**STUDI PENGETAHUAN MAHASISWA TENTANG PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN
DI POLIKLINIK POLITEKNIK NEGERI JEMBER**

Oleh:
ARISANTY NURSETIA R *)

ABSTRAK

Poliklinik adalah salah satu unit di Politeknik Negeri Jember yang mempunyai tugas utama memberikan pelayanan dan informasi kesehatan. Hasil survei sementara tentang kepuasan konsumen terhadap layanan dan fasilitas di poliklinik yang dilakukan kepada mahasiswa jurusan Teknologi Pertanian didapatkan sebagian besar menyatakan sudah puas. Secara keseluruhan jumlah rata – rata kunjungan di unit poliklinik setiap tahunnya meningkat. Baik dari kalangan karyawan, keluarga karyawan maupun mahasiswa. Berdasarkan data kunjungan poliklinik, khususnya data kunjungan mahasiswa perhari, menunjukkan peningkatan disetiap tahunnya. Namun apabila dibandingkan, prosentase jumlah mahasiswa aktif dengan yang memanfaatkan layanan kesehatan poliklinik masih relatif kecil. Melihat kedua kenyataan tersebut diatas maka penulis merasa perlu untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan yang didapatkan mahasiswa tentang pelayanan dan fasilitas kesehatan yang ada di poliklinik Politeknik Negeri Jember. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi sejauh mana pengetahuan yang didapat mahasiswa tentang pelayanan dan fasilitas kesehatan di unit poliklinik Politeknik Negeri Jember

Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di kampus Politeknik Negeri Jember. Jenis sampel *non random sampling*, dengan teknik pengambilan sampel *Quota sampling*. Populasi yang diambil seluruh mahasiswa Politeknik Negeri Jember tahun 2012/2013 berjumlah 3180 orang. Jumlah sampel yang diambil adalah 300 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 62% dari responden mempunyai pengetahuan yang baik tentang pelayanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik. Lebih dari 50% responden mempunyai pengetahuan yang kurang mengenai jam pelayanan, prosedur pelayanan, tarif yang diberlakukan bagi mahasiswa dipoliklinik, sedangkan lebih dari 50% responden pernah memanfaatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik, tetapi kurang dari 50% responden yang memanfaatkan pelayanan tersebut lebih dari 1 kali. Hampir 90% responden setuju keberadaan poliklinik sangat bermanfaat untuk mengatasi permasalahan dan memberikan informasi kesehatan bagi mahasiswa. Berdasarkan kenyataan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pemanfaatan poliklinik oleh mahasiswa belum maksimal sehingga perlu dicari faktor apa sajakah yang menyebabkan hal tersebut diatas terjadi. Dengan hampir keseluruhan responden mendukung keberadaan pelayanan kesehatan dipoliklinik sehingga diharapkan kedepan poliklinik dapat memberikan pelayanan dan fasilitas kesehatan yang lebih baik.

Kata kunci : pengetahuan, angka kunjungan, pelayanan kesehatan

PENDAHULUAN

Poliklinik Politeknik Negeri Jember adalah salah satu unit yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan (SK) Direktur Politeknik Negeri Jember No. 037/K14/KP/SK/2011 tertanggal 3 Januari 2011. Dalam SK tersebut tersirat pembentukan poliklinik bertujuan utama memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat secara umum dan kepada keluarga besar politeknik pada khususnya. Adapun layanan kesehatan yang diberikan berupa praktek/ pelayanan kesehatan dan memberikan informasi kesehatan lainnya. Meskipun SK direktur tentang pendirian unit poliklinik baru disahkan tanggal 3 Januari 2011 tetapi unit ini telah mulai melaksanakan tugasnya memberikan layanan kesehatan kepada mahasiswa dan karyawan sejak bulan Oktober 2009.

Salah satu tugas poliklinik adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat pelayanan medik dasar. Pelayanan ini meliputi aspek pencegahan primer (*health Promotion dan specific protection*) dan pencegahan sekunder untuk menghindari cacat. Selain itu juga melakukan pencegahan tertier berupa rehabilitasi medik yang secara maksimal dapat dilakukan oleh dokter umum maupun tenaga kesehatan lainnya sesuai dengan kompetensi keahliannya (Permenkes, 2011)

Pelayanan yang diberikan di unit poliklinik Politeknik Negeri Jember meliputi : pelayanan poli umum, konsultasi kesehatan, pemeriksaan *rapid test* (kadar Gula darah, Asam Urat, dan kolesterol), *pap smear* dan pemeriksaan laboratorium (bekerjasama dengan laboratorium klinik swasta).

