

ANALISIS DATA KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS HAURNGOMBONG PERIODE BULAN JANUARI – JULI 2021

Rini Maulidayanti¹, Irda sari²

Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia^{1,2}

piksi.18303085.maulidayantirini@gmail.com¹, irdasari13@gmail.com²

Received: 10-09-2021

Revised : 18-11-2021

Accepted: 18-11-2021

Abstrak

Latar Belakang: Data pasien adalah data yang diperoleh dari klien atau pasien yang dapat dijadikan dasar oleh tenaga kesehatan untuk melakukan tindakan atau pelayanan kesehatan. Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi baik secara sendiri atau bersama-sama untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, kelompok dan ataupun masyarakat.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kunjungan pasien terhadap Puskesmas Haurngombong.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun pendekatan yang dilakukan melalui wawancara dan menjelaskan data kunjungan pasien di Puskesmas Haurngombong.

Hasil: Berdasarkan hasil analisis dari tabel 1 dapat di lihat jelas adanya penurunan dan peningkatan dari data kunjungan pasien di puskesmas haurngombong. Menemukan beberapa faktor yang mempengaruhi peningkatan dan penurunan kunjungan pasien di Puskesmas Haurngombong.

Kesimpulan: Sesuai hasil penelitian, peneliti menyimpulkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi peningkatan dan penurunan kunjungan pasien di Puskesmas Haurngombong pada bulan januari - juni 2021 adalah sebanyak 5,262 orang. itu sendiri terdiri dari virus COVID-19, kurangnya ketersediaan obat dan kecepatan pelayanan.kertas rekam medis yang masih menggunakan manual terdapat kecacatan di sebagian kertas rekam medis.

Kata kunci: kunjungan; puskesmas; pelayanan; rekam medis.

Abstract

Background: Patient data is data obtained from clients or patients that can be used as a basis by health workers to take actions or health services. Medical record is a file

containing records and documents regarding patient identity, examination, treatment, actions and other services that have been provided to patients. Health services are efforts made by an organization either individually or jointly to maintain and improve health, prevent and cure disease and restore individuals, groups and or communities.

Objective: *This study aims to determine what factors influence patient visits to Hurngombong Health Center.*

Methods: *This study uses a quantitative method with a descriptive approach. The approach was carried out through interviews and explaining the data on patient visits at the Haurngombong Health Center.*

Results: *Based on the results of the analysis from table 1, it can be seen clearly that there was a decrease and increase in the data on patient visits at the haurngombong health center. Finding several factors that influence the increase and decrease in patient visits at the Haurngombong Health Center.*

Conclusion: *According to the results of the study, the researchers concluded that there are several factors that influence the increase and decrease in patient visits at the Haurngombong Health Center in January - June 2021 as many as 5,262 people. itself consists of the COVID-19 virus, lack of availability of drugs and speed of service. Medical record papers that still use manuals have defects in some of the medical record papers.*

Keywords: *visit; Public health center; service; record medical.*

**Correspondent Author: Rini Maulidayanti*

Email: piksi.18303085.maulidayantirini@gmail.com



PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009). Bagian dalam penunjang pelayanan pukesmas ada salah satu faktor penting di dalamnya yaitu rekam medis. Data pasien adalah data yang di peroleh dari klien atau pasien yang dapat dijadikan dasar oleh tenaga kesehatan untuk melakukan tindakan atau pelayanan kesehatan (Notoamodjo Soekidjo, 2018).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 269/ Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis Pasal 1. Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis juga berguna sebagai bukti tertulis atas tindakan pelayanan terhadap seorang pasien, juga mampu melindungi kepentingan hukum bagi

Analisis Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Haurngombong Periode Bulan Januari – Juli 2021

pasien yang bersangkutan, puskesmas maupun dokter dan tenaga kesehatan lainnya, apabila di kemudian hari terjadi suatu hal yang tidak diinginkan menyangkut rekam medis itu sendiri (Permenkes, 2008).

Pelayanan Kesehatan Menurut Levey Loomba adalah upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi baik secara sendiri atau bersama-sama untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, kelompok dan ataupun masyarakat (Azwar, 1996).

Negara Indonesia pada tahun 2014 jumlah puskesmas sebanyak 9.599 unit dan berdasarkan pusat data dan informasi kementerian kesehatan Republik Indonesia target puskesmas di Indonesia sebanyak 50.000 unit puskesmas baru. Rendahnya jumlah resiko yang dimiliki, mengharuskan pemerintah untuk lebih memaksimalkan kualitas pelayanan yang sudah ada agar kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan bisa terpenuhi karena selama ini pelayanan pengobatan di puskesmas pada umumnya mempunyai citra kurang baik di bidang fasilitas kesehatan lain. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu, memuaskan, sesuai standar dan etika profesi (Trimurthy, 2008).

