MUTU PELAYANAN *VOLUNTARY COUNSELING AND TESTING (VCT)* DI PUSKESMAS MADISING NA MARIO

Quality Of Voluntary Counseling And Testing (VCT) Services At Madising Na Mario Puskesmas

Riniyanti Ridwan*, Makhrajani Majid, Usman

Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Muhammadiyah Parepare
Jalan. Jend. Ahmad Yani Km.06, Kelurahan Bukit Harapan, kecamatan Soreang,
Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan 91112 Indonesia
E-mail :

ABSTRAK

Mutu pelayanan VCT adalah memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pasien dengan menggunakan salah satu strategi kesehatan sebagai pintu masuk keseluruh layanan kesehatan HIV/AIDS. Kasus HIV AIDS di dunia dari tahun ke tahun meningkat. Data WHO tahun 2017 menyatakan bahwa hingga akhir Tahun 2017 terdapat 36,9 juta orang hidup dengan HIV, dengan 1,8 juta infeksi baru di tahun yang sama. Demikian juga data kasus HIV/AIDS di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Selama sebelas tahun terakhir jumlah kasus HIV di Indonesia mencapai puncaknya pada Tahun 2019, yaitu sebanyak 50.282 kasus. Berdasarkan data WHO tahun 2019, terdapat 78% infeksi HIV baru di regional Asia Pasifik. Untuk kasus AIDS tertinggi selama sebelas tahun terakhir pada tahun 2013, yaitu 12.214 kasus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan VCT di Puskesmas Madising Na Mario. Metode yang digunakan dalam penelitian ini observasional dengan pendekatan deskriptif menggunakan mix method yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Sampel penelitian diambil dengan accidental sampling sebanyak 64 orang dan informan menggunakan purposive sampling sebanyak 7 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran mutu pelayanan VCT di Puskesmas Madising Na Mario berdasarkan 3 dimensi diteliti kompetensi teknis, hubungan antar manusia, dan kenyamanan berdasarkan pernyataan responden dalam kategori cukup baik (95,3%). Selain itu berdasarkan observasi dan wawancara mendalam menunjukkan petugas kesehatan bersikap ramah, ruangan bersih dan nyaman, serta perlengkapan medis dan non medis cukup lengkap.
Kata Kunci: mutu pelayanan VCT, HIV/AIDS

ABSTRACT

The quality of VCT services is to meet and exceed the needs and expectations of patients by using one of the health strategies as the entrance to all HIV/AIDS health services. Cases of HIV AIDS in the world from year to year is increasing. WHO data in 2017 stated that by the end of 2017 there were 36.9 million people living with HIV, with 1.8 million new infections in the same year. Likewise, data on cases of HIV/AIDS in Indonesia continues to increase from year to year. During the last eleven years the number of HIV cases in Indonesia reached its peak in 2019, which was 50,282 cases. Based on WHO data in 2019, there were 78% of new HIV infections in the Asia Pacific region. The highest AIDS case for the last eleven years was in 2013, which was 12,214 cases. This study aims to describe the quality of VCT services at Madising Na Mario Health Center. The method used in this research is observational with a descriptive approach using a mix method, namely qualitative data and quantitative data. The research sample was taken by accidental sampling as many as 64 people and informants using purposive sampling as many as 7 people. The results showed that the description of the quality of VCT services at Madising Na Mario Community Health Center based on 3 dimensions examined technical competence, human relations, and comfort based on respondents' statements in the fairly good category (95.3%). In addition, based on in-depth observations and interviews, it shows that health workers are friendly, the rooms are clean and comfortable, and medical and non-medical equipment is quite complete.

Keywords: VCT service quality, HIV/AIDS

PENDAHULUAN

Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS) merupakan penyakit yang tergolong *new emerging disease* dan telah menyerang hampir semua negara di dunia, termasuk Indonesia. Dari tahun ke tahun kasus HIV/AIDS terus mengalami peningkatan . menurut perhitungan Word Health Organitation (WHO), melaporkan bahwa seorang penderita HIV berpotensi menulari sekitar 200 orang lainnya. 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.