Jumlah rata – rata kunjungan di poliklinik politeknik negeri jember setiap tahunnya meningkat. Baik dari kalangan karyawan maupun keluarga karyawan dan juga dari mahasiswa. Khususnya pada mahasiswa, jumlah mahasiswa yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di poliklinik Politeknik Negeri Jember meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan data kunjungan mahasiswa perhari di poliklinik Politeknik Negeri Jember berurutan dari tahun 2009 – 2012 yaitu 1,99; 3,53; 7,01; 8,47.

Namun demikian apabila dibandingkan dengan prosentase jumlah mahasiswa aktif yang tercatat dengan yang memanfaatkan layanan poliklinik masih relatif kecil. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa Aktif Politeknik Negeri Jember tahun 2009 -2012

TAHUN AJARAN	JUMLAH MAHASISWA
2009/ 2010	1874 orang
2010/ 2011	1794 orang
2011/ 2012	2371 orang
2012/ 2013	3180 orang

(Sumber : Data Mahasiswa aktif dr bagian akademik Politeknik Negeri Jember)

Hasil survei sementara terkait kepuasan layanan poliklinik yang dilaksanakan oleh mahasiswa jurusan kesehatan program studi gizi klinik dengan responden mahasiswa jurusan teknologi pertanian (TP). Aspek yang dinilai terkait kepuasan adalah kemudahan prosedural, keramahan petugas, kesembuhan, ketersediaan obat, keamanan obat, keleluasaan privasi pasien sewaktu dikamar periksa, kebersihan, mendapat informasi menyeluruh tentang penyakit yang di derita pasien, mendapat jawaban yang dimengerti terhadap pertanyaan pasien, memberi kesempatan bertanya, waktu tunggu, ketersediaan toilet, ketersediaan kursi di ruang tunggu, dan biaya pelayanan. Dari hasil survei tersebut didapatkan sebagian besar mahasiswa jurusan TP menyatakan sudah puas dengan pelayanan di poliklinik. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas, program dan pelayanan yang ditawarkan oleh poliklinik kepada mahasiswa terkait pelayanan kesehatan sudah cukup memenuhi keinginan. Hanya saja diperlukan beberapa pembenahan sehingga pelayanan kesehatan dapat berlangsung optimal.

Dengan memperhatikan kenyataan yang terjadi dalam rangka optimalisasi peran unit poliklinik Politeknik Negeri Jember dalam melaksanakan pelayanan kesehatan dan pemberian informasi kesehatan lainnya. Maka penulis merasa perlu mengetahui sejauh mana pengetahuan yang didapatkan mahasiswa tentang pelayanan kesehatan yang ada di poliklinik Politeknik Negeri Jember.

Dari uraian tersebut diatas dapat dirumuskan permasalahannya adalah: “Sejauh mana pengetahuan mahasiswa tentang pelayanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik Politeknik Negeri Jember”

METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*, yaitu penelitian dilakukan pada suatu periode tertentu dan setiap subjek studi hanya dilakukan satu kali pengamatan selama penelitian (Budiarto, 2003)

b. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kampus Politeknik Negeri Jember. Dengan rentang waktu penelitian selama 1 bulan yaitu bulan oktober 2012.

c. Populasi dan Sampel

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Politeknik Negeri Jember tahun ajaran 2012/ 2013 yang berjumlah 3180 orang.

Jenis sampel yang diambil adalah *non random sampling* dengan teknik pengambilan sampel ini menggunakan *Quota sampling*, yaitu pengambilan sampel dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara *quotum* atau jatah. Teknik sampling ini dilakukan dengan cara menetapkan berapa besar jumlah sampel yang diperlukan untuk menetapkan kuota. Kemudian jumlah itulah yang dijadikan dasar untuk mengambil unit sampel yang diperlukan (Notoatmojo, 2010). Jumlah sampel yang didapatkan adalah 300 orang.

d. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan survei langsung kepada responden. Dalam hal ini responden diberitahukan mengenai latar belakang, tujuan dan manfaat penelitian serta cara pengisian kuesioner. Selanjutnya kuesioner yang telah diisi dikumpulkan untuk diperiksa kelengkapannya. Dan dinilai dengan skala likert.

