

## ANALISIS JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KLINIK UTAMA MELATI BUNDA

Nadila<sup>1</sup>, Nurulita Lufiah<sup>2</sup>, Meira Hidayati<sup>3</sup>

Politeknik Piksi Ganesha, Bandung

nadilad269@gmail.com<sup>1</sup>, lufiahnurulita@gmail.com<sup>2</sup>, meirahidayati58@gmail.com<sup>3</sup>

Received: 02-07-2021

Revised : 18-08-2021

Accepted: 24-08-2021

### Abstrak

**Latar Belakang:** Peran Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama pada masa pandemi COVID-19 sangat penting seperti Klinik yang memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada pasien. Kasus COVID-19 di Bandung memiliki jumlah kasus yang cukup banyak di Provinsi Jawa Barat. COVID-19 adalah penyakit yang disebabkan oleh virus *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2) yang mengakibatkan terinfeksi saluran pernafasan. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk menganalisa jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada masa pandemi COVID-19 di Klinik Utama Melati Bunda.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada masa pandemi COVID-19 di Klinik Utama Melati Bunda.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan cara teknik pengambilan data yang digunakan adalah wawancara, observasi langsung dan penelusuran dokumen di unit Rekam Medis.

Populasi sampel wawancara sebanyak 9 orang karyawan yang ada di Klinik Utama Melati Bunda dan observasi serta penelusuran dokumen di unit Rekam Medis.

**Hasil:** Diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien pada bulan Januari – Februari sebelum pandemi COVID-19 didapatkan sebanyak 130 pasien dengan jumlah kunjungan rata – rata sebanyak 65 pasien perbulan. Dan pada bulan Maret – April setelah pandemi COVID-19 didapatkan hasil sebanyak 152 pasien dengan jumlah kunjungan rata – rata sebanyak 76 pasien perbulan. Hasil penelitian yang di peroleh Berdasarkan hasil analisis laporan kunjungan pasien rawat jalan didapatkan hasil bahwa adanya peningkatan jumlah kunjungan sebesar 15% di Klinik Utama Melati Bunda. Dengan adanya pandemi COVID-19 saat ini tidak mempengaruhi jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Klinik.

**Kesimpulan:** Kesimpulan dari penelitian ini yaitu pandemi COVID-19 tidak mempengaruhi jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Klinik Utama Melati Bunda, diantaranya menerapkan protokol kesehatan dan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada pasien sehingga jumlah kunjungan pasien rawat jalan mengalami peningkatan.

---

**Kata kunci:** pandemi COVID-19; jumlah kunjungan.

**Abstract**

**Background:** The role of First Level Health Facilities during the COVID-19 pandemic is very important, such as clinics that provide basic health services to patients. The COVID-19 case in Bandung has a large number of cases in West Java Province. COVID-19 is a disease caused by the Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2) virus which causes respiratory tract infection. Therefore, this study was conducted to analyze the number of outpatient visits during the COVID-19 pandemic at the Melati Utama Clinic. Mother.

**Objective:** This study aims to analyze the number of outpatient visits during the COVID-19 pandemic at the Melati Bunda Main Clinic.

**Methods:** This study uses a descriptive quantitative approach. By means of data collection techniques used are interviews, direct observation and document tracing in the Medical Record unit. The interview sample population was 9 employees at the Melati Bunda Main Clinic and observation and document tracing in the Medical Record unit.

**Results:** It is known that the number of patient visits in January – February before the COVID-19 pandemic was obtained as many as 130 patients with an average number of visits of 65 patients per month. And in March - April after the COVID-19 pandemic, 152 patients were obtained with an average number of visits of 76 patients per month. The results obtained. Based on the analysis of the outpatient visit reports, it was found that there was an increase in the number of visits by 15% at the Melati Bunda Main Clinic. The current COVID-19 pandemic does not affect the number of outpatient visits at the Clinic.