Puskesmas haurngombang merupakan salah satu unit pelaksanaan kesehatan di kecamatan pamulihan kabupaten sumedang (Nurlela, 2018). Puskesmas haurngombang berada pada posisi yang strategis, mudah di akses oleh warga kecamatan pamulihan, puskesmas haurngombang adalah fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah daerah yang di berikan warga kecamatan haurngombang, seiring dengan dengan pelayanan puskesmas haurngombang juga baik dengan tenaga kesehatan yang baik, mulai dari perawat, dokter, alat kesehatan dan obatnya.

Alasan pengambilan judul analisis data kunjungan pasien di Puskesmas Haurngombang periode Januari – Juni 2021 adalah karena adanya masalah dalam penurunan jumlah kunjungan di puskesmas dalam beberapa bulan terakhir ini. Ditinjau Hasil pra-survey menunjukkan bahwa terdapat kekurangan yang terdiri kecepatan pelayanan karena kekurangannya SDM, kekurangan tersedianya obat, kekurangannya alat pelindung diri serta beberapa penempatan kertas rekam medis yang mengakibatkan cacat dan beberapa kerusakan kertas itu sendiri. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa aja yang melatarbelakangi penyebab menurunnya pasien di puskesmas haurngombang.

METODE PENELITIAN

Metode ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan pendekatan deskriptif (Sugiyono, 2014). Dengan cara teknik pengambilan data yang digunakan adalah observasi langsung dan penelusuran dokumen di unit rekam medik dengan sampel data kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas haurngombang sebanyak 5,262 sampel. Bagian pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dari populasi dokumen rekam medis pasien lama rawat jalan (rata-rata bulan januari-juni 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Tabel 1. Hasil Statistik Deskriptif

No.	Bulan	Pasien Baru	Pasien Lama	Jumlah Data Kunjungan Pasien
-----	-------	-------------	-------------	------------------------------

Analisis Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Haurngombang Periode Bulan Januari – Juli 2021

1	Januari	200	550	720
2	Februari	355	355	679
3	Maret	205	802	1,006
4	April	112	520	632
5	Mei	232	438	670
6	Juni	336	578	904
7	Juli	172	494	621
	Jumlah	1,336	3,736	5,262

Sumber refrensi data tabel: *Data Sensus Harian Puskesmas Haurngombang*

Berdasarkan hasil analisis dari tabel 1 di atas dapat terlihat jelas adanya penurunan dan peningkatan dari data kunjungan pasien di Puskesmas Haurngombang. Pada bulan januari data kunjungan berjumlah 750 yang mengalami kenaikan jumlah pasien, pada februari data kunjungan pasien berjumlah 689 mengalami penurunan di bandingkan dengabulan n bulan januari, pada bulan maret data kunjungan pasien berjumlah, 1006 yang mengalami sangat pesat kunjungan pasien, jumlah data kunjungan pada bulan april berjumlah 632 yang mengalami rendahnya kunjungan pasien, dan pada bulan mei jumlah kunjungan pasien berjumlah 670 sangat mengalami rendahnya kunjungan pasien di puskesmas haurngombang, pada bulan juni pun mengalami kenaikan kunjungan pasien berjumlah 904 pada bulan juli pun berkurangnya kunjungan pasien yang berjumlahnya 621 di pukesmas haurngombang. Dan hasil keseluruhan data kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas haurngombang yaitu jumlah kunjungan pasien sebanyak 5.262 orang selama dari bulan januari sampai dengan bulan juli 2021.

B. Pembahasan

Analisis data kunjungan rawat jalan di puskesmas haurngombang bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan publik sehingga terciptanya pelayanan yang berkualitas dilihat dari jumlah kunjungan pasien di puskesmas haurngombang pada bulan januari sampai dengan bulan juli 2021.

Berdasarkan dari data yang diatas terdapat penurunan pasien terjadi pada bulan Mei berjumlah 670 orang dan Juli 621 orang. Sedangkan kenaikan pasien terjadi pada bulan maret sebanyak 810 orang dan bulan juni sebanyak 904 orang. Sebagian besar yang datang ke puskesmas haurngombang adalah pasien lama. Penurunan dan peningkatan ini diakibatkan juga dari dampak adanya virus COVID-19 dan tersendatnya distribusi obat serta alat kesehatan karena adanya virus COVID-19.

Jumlah kunjungan juga menunjukkan minat pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan yang telah mereka rasakan. Bagian alur pendaftaran tidak terdapat kekurangan karena dari awal masuk dapat memilah dan memilih antara pasien BPJS dan pasien berbayar, tetapi ada kekurangan dari kertas rekam medik pasien karena masih dilakukan secara manual walaupun sudah menggunakan sistem komputer untuk pendaftarannya tetapi di kode ICD terdapat semuanya. Karyawan di puskesmas haurngombang terdapat 1 dokter umum, 1 dokter gigi, 4 perawat dan 4 bidan, serta 3 rekam medik, 1 analis dan 1 apoteker yang dapat menunjang pasien. Tempat sangat strategis karena berada ditengah kota serta pinggir jalan yang dapat diakses semua orang. Pasien yang datang ke puskesmas haurngombang harus melakukan skrining dahulu agar dapat memilah pasien COVID-19 atau bukan. Namun kekurangan dari segi pendistribusian obat dan alat kesehatan karena melonjaknya kasus virus COVID-19.