Kasus HIV AIDS di dunia dari tahun ke tahun meningkat. Data WHO tahun 2017 menyatakan bahwa hingga akhir tahun 2017 terdapat 36,9 juta orang hidup dengan HIV, dengan 1,8 juta infeksi baru di tahun yang sama. Demikian juga data kasus HIV/AIDS di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Selama sebelas tahun terakhir jumlah kasus HIV di Indonesia mencapai puncaknya pada tahun 2019, yaitu sebanyak 50.282 kasus. Berdasarkan data WHO tahun 2019, terdapat 78% infeksi HIV baru di regional Asia Pasifik. Untuk kasus AIDS tertinggi selama sebelas tahun terakhir pada tahun 2013, yaitu 12.214 kasus. Salah satu Puskesmas di kota Parepare yang menyediakan pelayanan VCT adalah Puskesmas Madising Na Mario. Menurut data dari Puskesmas Madising Na Mario Januari hingga Oktober 2021 terdapat 631 orang yang telah mendapatkan pelayanan VCT dan 8 orang kasus positif yang berdomisili di wilayah kerja Puskesmas Madising Na Mario. Orang-orang yang menerima pelayanan VCT antara lain ibu hamil, pasien TB, pekerja panti pijat, WPS (wanita Pekerja Seks), waria, dan LSL (lelaki seks lelaki). Walaupun demikian, hingga Oktober 2021 baru 66 kasus HIV/AIDS yang ditemukan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang mutu pelayanan *Voluntary Conseling and Testing* (VCT) di Puskesmas Madising Na Mario agar pelayanan konseling dan testing HIV/AIDS dapat dilakukan lebih baik sehingga dapat menekan dan meminimalisir penyebaran penyakit HIV/AIDS dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran umum mutu pelayanan *Voluntary Counseling and Testing* (VCT) di Puskesmas Madising Na Mario.

A. Mutu Pelayanan Kesehatan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), mutu didefinisikan sebagai (ukuran) baik buruk suatu benda, kadar, taraf, atau derajat sedangkan pelayanan kesehatan adalah suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan

penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Peranan pelayanan dalam pelayanan kesehatan masyarakat adalah untuk memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik mungkin (Dedi Mulyadi, dkk, 2013)

Secara umum yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan dokter (Mary R. Zimmerman dalam Purwoastuti, 2015). Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraanya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Azwar dalam Purwoastuti, 2015)

B. Voluntary Counseling and Testing (VCT)

Voluntary Counseling and Testing (VCT) merupakan salah satu strategi kesehatan sebagai pintu masuk ke seluruh layanan kesehatan HIV/AIDS. Layanan VCT dapat dilakukan berdasarkan kebutuhan klien pada saat mencari pertolongan medik dan testing yaitu dengan memberikan layanan dini dan memadai kepada mereka dengan HIV positif maupun negatif. Layanan ini termasuk konseling, dukungan, akses untuk terapi suportif, infeksi opportunistic, dan ART. VCT harus dikerjakan secara profesional dan konsisten untuk memperoleh intervensi efektif dimana memungkinkan klien, dengan bantuan konselor terlatih, menggali dan memahami diri akan resiko infeksi HIV, mendapatkan tanggung jawab untuk menurunkan perilaku beresiko dan mencegah penyebaran infeksi kepada orang lain guna mempertahankan dan meningkatkan perilaku sehat (KepMenkes,2005).

Pemeriksaan darah dengan tujuan untuk diagnosis HIV memperhatikan gejala atau tanda klinis serta prevalansi HIV di wilayah prevalensi diatas 30% dapat menggunakan strategi I dan prevalensi diatas 10% dan dibawah 30% dapat menggunakan strategi II mengunakan reagen

yang berbeda sensitivity dan specificity. Untuk prevalensi HIV dibawah 10% dapat menggunakan strategi III, menggunakan tiga jenis reagen yang berbeda sensitivity dan specificity.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional dengan pendekatan deskriptif, menggunakan *mixed method* (kuantitatif dan kualitatif). Populasi penelitian adalah semua pasien yang pernah melakukan pelayanan VCT di Puskesmas Madising Na Mario Tahun 2022.Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini untuk data kuantitatif adalah accidental sampling. Jumlah sampel sendiri adalah sejumlah 64 orang, Sedangkan untuk data kualitatif adalah purposive sampling jumlah sampel 7 orang informan yakni konselor dan beberapa pasien yang diwawancara dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan pertanyaan meliputi mutu pelayanan VCT berdasarkan 3 dimensi yaitu Kemampuan Teknis, Hubungan Antar Manusia, dan Kenyamanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kompetensi Teknis