**Conclusion:** The conclusion of this study is that the COVID-19 pandemic does not affect the number of outpatient visits at the Melati Bunda Main Clinic, including implementing health protocols and providing good and satisfactory service to patients so that the number of outpatient visits has increased.

**Keywords:** COVID-19 pandemic; number of visits.

---

Corresponden Author : Nurulita Lufiah

Email : lufiahnurulita@gmail.com



## PENDAHULUAN

Menurut ([Pangoempia et al.](#), 2021). World Health Organization (WHO) mengumumkan wabah coronavirus sebagai kedaruratan kesehatan masyarakat yang meresahkan dunia. Kemudian COVID-19 ditetapkan menjadi pandemi global oleh WHO. Penetapan status pandemi ini disebabkan oleh penyebaran virus yang begitu cepat dan luas hingga ke wilayah yang jauh dari pusat wabah (WHO, 2020) ([Organization](#), 2020).

Indonesia menduduki peringkat ke-17 di dunia dan menjadi negara dengan jumlah kasus tertinggi di Asia dengan total kasus sebanyak 2.072.867 jiwa yang positif COVID-19 (Amir et al., 2021). Hingga saat ini angka COVID-19 di Indonesia masih belum teratasi meski sudah diselenggarakannya vaksinasi. Menurut situs resmi pemerintah covid19.bandung.go.id kasus COVID-19 di Provinsi Jawa Barat, khususnya di Bandung terkonfirmasi hingga Juni 2021 berjumlah 23.273 kasus COVID-19, diantaranya 2.269 jiwa yang masih dalam perawatan, 20.632 jiwa telah dinyatakan sembuh, dan 381 jiwa yang meninggal, serta 1.401 yang kontak erat dan 3.006 yang suspek (Yulientinah et al., 2020).

Menurut (Sukur et al., 2020). *Corona Virus Disese 2019* (COVID-19) adalah keluarga besar virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia. Pada manusia, beberapa corona virus diketahui menyebabkan infeksi pernafasan mulai dari flu biasa hingga penyakit yang lebih parah seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) dan corona virus yang terbaru adalah yang menyebabkan COVID-19.

Menurut (Wiraharja et al., 2021) Peran Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) pada pandemi COVID-19 sangat penting terutama klinik. Klinik ialah salah satu fasyankes yang memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada pasien. Berbagai upaya harus dilaksanakan salah satunya, dengan selalu menjaga protokol kesehatan seperti apa yang diajarkan oleh pemerintah. Dimana klinik sebagai fasyankes yang tentunya diharuskan memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan untuk pasien yang datang.

Menurut (Kemenkes RI, 2011) tentang klinik, Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh tenaga medis.

Menurut (Rofiasari et al., 2020). Saat ini, di Indonesia sedang mengalami bencana nasional COVID-19 yang berdampak pada pelayanan kesehatan salah satunya pelayanan kesehatan maternal dan neonatal. Dalam situasi pandemi ini banyak ibu hamil enggan memeriksa kehamilan di puskesmas atau pelayanan kesehatan lainnya seperti di Praktek Mandiri Bidan (PMD) karena takut tertular virus Corona, adanya anjuran menunda pemeriksaan kehamilan dan kelas ibu hamil, padahal pemeriksaan kehamilan tetap perlu dilakukan secara rutin. Untuk mengatasi permasalahan yaitu dilakukan kelas ibu hamil secara online atau daring. (Direktorat Kesehatan Keluarga, 2020)

Menurut (Saputri et al., 2020), pandemi COVID-19 berpotensi menghambat akses ibu hamil dan anak terhadap layanan kesehatan yang optimal. Sehingga terjadinya penurunan jumlah kunjungan ke layanan gizi dan KIA.

Klinik Utama Melati Bunda jumlah kunjungan pasien sebelum pandemi COVID-19 tidak terlalu signifikan tetapi Setelah adanya pandemi covid 19 mengalami peningkatan, mungkin karena masa pandemi semua orang di rumah dan tidak ada kegiatan akibatnya masa produksi menjadi meningkat, maka dari itu banyak pasien yang memeriksa kandungannya.

