Sikap seperti ini akan memberikan nilai tambah (*added value*) untuk kepuasan pengguna (pasien, keluarga dan masyarakat) yang juga akan menjamin partisipasi aktif (*compliance*) mereka.⁹

Hubungan antar manusia merupakan interaksi antara pemberi layanan kesehatan (*provider*) dengan pasien pada pelayanan VCT.¹⁰ Hasil penelitian menunjukkan bahwa umumnya responden yang menyatakan bahwa hubungan antar manusia (petugas dengan pasien) cukup baik, yaitu 59 orang (92,2%) sedangkan yang menyatakan hubungan antar manusia (petugas dengan pasien) kurang baik hanya berjumlah 5 orang (7,8%).

Pasien merasa hubungan antara petugas kesehatan dan pasien cukup baik. Petugas kesehatan selalu menyapa pasien saat memasuki ruangan, senantiasa tersenyum dan melayani pasien dengan sopan dan ramah, bersedia mendengarkan keluhan pertanyaan pasien dan mampu menjelaskan hasil tes dan memberikan informasi kepada pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti.

Menurut Pohan, pasien adalah konsumen akhir layanan kesehatan dan layanan kesehatan

bermutu yang diberikan kepada pasien merupakan hasil kerja sama semua petugas kesehatan terkait yang terdapat dalam organisasi layanan kesehatan.⁸ Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa hubungan antar petugas kesehatan yang baik, saling berkoordinasi dalam melayani pasien VCT sehingga pasien juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Teori *Moment Of Truth* (MOT) Muninjaya menyatakan bahwa tingkat kenyamanan yang dialami dan bisa dirasakan oleh pelanggan pada setiap interaksi yang muncul antara petugas dan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh mutu proses interaksi langsung antara pasien dengan petugas. Ketiga teori tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh bahwa hubungan antar petugas kesehatan dengan pasien akan mempengaruhi penilaian pasien terhadap mutu suatu pelayanan kesehatan.⁹

Kenyamanan adalah penerimaan pasien terhadap kondisi/keadaan yang dilihat dan dirasakan langsung untuk pasien yang menerima pelayanan VCT.¹¹ Hasil penelitian menunjukkan bahwa umumnya responden yang menyatakan bahwa kenyamanan pasien cukup baik, yaitu 56 orang (87,3%) yang menyatakan hubungan antarmanusia (petugas dengan pasien) kurang baik hanya berjumlah 8 orang (12,5%).

Pasien sudah cukup merasa nyaman dengan ruangan konseling dan ruang tunggu, hanya saja kondisi ruangan yang kecil membuat kesegaran ruangan menjadi kurang. Dari segi kelengkapan peralatan medis, petugas kesehatan tidak pernah kekurangan karena disaat stok mulai berkurang, permintaan langsung disampaikan ke Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan, begitu pula perlengkapan non medis seperti poster, leaflet, dan alat peraga semuanya lengkap. Informasi ini juga didukung dengan observasi yang dilakukan. Dari segi kebersihan ruangan, pasien merasa nyaman walaupun toilet masih kurang bersih dan berbau.

Pohan menyatakan kenyamanan tidak berhubungan langsung dengan efektivitas layanan kesehatan, tetapi mempengaruhi kepuasan pasien/konsumen sehingga mendorong pasien untuk berobat kembali ke tempat tersebut. Pasien yang merasa nyaman dengan pelayanan kesehat-

an yang diberikan rumah sakit ataupun tempat penerimaan pelayanan kesehatan lainnya akan memberikan penilaian yang baik tentang pelayanan kesehatan di tempat tersebut dan menganggapnya sebagai pelayanan kesehatan yang berkualitas.⁸ Mutu pelayanan VCT dilihat dari kompetensi teknis petugas kesehatan, hubungan antarmanusia, dan kenyamanan pasien dalam menerima pelayanan VCT di Puskesmas Jongaya Kota Makassar tahun 2012. Hasil penelitian menunjukkan bahwa umumnya responden yang menyatakan bahwa mutu pelayanan VCT cukup baik, yaitu 61 orang (93,3%) sedangkan yang menyatakan hubungan antar manusia (petugas dengan pasien) kurang baik hanya berjumlah 3 orang (7,3%).