Kompetensi teknis menyangkut keterampilan, kemampuan, pelatihan yang pernah diikuti dan latar belakang pendidikan petugas kesehatan. Kompetensi teknis dinyatakan cukup jika total jawaban responden mencapai skor ≥ 60% dan dinyatakan kurang jika total jawaban responden mencapai skor < 60%. Distribusi responden menurut kompetensi teknis dapat dilihat pada tabel 6 dibawah ini:

Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan Kompetensi Teknis Petugas Di Puskesmas Madising Na Mario

Kompetensi Teknis	Frekuensi	Persentase
Cukup	60	93,8
Kurang	4	6,2
Total	64	100,0

Tabel 6 menunjukkan bahwa umumnya responden menyatakan kompetensi teknis petugas kesehatan dalam melayani pasien cukup sebanyak 60 orang (93,8%), sedangkan responden yang menyatakan kompetensi teknis masih kurang sebanyak 4 orang (6,2%).

Menurut petugas pelayanan VCT, selama ini SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang digunakan berpedoman modul Pedoman Pelayanan Konseling dan Testing HIV/AIDS Secara Sukarela yang dimiliki setiap Puskesmas ataupun Rumah Sakit yang memiliki klinik VCT. Hanya saja berdasarkan Observasi selama penelitian berlangsung, SOP tersebut tidak dipajang pada dinding ruangan pelayanan VCT.

Data tersebut juga didukung dengan hasil wawancara mendalam *(indept interview)* yang dilakukan kepada petugas kesehatan dan pasien di Puskesmas Madising Na Mario terkait dengan kemampuan konselor memberikan informasi tentang penyakit HIV/AIDS.

Informasi didapatkan dari konselor VCT Puskesmas Madising Na Mario, (ISN, 31 tahun):

> *"..Yang pertama dulu kita harus menjelaskan penyakitnya apa, bagaimana cara, penyebabnya dari mana, cara penularannya bagaimana, cara pencegahannya bagaimana. Kemudian bagaimana kita berperilaku supaya terhindar dari penyakit tersebut.."*

Informasi juga didapatkan dari pasien, (FK, 29 Tahun):

> *"..Saya lupa-lupami juga tapi yang saya ingat itu na jelaskan ki tentang virus HIV, kenapa bisa menular, misalnya berhubungan seks, anu juga dikasi tau ki bagaimana cara mencegah supaya tidak kena ki itu virus HIV.."*

Dari hasil pernyataan informan bahwa informasi yang diberikan menyangkut HIV/AIDS adalah pengertian HIV/AIDS, penyebab HIV/AIDS, cara penularan, dan cara pencegahan HIV/AIDS.

Adapun informasi yang didapatkan mengenai keterampilan petugas kesehatan dalam memahami keadaan emosional pasien, (MI, 46 Tahun):

> *"..Kita liat dulu, dia tertutupnya karena apa. Biasa juga kan tertutup itu karena pemahamannya tentang HIV itu, mungkin apa di masih dianggap tabu, di mindsetnya dia, HIV itu identik dengan aib atau wanita nakal sehingga itu yang kita bangun dulu disitu. Kita jelaskan bahwa HIV itu memang awalnya untuk wanita-wanita nakal nah sekarang tidak, itu sudah masuk di ibu rumah tangga dan anak. Dengan begitu dia juga sudah terbuka pikirannya bahwa pemahaman saya selama ini keliru.."*

Dari hasil pernyatan informan bahwa untuk membangun hubungan emotional dengan pasien, terlebih dahulu petugas kesehatan menanyakan tentang sikap tertutupnya. Saat sudah mulai terbuka, petugas kesehatan mulai memberikan penjelasan yang benar tentang penyakit HIV/AIDS.

2. Hubungan Antar Manusia

Hubungan antar manusia merupakan interaksi petugas pelayanan kesehatan dengan pasien pada pelayanan *Voluntary Counseling and Testing* (VCT). Hubungan antar manusia dinyatakan cukup jika total jawaban responden mencapai skor ≥ 60% dan dinyatakan kurang jika total jawaban responden mencapai skor < 60%. Distribusi responden menurut hubungan antar manusia dapat dilihat pada tabel 9 berikut:

Tabel 9 Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan Antar Manusia Di Puskesmas Madising Na Mario

Hubungan Antar Manusia	Frekuensi	Persentase
Cukup	59	92,2
Kurang	5	7,8
Total	64	100,0

Tabel 9 menunjukkan bahwa umumnya responden menyatakan hubungan antar petugas pelayanan VCT dengan pasien cukup baik, yaitu sebanyak 59 orang (92,2%), selebihnya menyatakan hubungan antar petugas pelayanan VCT dengan pasien kurang sebanyak 5 orang (7,8%).