Sedangkan data sekunder diperoleh dari penelusuran data mahasiswa di bagian akademik dan data kunjungan di unit poliklinik Politeknik Negeri Jember.

e. Tahap - Tahap Penelitian

Adapun tahap – tahap penelitian yaitu :

1. Tentukan besar populasi mahasiswa aktif di politeknik negeri jember
2. Tentukan besar sampel yang akan diambil
3. Pengambilan data primer dengan metode survei langsung menggunakan kuesioner

4. Pengambilan data sekunder di bagian akademik dan poliklinik Politeknik Negeri Jember
5. Pengumpulan kuesioner yang sudah diisi oleh responden
6. Penghitungan skor kuesioner berdasarkan skala likert
7. Pengolahan data

f. Pengolahan Data

Untuk mendapatkan hasil penelitian, maka pengolahan data dilakukan melalui paparan deskriptif kuantitatif, yaitu dilakukan pendistribusian sampel berdasarkan semua variabel perhitungan rerata dan prosentase. Pada pengolahan data ini juga dilakukan pembahasan karakteristik responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dengan judul Studi Pengetahuan Mahasiswa tentang Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan di Poliklinik Politeknik Negeri Jember telah dilaksanakan selama 1 bulan dengan 300 responden yang terdiri dari mahasiswa di 7 jurusan di Politeknik Negeri Jember. Berikut akan dijelaskan tentang hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan. Peyajian data ini diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden mengenai pengetahuan tentang pelayanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik. Setelah data diperoleh, ditabulasi, diprosentase kemudian disajikan. Data yang disajikan meliputi pengetahuan mahasiswa, distribusi pengetahuan mahasiswa berdasarkan jurusan, distribusi pengetahuan mahasiswa berdasarkan pertanyaan di dalam kuesioner.

a. Pengetahuan Mahasiswa

Pengetahuan diartikan sebagai mengingat sesuatu materi yang telah dipelajari sebelumnya atau mengingat kembali (*recall*) terhadap sesuatu yang spesifik dari seluruh bahan yang dipelajari atau rangsangan yang telah diterima. Tahu merupakan tingkat pengetahuan yang paling rendah. (Notoatmojo, 2003).

Dalam penelitian ini pengetahuan mahasiswa diukur berdasarkan hasil jawaban kuesioner responden apabila sesuai dengan jawaban yang diharapkan oleh peneliti akan diberi skor 1 jika tidak sesuai maka diberi skor 0. Kemudian skor yang sesuai dengan harapan peneliti di jumlah kemudian diprosentase dan diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Baik dengan prosentase $\geq 50\%$
- b. Kurang dengan prosentase $<50\%$

Dari penelitian ini didapatkan responden dengan pengetahuan baik sebanyak

185 orang sedangkan dengan pengetahuan kurang sebanyak 115 orang

Tabel 2. Pengetahuan mahasiswa

Pengetahuan	Jumlah	Prosentase
Kurang	115	38%
Baik	185	62%

Gambar 1. Pie Chart pengetahuan mahasiswa

Dari tabel 5 dan gambar 1 diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan mahasiswa tentang pelayanan dan fasilitas kesehatan di Poliklinik Politeknik Negeri Jember secara keseluruhan cukup baik. Dimana 62% pengetahuan responden tergolong baik sedangkan hanya 38% tergolong kurang. Dengan begitu dapat kita nyatakan bahwa informasi yang didapatkan mahasiswa tentang pelayanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik cukup baik karena Informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang. Informasi secara tetap masuk dalam pikiran kita melalui indera kita. Informasi penting bagi terbentuknya persepsi seseorang. Individu harus mampu menyerap informasi yang diterima secara baik. Informasi diperoleh melalui pengalaman baik secara langsung dan tidak langsung (Satiadarma dalam Yulianita 2006).