Hasil penelitian yang menyangkut mutu pelayanan kesehatan ini juga menunjukkan bahwa penilaian mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pasien bergantung dari kompetensi teknis petugas kesehatan, hubungan antarmanusia (petugas-pasien), dan kenyamanan pasien.¹²

Menurut Pohan, perspektif mutu pelayanan kesehatan akan selalu menyangkut dua aspek, yaitu aspek teknis dari penyedia layanan kesehatan itu sendiri dan aspek kemanusiaan yang timbul sebagai akibat hubungan yang terjadi antara pemberi layanan kesehatan dan penerima layanan kesehatan.⁸

KESIMPULAN DAN SARAN

Responden yang menyatakan mutu pelayanan VCT berdasarkan kompetensi teknis petugas cukup. Data tersebut didukung dengan hasil telaah dokumen, observasi dan wawancara mendalam (*indept interview*) yang menunjukkan latar belakang pendidikan petugas kesehatan yang sudah memenuhi standar Departemen Kesehatan RI dan petugas kesehatan pernah mengikuti pelatihan tentang pedoman pelayanan VCT. Responden yang menyatakan mutu pelayanan VCT berdasarkan hubungan antarmanusia (petugas dengan pasien) cukup. Petugas menunjukkan sikap yang baik, sopan dan ramah kepada pasien selama layanan berlangsung dan juga menjalin hubungan yang baik dengan sesama petugas kesehatan. Informan pun menyatakan hubungan dengan petugas kesehatan terjalin cukup baik.

Responden yang menyatakan mutu pelayanan VCT berdasarkan kenyamanan pasien cukup. Kebersihan ruangan yang baik, perlengkapan pelayanan VCT yang cukup, dan pernyataan informan juga menyatakan kenyamanan cukup baik.

Petugas Klinik VCT Puskesmas Jongaya perlu lebih meningkatkan kenyamanan dalam hal kebersihan toilet. Selain itu, petugas Klinik VCT Puskesmas Jongaya sebaiknya mensosialisasikan tentang Klinik VCT kepada masyarakat agar masyarakat lebih paham tentang pentingnya pemeriksaan HIV dan AIDS sehingga masyarakat yang terkena HIV dan AIDS maupun yang memiliki faktor resiko tertular virus HIV dan AIDS lebih cepat ditangani dan diantisipasi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Jayanti, Evi. Deskripsi dan Faktor yang Bepengaruh terhadap Status HIV pada Penggunaan Klinik-Klinik Layanan Tes HIV di DKI Jakarta Dan Bali Tahun 2007. [Skripsi]. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat UI; 2008.
2. Kemenkes RI, 2012. Profil Data Kesehatan Indonesia Tahun 2011. Jakarta: Kemenkes RI; 2012.
3. Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan. Profil Kesehatan Sulawesi Selatan. Makassar: Dinkes Provinsi Sulawesi Selatan; 2009.
4. Davis, Sarah LM. et. al. Survey of Abuses Against Injecting Drug Users in Indonesia. Harm Reduction journal: 2009.
5. Purwaningtias, Andris. et. al.. Pelayanan HIV/AIDS Di Rumah Sakit RSUP Dr.Sardjito Yogyakarta [Skripsi]. Yogyakarta; 2007.
6. Kemenkes RI, 2012. Laporan Perkembangan HIV/AIDS Triwulan II tahun 2012. Jakarta: Kemenkes RI; 2012.
7. Kemenkes RI. Pedoman Pelayanan Konseling dan Testing HIV/AIDS Secara Sukarela. Jakarta: Kemenkes RI; 2005.
8. Pohan, Imbalo S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2007.
9. Muninjaya, G. A. A. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : EGC; 2012.
10. Hariani, Neni.. Studi Mutu Pelayanan Kesehatan Tenaga Bidan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bersalin Pertiwi Makassar Tahun 2005 [Skripsi]. Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin; 2005.
11. Muhajirin. Tinjauan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Jamkesmas di Puskesmas Latambaga Kabupaten Kolaka Tahun 2009. [Skripsi] Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin; 2009.
12. Salim, Muhammad. Studi Mutu Pelaksanaan Pelayanan Antenatal Di Puskesmas Totiku Kabupaten Banggai Kepulauan Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2005 [Skripsi]. Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin; 2005