Data tersebut didukung dengan pengamatan langsung/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/AIDS sehingga komunikasi terjalin tidak hanya satu arah, melainkan komunikasi dua arah.

Begitu pula halnya hubungan antar konselor dengan konselor lainnya, terlihat bahwa komunikasi yang terjalin cukup baik. Mereka sering membagi tugas konseling bila kunjungan pasien dalam satu hari membludak. Adapun pernyataan informan yang menyangkut kesediaan petugas kesehatan menjelaskan hasil tes pasien (AZ, 49 Tahun):

> *"..Kalau di pre-tes kan kita sudah sampaikan bahwa hasilnya sebentar ini bisa positif, bisa negatif. Begitu kita sudah bangun mentalnya untuk menerima itu, nanti di post-test itu kita kuatkan lagi, kita bangun kembali. Kalau misalnya nanti hasilnya negatif bagaimana, kalau positif bagaimana. Kalau misalnya positif nanti itu akan disampaikan kemana.."*

Dari hasil pernyataan informan bahwa sebelum dilakukan tes, terlebih dahulu petugas kesehatan sudah membangun mental pasien agar dapat menerima hasil tes laboratorium nantinya. Setelah hasil tes keluar, barulah penjelasan pada pre-konseling dipermantap sesuai hasil tesnya.

3. Kenyamanan

Kenyamanan adalah penerimaan pasien terhadap kondisi/keadaan yang dilihat dan dirasakan langsung untuk pasien yang menerima pelayanan Voluntary Counseling Testing (VCT). Kenyamanan pasien dinyatakan cukup jika total jawaban responden mencapai skor ≥ 60% dan dinyatakan kurang jika total jawaban responden mencapai skor < 60%. Distribusi responden menurut kenyamanan dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini:

Tabel 10 Distribusi Responden Berdasarkan Kenyamanan Di Puskesmas Madising Na Mario

Kenyamanan	Frekuensi	Persentase
Cukup	56	87,5
Kurang	8	12,5
Total	64	100,0

Tabel 10 menunjukkan bahwa umumnya responden menyatakan kenyamanan pada pelayanan VCT sudah cukup baik, sebanyak 56 orang (87,5%) dan responden yang menyatakan kenyamanan pada pelayanan VCT masih kurang hanya sebanyak 8 orang (12,5%).

Selain itu berdasarkan observasi yang dilakukan, kondisi ruangan konseling cukup nyaman, dimana didalam ruangan terdapat AC *(Air Conditioning*) dan terdapat poster tentang penyakit HIV/AIDS yang tertempel didinding ruangan juga brosur-brosur tentang penyakit HIV/AIDS yang diletakkan dimeja konseling. Hanya saja pada ruang laboratorium, sedikit tidak teratur karena ruangan laboratorium VCT digabung dengan laboratorium poli lainnya di Puskesmas Madising Na

Mario sehingga kondisi ruangan kurang teratur namun hal itu tidak mempengaruhi penilaian pasien tentang kondisi ruangan.

Data diatas juga didukung dengan wawancara mendalam *(indept interview)* dan observasi yang dilakukan. Wawancara yang dilakukan dengan konselor :

> *"..Kalau tempat sebelumnya sangat nyaman karena luas dan betul-betul kita set up sesuai dengan ruang konseling yang seharusnya. Sekarang kita pakai ruangan baru agak sempit tapi kita betul-betul tetap menyediakan tempat yang kosong, tidak ada orang lain yang mendengar, seperti itu.."* (ISN, 31 Tahun)

Untuk kebersihan ruangan konseling dan ruang tunggu pasien cukup baik, tak ada sampah yang berserakan dilantai ruangan, terdapat tempat sampah dalam ruangan Walaupun ruang konseling cukup sempit dan penerangan kurang namun kondisi kursi cukup nyaman, petugas ramah dan mudah mengakrabkan diri sehingga klien merasa nyaman saat konseling. Petugas kesehatan selalu berpenampilan bersih dan rapi namun ketersediaan perlengkapan pelayanan masih ada beberapa yang masih kurang walaupun demikian petugas selalu memberikan pelayanan yang baik sehingga pasien tetap merasa nyaman saat konseling dan pernyataan informan juga menyatakan kenyamanan cukup baik.