Jika di lihat dari pelaporan nya ternyata di Klinik Utama Melati Bunda jumlah kunjungan pasien sebelum pandemi COVID-19 sama saja, dan di setiap bulannya mengalami penurunan dan kenaikan, di karenakan jadwal dokter yang tidak pasti dan tidak terjadwal.

Berdasarkan hasil observasi dan penelusuran dokumen di unit Rekam Medis bagian pelaporan di Klinik Utama Melati Bunda pada bulan Januari-Februari 2020 sebelum pandemi COVID-19 di dapatkan hasil kunjungan pasien dengan rata-rata sebanyak 65 pasien. Sedangkan pada bulan Maret-April 2020 setelah pandemi COVID-19 di dapatkan hasil kunjungan pasien dengan rata-rata sebanyak 76 pasien.

Pada saat pandemi COVID-19 jumlah pasien tiba – tiba mengalami peningkatan yang membuat penelitian ini dilakukan untuk mengetahui jumlah kunjungan pasien rawat

jalan pada masa pandemi COVID-19. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Klinik Utama Melati Bunda menunjukkan hasil grafik, adanya peningkatan kunjungan rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada masa pandemi COVID-19 di Klinik Utama Melati Bunda.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif ([Sugiyono, 2017](#)). Dengan cara teknik pengambilan data yang digunakan adalah wawancara, observasi langsung dan penelusuran dokumen di unit Rekam Medis.

Hal pertama yaitu dengan dilakukannya wawancara oleh 9 orang karyawan yang ada di Klinik Utama Melati Bunda, dari 9 orang yang di wawancarai peneliti mengambil 2 orang dari rekam medis yang di wawancara secara tidak terstruktur dimana peneliti memberikan pertanyaan langsung secara spontan tanpa mengacu pada pokok-pokok pertanyaan.

Selanjutnya observasi dan penelusuran dokumen di unit Rekam Medis, Kegiatan wawancara, observasi dan penelusuran dokumen dilakukan untuk mengetahui jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada masa pandemi COVID-19 di Klinik Utama Melati Bunda.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada masa pandemi COVID-19 di Klinik Utama Melati Bunda, hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil wawancara, informan unit Rekam Medis mengatakan bahwa adanya perubahan dalam melayani pasien, yaitu terdapat protokol kesehatan yang harus dilakukan sesuai anjuran pemerintah, dan kemudian setelah pasien melakukan pendaftaran, pasien akan segera di observasi untuk mengetahui tanda – tanda vital sebelum masuk ke ruangan dokter, lalu pasien membawa berkas Rekam Medis ke kassa untuk melakukan pembayaran dan pengambilan obat.
2. Berdasarkan hasil wawancara, informan unit Rekam Medis mengatakan bahwa adanya perubahan ketika pasien akan melakukan tindakan seperti kuretase dan persalinan yang biasanya sebelum pandemi COVID-19 pasien akan langsung di observasi lalu masuk ke ruangan tindakan, akan tetapi setelah pandemi COVID-19 sebelum pasien memasuki ruang tindakan, pasien terlebih dahulu melakukan swab test antigen.
3. Menurut informan unit Rekam Medis mengatakan bahwa kendala dan hambatan hanya terjadi saat awal masa pandemi, namun untuk saat ini dengan berjalannya waktu sudah tidak ada lagi kendala dan hambatan.
4. Berdasarkan hasil wawancara, informan unit Rekam Medis mengatakan bahwa selalu menjaga kebersihan lingkungan klinik dengan melakukan penyemprotan desinfektan setelah berakhirnya jam pelayanan, dan pasien dianjurkan untuk mencuci tangan.
5. Berdasarkan hasil wawancara, informan unit Rekam Medis mengatakan memberi jarak pada setiap tempat duduk pasien di ruang tunggu, dan juga memberi jarak antara petugas dan pasien saat memberikan pelayanan.