b. Distribusi Pengetahuan Mahasiswa berdasarkan Jurusan

Dari 300 orang responden yang diambil secara *Quota sampling* dan terdiri dari mahasiswa di 7 jurusan di Politeknik

Negeri Jember didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Distribusi pengetahuan mahasiswa berdasarkan jurusan

Jurusan	Pengetahuan	
	Baik	Kurang
Kesehatan	53 orang	20 orang
Manajemen Agrobisnis (MNA)	68 orang	38 orang
Bahasa, Komunikasi, Pariwisata,	23 orang	21 orang
Peternakan	17 orang	15 orang
Produksi Pertanian	9 orang	12 orang
Teknologi Pertanian	13 orang	7 orang
Teknik Informatika	2 orang	2 orang

Gambar 2. Distribusi pengetahuan mahasiswa berdasarkan jurusan

Dari tabel 3 dan gambar 2 diatas dapat memberikan gambaran secara kasar tentang pengetahuan mahasiswa terhadap layanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik Politeknik Negeri Jember. Dari tabel dan gambar tersebut diketahui bahwa secara keseluruhan pengetahuan mahasiswa tentang pelayanan dan fasilitas kesehatan yang ada di poliklinik Politeknik Negeri Jember rata – rata baik kecuali pada mahasiswa di jurusan produksi pertanian hal ini dimungkinkan karena masih kurangnya informasi yang didapat mahasiswa tersebut tentang adanya pelayanan dan fasilitas kesehatan dipoliklinik Politeknik Negeri Jember. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang yaitu intelegensi, pendidikan, pengalaman, informasi, lingkungan. (Rohani dalam Yulianita 2006).

Pertanyaan	Pengetahuan	
	Tahu	Tidak tahu
No.1 (Pelayanan & fasilitas kesehatan)	212 orang	88 orang
No. 2 (Jenis pelayanan kesehatan yang diberikan)	173 orang	127 orang
No. 3 (Jam pelayanan kesehatan)	146 orang	154 orang
No.4 (Tarif/ biaya pengobatan)	75 orang	225 orang
No.5 (Prosedur pelayanan kesehatan)	122 orang	178 orang
No.6 (Ketertiban prosedur pelayanan kesehatan)	203 orang	97 orang
No.7 (Poliklinik juga memberikan informasi kesehatan)	148 orang	152 orang
No.8 (Pemanfaatan poliklinik oleh mahasiswa)	174 orang	126 orang
No.9 (Pernahkah mahasiswa/responden memanfaatkan pelayanan kesehatan dipoliklinik)	141 orang	159 orang
No.10 (Manfaat poliklinik bagi mahasiswa)	268 orang	32 orang

c. Distribusi Pengetahuan Mahasiswa berdasarkan Kuesioner

Kuesioner yang disebarkan terdiri dari 10 pertanyaan yang berisi tentang pelayanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik Politeknik Negeri Jember. Hal ini dapat memberikan gambaran bagi pengelola unit poliklinik Politeknik Negeri Jember tentang informasi apa saja yang masih belum diterima dengan baik oleh mahasiswa. Dari kuesioner didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Distribusi pengetahuan mahasiswa berdasarkan kuesioner

Gambar 3. Distribusi pengetahuan mahasiswa berdasarkan kuesioner

Dari 10 pertanyaan yang diberikan pada kuesioner ternyata pertanyaan no.3 tentang jam pelayanan, no.4 tentang tarif yang diberlakukan, no.5 tentang prosedur pelayanan kesehatan, no.7 tentang poliklinik tidak hanya memberikan pelayanan kesehatan tetapi juga informasi kesehatan, dan no.9 tentang berapa kali mahasiswa/ responden pernah memanfaatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum mengetahui informasi tersebut, padahal informasi tersebut sangat penting untuk kelancaran pelayanan kesehatan di poliklinik. Sedangkan untuk pertanyaan no.1 tentang adanya pelayanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik Politeknik Negeri Jember, no.2 tentang jenis pelayanan kesehatan yang diberikan, no.6 tentang ketertiban prosedur pelayanan, no.8 tentang pemanfaatan poliklinik oleh mahasiswa dan no.10 tentang pentingkah/ bermanfaatkah keberadaan poliklinik bagi mahasiswa menunjukkan bahwa sebagian besar responden sudah mengetahui informasi tersebut.