4. Mutu Pelayanan VCT

Mutu pelayanan Voluntary Counseling and Testing (VCT) dilihat dari kompetensi teknis petugas kesehatan, hubungan antar manusia dan kenyamanan pasien dalam menerima pelayanan VCT di Puskesmas Madising Na Mario. Hasil penelitian menunjukkan bahwa umumnya responden yang menyatakan bahwa mutu pelayanan VCT cukup baik yaitu 61 orang (95,3%) sedangkan yang menyatakan mutu pelayanan VCT kurang baik hanya berjumlah 3 orang (4,7%).

KESIMPULAN

Gambaran mutu pelayanan Voluntary Counseling and Testing (VCT) di Puskesmas Madising Na Mario berdasarkan 3 dimensi diteliti yaitu kompetensi teknis, hubungan antarmanusia, dan kenyamanan dalam kategori cukup baik. Dimana berdasarkan data kuantitatif dalam bentuk tabel distribusi persentase rata-rata 95,3% responden yang menjawab cukup baik dan berdasarkan data kualitatif diperoleh dari observasi dan indept interview terhadap informan menyatakan hal yang sama bahwa semua petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan cukup baik.

SARAN

1. Pelayanan *Voluntary Counseling and Testing* (VCT) di Puskesmas Madising Na Mario sudah baik namun pada tahapan konseling post testing konselor perlu lebih memberikan bimbingan tentang tempat rujukan bagi pasien yang positif HIV.
2. Petugas klinik VCT di Puskesmas Madising Na Mario sebaiknya mengsosialisasikan tentang klinik VCT kepada masyarakat agar masyarakat lebih paham tentang pentingnya pemeriksaaan HIV/AIDS sehingga masyarakat yang terkena HIV/AIDS maupun yang memiliki faktor resiko tertular lebih cepat ditangani dan diantisipasi.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, A. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Binarupa Aksara : Jakarta

Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Kemenkes. 2017. Pedoman Eliminasi Penularan HIV, Sifilis dan Hepatitis B dari Ibu ke Anak: Jakarta

Emzir. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data. PT. Rajagrafindo Persada : Jakarta

Infodatin Situasi Penyakit HIV AIDS di Indonesia, Pusdatin, Kementerian Kesehatan, 2016

Infodatin Situasi Umum HIV/AIDS dan Tes HIV, Pusdatin, Kementerian Kesehatan, 2018

Kemenkes RI. 2005. *Pedoman Pelayanan Konseling dan Testing HIV/AIDS secara Sukarela*. http://www.kemenkes.go.id

Kemenkes RI. 2011. Tes HIV dan Konseling atas Inisiasi Petugas Kesehatan Pedoman Penerapan : Jakarta

Kemenkes RI. 2011. Tes HIV Dan Konseling Atas Inisiasi Petugas Kesehatan Modul Bagi Peserta : Jakarta

Kemenkes RI. 2015. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengobatan Antiretroviral : Jakarta

Kemenkes RI. 2015. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Konseling dan Tes HIV : Jakarta

_____. 2012. *Laporan Perkembangan HIV/AIDS Triwulan II tahun 2012*. http://www.kemenkes.go.id.

_____. 2012. *Profil Data Kesehatan Indonesia Tahun 2011*. http://www.kemenkes.go.id.

Muninjaya, G. A. A. 2004. *Manajemen Kesehatan*. EGC : Jakarta

_____. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC : Jakarta

Pohan, Imbalo S. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. EGC : Jakarta

Pramono, Dibyo. Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan. Terj. Stanley Lemeshow et.al. Gadjah Mada University Press : Jogjakarta

Purwaningtias, Andris. Et. Al. 2007. Pelayanan HIV/AIDS Di Rumah Sakit RSUP Dr.Sardjito Yogyakarta. http://lrc-kmpk.ugm.ac.id.

Sugiono. 2011. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta : Bandung

Uswatun Khasanah. 2016. Pengertian Mutu Menurut Para Ahli dan Para Pakar. http://www.mediapusat.com.

WHO HIV update, Global Summary Web, World Health Organization, 2019