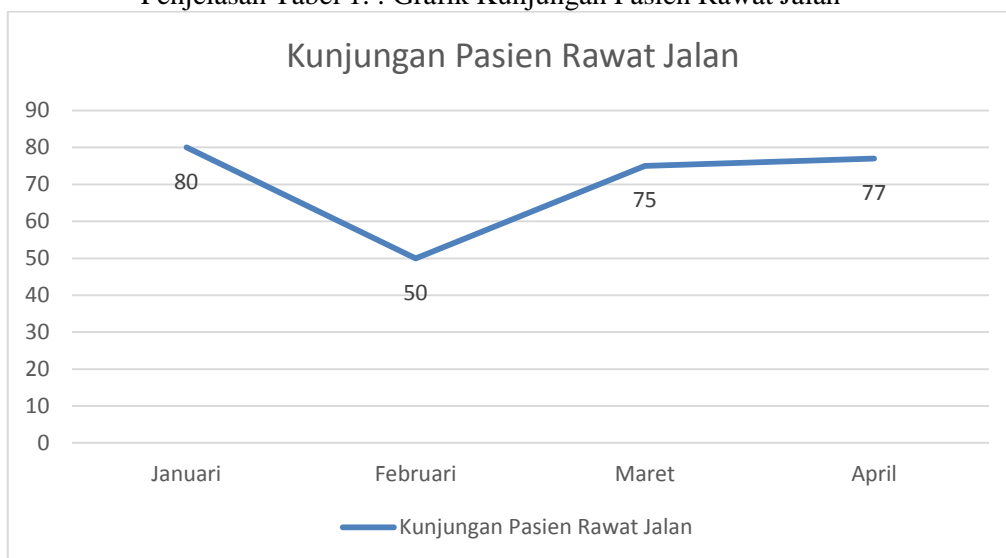
6. Menurut informan unit Rekam Medis mengatakan klinik menyediakan sekat pembatas transparan pada meja pelayanan.
7. Berdasarkan hasil wawancara, informan unit Rekam Medis mengatakan klinik menyediakan masker yang akan diberikan kepada pasien ataupun petugas klinik jika membutuhkannya.
8. Berdasarkan hasil penelusuran dokumen, didapatkan hasil seperti berikut :

**Tabel 1. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan bulan Januari – April Tahun 2020**

No	Bulan	Total Kunjungan
1	Januari	80 pasien
2	Februari	50 pasien
3	Maret	75 pasien
4	April	77 pasien

Berdasarkan tabel 1. diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien pada bulan Januari – Februari sebelum pandemi COVID-19 didapatkan sebanyak 130 pasien dengan jumlah kunjungan rata – rata sebanyak 65 pasien perbulan. Dan pada bulan Maret – April setelah pandemi COVID-19 didapatkan hasil sebanyak 152 pasien dengan jumlah kunjungan rata – rata sebanyak 76 pasien perbulan.

Penjelasan Tabel 1. : Grafik Kunjungan Pasien Rawat Jalan



Berdasarkan penjelasan tabel 1 hasil analisis pada laporan kunjungan pasien rawat jalan didapatkan hasil bahwa adanya peningkatan jumlah kunjungan sebesar 15% di Klinik Utama Melati Bunda. Dengan adanya pandemi COVID-19 saat ini tidak mempengaruhi jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Klinik, di karenakan Klinik selalu mematuhi protokol kesehatan yang sudah dianjurkan dan selalu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan.

## B. Pembahasan

Menurut (Rs & Cicendo, 2019). Kunjungan berarti adanya kepercayaan pasien terhadap organisasi penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhannya. Besarnya tingkat kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan dapat dilihat dari dimensi waktu, yaitu harian, mingguan, bulanan dan tahunan. Dinamika jumlah

kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan menunjukkan perubahan kebutuhan ataupun harapan masyarakat dalam pengobatan, serta menunjukkan perubahan intensitas penyakit yang terjadi di masyarakat.