Gambar 4. Distribusi prosentase pengetahuan mahasiswa berdasarkan kuesioner

Dari gambar 4 diatas dapat diketahui bahwa lebih dari 70% responden mengetahui adanya pelayanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik (pertanyaan no.1), hal ini menunjukkan bahwa informasi tentang keberadaan poliklinik sebagai satu – satunya unit yang memberikan pelayanan dan fasilitas kesehatan di Politeknik Negeri Jember sudah diketahui oleh sebagian besar responden atau mahasiswa begitu juga dengan jenis pelayanan kesehatan yang diberikan (pertanyaan no.2) lebih dari 50% responden sudah mengetahuinya.

Kenyataan diatas didukung dengan semakin meningkatnya kunjungan mahasiswa untuk berobat ke poliklinik dari tahun ke tahun, begitu juga dengan hasil kuesioner dimana lebih dari 50% responden pernah memanfaatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik (pertanyaan no.8). Apabila kita cermati lagi ternyata responden yang pernah memanfaatkan pelayanan dipoliklinik lebih dari 1 kali kurang dari 50% (pertanyaan no.9) hal inilah yang perlu menjadi perhatian bagi pihak pengelola unit poliklinik apakah faktor – faktor yang menyebabkan responden hanya memanfaatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik hanya sekali, apakah terkait dengan informasi yang belum lengkap yang didapat oleh responden seperti jam pelayanan, prosedur pelayanan, tarif yang diberlakukan, karena berdasarkan hasil kuesioner terbukti informasi mengenai ke 3 hal diatas kurang dari 50% responden yang mengetahuinya.

Hampir 90% responden setuju bahwa keberadaan poliklinik dapat memberikan manfaat untuk mengatasi gangguan kesehatan dan memberikan informasi kesehatan (pertanyaan no. 10). Berdasarkan data tersebut dapat memberikan gambaran bahwa hampir keseluruhan responden mendukung adanya pelayanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik Politeknik Negeri Jember.

Berdasarkan paparan diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden setuju adanya pelayanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa, dan sebagian besar mahasiswa sudah mengetahui informasi serta memanfaatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik, akan tetapi pemanfaatan poliklinik oleh mahasiswa masih belum maksimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pengetahuan mahasiswa tentang keberadaan pelayanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik sudah baik.
2. Informasi terkait jam pelayanan, prosedur pelayanan, tarif yang diberlakukan bagi

mahasiswa yang memanfaatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan dipoliklinik belum sampai dengan maksimal kepada mahasiswa.

3. Pemanfaatan pelayanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik oleh mahasiswa belum maksimal.
4. Mahasiswa sebagian besar setuju keberadaan poliklinik sangat bermanfaat untuk mengatasi permasalahan dan memberikan informasi kesehatan bagi mahasiswa

Saran

1. Perlu dilakukan sosialisasi terkait jam pelayanan, prosedur pelayanan dan tarif yang diberlakukan poliklinik kepada mahasiswa.
2. Perlu dilakukan penelitian lanjutan terkait faktor apa saja yang menyebabkan masih belum maksimalnya pemanfaatan pelayanan dan fasilitas kesehatan di poliklinik oleh mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto, Eko. 2003. **Metodologi Penelitian Kedokteran**. EGC. Jakarta
- Notoatmojo, Soekidjo. 2003. **Pendidikan dan Perilaku Kesehatan**. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Notoatmojo, Soekidjo. 2010. **Metodologi Penelitian Kesehatan**. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Nursalam. 2003. **Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan**. Salemba Medika. Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 028/ Menkes/RI/I/2011 **tentang penyelenggaraan klinik**.
- Pengumuman yang dikeluarkan oleh Direktur Politeknik Negeri Jember No. 1091/PL17/LL/2012 **tentang tarif di Unit Poliklinik Politeknik Negeri Jember**
- Surat Keputusan (SK) Direktur Politeknik Negeri Jember No.037/K14/KP/SK/2011 **tentang pembentukan unit Poliklinik**
- Surat Keputusan (SK) Direktur Politeknik Negeri Jember No. 439/K14/KP/SK/2011 **tentang susunan pengelola unit Poliklinik Politeknik Negeri Jember**