Beberapa kekurangan di puskesmas haurngombang di picu juga dengan adanya melonjak kasus COVID-19, kebanyakan warga tidak ingin datang ke fasilitas kesehatan apabila merasa sakit karena alasan informasi yang kurang jelas menjadikan ketakutan yang tidak mendasar. Selain itu penghambat lain datang dari pendistribusian obat dan alat

Analisis Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Haurngombang Periode Bulan Januari – Juli 2021

kesehatan karena adanya virus COVID-19 yang dimana untuk ketersediaan sangat terbatas diberikan dari pusat contohnya saja dari APD (masker, hazmat, *handscoon*, dan *face shield*) sangat sedikit ketersediaannya begitupun untuk obat-obatan seperti paracetamol, antibiotik dan obat flu sangat terbatas ([Burhanuddin](#), 2020).

Kekurangan yang lain juga dari rekam medis pasien yang dimana masih memakai kertas belum dengan sistem komputer. Banyak kecacatan yang terjadi di beberapa kertas rekam medik pasien baik berupa sobek, tinta sudah tidak terbaca karena kertas terkena air, dan penyebab lain yaitu waktu penyediaan dokumen rekam medis menjadi lambat karena fasilitas rak penyimpanan yang kurang dan masih belum cukup untuk menampung dokumen rekam medis sehingga dokumen rekam medis yang masih aktif harus tercecer di bawah lantai, dan menyebabkan sistem penjajaran masih ada yang tidak beraturan sehingga menyulitkan petugas untuk menemukan dokumen rekam medis yang sesuai dengan nomor rekam medisnya.

Menurut ([Depkes](#), 2007) disebutkan bahwa penyediaan dokumen rekam medis itu adalah mulai dari saat pasien mendaftar sampai dokumen rekam medis disediakan atau ditemukan oleh petugas dengan standar pelayanan minimalnya adalah 10 menit. Selain itu juga keterlambatan rekam medis pasien dapat mempengaruhi dalam pelayanan kesehatan. Memahami kebutuhan dan kepuasan pasien adalah hal yang paling penting mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas adalah aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen ([Tjiptono & Chandra](#), 2005).

Selain itu, berbicara mengenai kualitas pelayanan berarti kita juga membicarakan kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan atau pasien telah banyak dikemukakan oleh para ahli, di antaranya adalah ada tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dengan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas ([Maria](#), 2018). Jika layanan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas dan itu mempengaruhi analisis kunjungan pasien juga di Puskesmas Haurngombang.

KESIMPULAN

Hasil analisis data kunjungan di Puskesmas Haurngombang pada bulan Januari - Juni 2021 sebanyak 5,262 orang dan yang mempengaruhi peningkatan dan penurunan kunjungan pasien yaitu karena Peningkatan dan penurunan terjadi akibat lonjakan virus COVID-19 karena penkes dan informasi yang kurang jelas mengakibatkan pasien enggan datang ke Puskesmas Haurngombang. Terbatasnya ketersediaan obat dan alat kesehatan terutama APD dari pusat akibat melonjaknya virus COVID-19. Kertas rekam medis masih menggunakan manual, terdapat kecacatan di sebagian kertas rekam medis yang terdiri dari sobek, tinta kertas yang sudah tidak terbaca karena terkena air. Penyimpanan rekam medis pasien yang tidak tertata dengan rapi mengakibatkan penyediaan waktu menjadi lama membuat pelayanan pada pemeriksaan sampai penerimaan obat pasien menjadi terhambat. Kepuasan yang dirasakan pasien dalam pelayanan yang cepat dan tanggap dapat mempengaruhi analisis kunjungan pasien di Puskesmas Haurngombang.

BIBLIOGRAFI

Azwar, Azrul. (1996). Menjaga mutu pelayanan kesehatan. *Jakarta: Pustaka Sinar Analisis Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Haurngombang Periode Bulan Januari – Juli 2021*

Harapan, 1496.

- Burhanuddin, Andi Iqbal, Massi, Muh Nasrum, Thahir, Hasanuddin, Razak, Amran, & Surungan, Tasrief. (2020). *Merajut Asa Di Tengah Pandemi Covid-19 (Pandangan Akademisi UNHAS)*. Deepublish.
- Depkes. (2007). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Depkes, R. I. (2009). *Profil kesehatan indonesia*. Jakarta: Depkes RI, 200.
- Maria, Sinta. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap*.
- Notoamodjo Soekidjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nurlela, Wida. (2018). *Hubungan Pengetahuan, Sikap Dan Tindakan Dengan Kejadian Diare Pada Balita Di Wilayah Kerja Puskesmas Haurngombang Kabupaten Sumedang*.
- Permenkes, R. I. (2008). *Permenkes Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 Tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (12th, Cetaka ed.). Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality & Satisfaction Yogyakarta*. Andi Yogyakarta.
- Trimurthy, I. G. A. (2008). *Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.



© 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/>).