Menurut (Aslamiyah & Nurhayati, 2021). Virus Corona merupakan wabah yang saat ini sedang melanda banyak negara di dunia. Virus ini menyerang sistem pernafasan manusia dan menyebabkan infeksi pada saluran pernafasan. Gejala virus ini yaitu flu biasa hingga penyakit yang serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Virus Corona merupakan jenis virus baru yang ditemukan pertama kali di Wuhan Cina tahun 2019, kemudian diberi nama *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus Disease-2019* (COVID-19). Sedangkan menurut (Wahidah et al., 2020). Coronavirus sendiri merupakan sekumpulan virus yang berasal dari subfamili *Orthocoronavirinae* dalam keluarga *Coronaviridae* dan ordo *Nidovirales*. Virus ini dapat menyerang hewan dan juga manusia dan pada manusia gejalanya berupa infeksi yang serupa dengan penyakit *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) dan *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS), hanya saja COVID-19 bersifat lebih masif perkembangannya (Ibadurrahman, 2020).

Menurut (Giusman, Reli; Nurwahyuni, 2021). Pandemi COVID-19 membuat perubahan besar pada layanan rumah sakit klinik rawat jalan di Indonesia. Perubahan dalam layanan rawat jalan termasuk perubahan alur masuk rawat jalan sesuai protokol kesehatan dimana pasien harus memakai masker, melakukan prosedur skrining, dan membatasi pendamping pasien bahkan pemisahan layanan untuk pasien.

Berdasarkan hasil observasi dan penelusuran dokumen di unit Rekam Medis bagian pelaporan di Klinik Utama Melati Bunda pada bulan Januari-Februari 2020 sebelum pandemi COVID-19 di dapatkan hasil kunjungan pasien dengan rata-rata sebanyak 65 pasien. Sedangkan pada bulan Maret-April 2020 setelah pandemi COVID-19 di dapatkan hasil kunjungan pasien dengan rata-rata sebanyak 76 pasien.

Di Klinik Utama Melati Bunda jumlah kunjungan pasien sebelum pandemi COVID-19 tidak terlalu signifikan tetapi Setelah adanya pandemi covid 19 mengalami peningkatan, jika di lihat dari pelaporannya ternyata di Klinik Utama Melati Bunda jumlah kunjungan pasien sebelum pandemi COVID-19 sama saja, dan di setiap bulannya mengalami penurunan dan peningkatan, di karenakan jadwal dokter yang tidak pasti dan tidak terjadwal.

Pada saat pandemi COVID-19 jumlah pasien tiba – tiba mengalami peningkatan yang membuat penelitian ini dilakukan untuk mengetahui jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada masa pandemi COVID-19. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Klinik Utama Melati Bunda menunjukkan hasil grafik, adanya peningkatan kunjungan rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada masa pandemi COVID-19 di Klinik Utama Melati Bunda.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Klinik Utama Melati Bunda sangat mempengaruhi dengan adanya pandemi COVID-19 yang saat ini sedang mewabah di Indonesia. Dapat dilihat dari grafik kunjungan mengalami peningkatan dengan rata -rata sebanyak 76 pasien jumlah kunjungan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada saat pandemi COVID-19 di Klinik Utama Melati Bunda, bisa disimpulkan bahwa terdapat perubahan pada sistem pelayanan di Klinik Utama Melati Bunda selama masa pandemi COVID-19, yaitu selalu menjaga protokol kesehatan seperti menjaga jarak, disediakan



nya sekat transparan pada meja pelayanan, selalu menjaga kebersihan sebelum maupun sesudah pelayanan. Dan pasien yang akan melakukan tindakan kuretase dan persalinan dianjurkan melakukan swab test antigen terlebih dahulu. Dilihat dari penelusuran dokumen laporan kunjungan pasien, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Klinik tidak terpengaruh dengan pandemi COVID-19, dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah pasien.

## BIBLIOGRAFI

- Amir, H., Bima, M. I. M., As' ad, I., Hafid, M. F., Ashar, J. R., Zainal, A. Q., Jihad, A., & Musda, G. H. (2021). [Penerapan 3M dalam Mencegah Penularan Covid-19 di Desa Lonjoboko Kabupaten Gowa](#). *Idea Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 1–4.
- Aslamiyah, S., & Nurhayati. (2021). Ekonomi Pasien Covid-19 di Kelurahan Dendang , Langkat , Sumatera Utara. *Jurnal Riset Dan Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 56–69. <https://doi.org/10.22373/jrpm.v1i1.664>
- Giusman, Reli; Nurwahyuni, A. (2021). Evaluasi Pelayanan Rawat Jalan RS X Melalui Segmenting , Targeting Positioning. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo*, 7(1), 72–77. <http://dx.doi.org/10.29241/jmk.v7i1.599>
- Ibadurrahman, M. A. (2020). [Coronavirus asal usul, penyebaran, dampak, dan metode pencegahan efektif pandemi covid-19](#). Muhammad Alief Ibadurrahman.
- Kemendes RI. (2011). [Permenkes No. 028 tentang Klinik](#). *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 65(879), 2004–2006*.
- Organization, W. H. (2020). [Coronavirus disease \( COVID-19\): weekly epidemiological update](#).
- Pangoempia, S., Grace, E., & Adisti, A. (2021). [Analisis Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ranotana Weru Dan Puskesmas Teling Atas Kota Manado](#). *Jurnal KESMAS*, 10(1), 40–49.
- Rofiasari, L., Noprianty, R., Yusita, I., Mulyani, Y., & Suryanah, A. (2020). Assistance for Pregnant Women Class in Providing Antenatal Care Motivation as an Effort to Improve Maternal and Fetal Health in the Pandemic Covid-19. *Jurnal Peduli Masyarakat*, 2(4), 197–204. <https://doi.org/10.37287/jpm.v2i4.251>
- Rs, P. M. N., & Cicendo, M. (2019). [Rekapitulasi kunjungan pasien](#).
- Saputri, N. S., Anbarani, M. D., Toyamah, N., & Yumna, A. (2020). [Dampak Pandemi Covid-19 pada Layanan Gizi dan Kesehatan Ibu dan Anak \(KIA\): Studi Kasus di Lima Wilayah di Indonesia](#). *The SMERU Research Institute*, 5, 1–8.
- Sugiyono. (2017). Bandung: Alfabeta. Sugiyono.(2017). [Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D](#).
- Sukur, moch halim, Kurniadi, B., Haris, & N Faradillahisari, R. (2020). Penanganan Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Hukum Kesehatan. *Journal Inicio Legis*, 1(1), 1–17. <https://doi.org/10.21107/il.v1i1.8822>
- Wahidah, I., Athallah, R., Hartono, N. F. S., Rafqie, M. C. A., & Septiadi, M. A. (2020). Pandemi COVID-19: Analisis Perencanaan Pemerintah dan Masyarakat dalam Berbagai Upaya Pencegahan. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 11(3), 179–188. <https://doi.org/10.29244/jmo.v11i3.31695>
- Wiraharja, R. S., Departemen, I. K. M., & Jaya, F. U. A. (2021). [Potensi Layanan Primer Dalam Penanggulangan Covid 19](#). *Peranan Ilmu Kesehatan Masyarakat Dalam Penanggulangan Covid-19*, 19.
- Yulientinah, D. S., Armiati, S., Mulyanti, K., & Fathonah, N. R. N. S. (2020). [Sosialisasi Penanganan Kesehatan Keluarga Mandiri di Lingkungan Kecamatan Sukasari Kota Bandung](#). *Merpati*, 2(1), 16–21.



© 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).