

TINGKAT EFEKTIVITAS PENYAMPAIAN INFORMASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPATUHAN PASIEN KONTROL MEMBAWA KIB DI RUMAH SAKIT JIWA PROVINSI JAWA BARAT

Muhammad Rifki Aulia Ramadan¹, Dina Sonia²

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

ikki.piksi.18303150@gmail.com¹, nasoniaonya.ds@gmail.com²

Abstrak

Received: 24-07-2021

Revised : 17-12-2021

Accepted: 18-12-2021

Latar Belakang: Berdasarkan penelitian terdapat permasalahan tentang penyampaian informasi pendaftaran rawat jalan terhadap kepatuhan pasien kontrol membawa KIB di rumah sakit jiwa Provinsi Jawa Barat. Bagian pendaftaran sering terjadi masalah pasien yang lupa membawa kartu berobat sehingga menyebabkan lambatnya waktu antrian di sarana pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengontrol pasien apakah membawa kartu atau tidak membawa kartu kontrol berobat (KIB), mengidentifikasi cara pelayanan kepada pasien kontrol berobat, mengidentifikasi faktor penyebab tidak patuhnya pasien kontrol membawa kartu berobat.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *random sampling* di bagian pendaftaran. Objek penelitiannya adalah proses penyampaian informasi oleh petugas pendaftaran dan kepatuhan pasien kontrol membawa kartu berobat. Jumlah data sampel didapat dari rumus slovin. Sampel penelitian sebanyak 94 pasien.

Hasil: Faktor yang mempengaruhi pasien tidak patuh membawa KIB yaitu: 1) Petugas pendaftaran belum sepenuhnya memberi tahu kepada pasien tentang nilai guna KIB. 2) KIB yang dibawa oleh pasien biasanya rusak karena terlipat di dalam dompet, hal ini mengakibatkan tulisan pada KIB menjadi luntur dan sulit dibaca. 3) Pasien berpendapat bahwa mereka sudah menyimpan KIB, tetapi KIB dari bahan kertas bisa robek atau basah saat hujan. 4) Sosialisasi rumah sakit belum sepenuhnya dilakukan terhadap keluarga pasien yang mewakili, terkhusus yang sudah lanjut usia.

Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa faktor kesadaran keluarga pasien jiwa akan pentingnya KIB dan dampak negatif apabila tidak membawa KIB saat kontrol berobat masih kurang, belum ada sosialisasi berkelanjutan dari pihak Rumah Sakit kepada Keluarga pasien, bahan baku KIB masih menggunakan kertas.

Kata kunci: efektivitas, penyampaian, informasi, pendaftaran, kepatuhan, pasien, kontrol, membawa, KIB.

Abstract

Background: Based on research on the problem of providing outpatient registration information on the compliance of control patients with MNH in mental homes in West Java Province. The registration section often has problems with patients who forget to bring their treatment cards, causing slow queue times at the outpatient registration service facility.

Objectives: This study aims to control whether patients carry a card or not carry a treatment control card (KIB), identify how to provide services to control patients for treatment, identify factors that cause non-adherence to control patients carrying a treatment card.

Methods: This study uses a quantitative method with a random sampling approach in the registration section. The object of the research is the process of delivering information by registration officers and patient compliance to bring a medical card. The number of data samples obtained from the slovin formula. The research sample was 94 patients.

Results: Factors that influence patients not complying with MNH are: 1) Registration officers have not fully informed patients about the use value of MNH. 2) The KIB brought by the patient is usually damaged because it is folded in the wallet, this causes the writing on the KIB to become faded and difficult to read. 3) Patients think that they have stored KIB, but paper KIB can be torn or wet when it rains. 4) Hospital socialization has not been fully carried out to the representative families of patients, especially those who are elderly.

Conclusion: Based on the results of the study above, the awareness factor for mental patients' families on the importance of MNH and the negative impact of not bringing MNH during treatment control is still lacking, there has been no ongoing socialization from the patient's Family Hospital, MNH raw materials still use paper.

Keywords: effectiveness, delivery, information, registration, compliance, patient, control, bring, KIB.

*Correspondent Author: Muhammad Rifki Aulia Ramadan
Email: ikki.piksi.18303150@gmail.com



PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan mutu kesehatan ([Az-Zahroh](#), 2017). Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih

Tingkat Efektivitas Penyampaian Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepatuhan Pasien Kontrol Membawa KIB di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat

baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan mutu hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Linda, 2017).

Kepatuhan tidak hanya untuk penyedia jasa namun untuk *client*, khususnya kepatuhan pasien di rumah sakit. Kepatuhan adalah suatu bentuk perilaku yang timbul akibat adanya interaksi petugas kesehatan dan pasien, sehingga pasien mengerti rencana dan segala konsekwensinya dan menyetujui rencana tersebut serta melaksanakannya (Kemenkes RI, 2011). Kepatuhan pasien untuk kontrol adalah perjanjian yang dilakukan antara petugas kesehatan dengan pasien yang berhubungan dengan perjanjian untuk mengunjungi layanan kesehatan kembali (Myers & Kennedy, 2016).

Kepatuhan adalah perilaku positif yang dilakukan oleh pasien untuk mencapai tujuan terapeutik yang ditentukan bersama-sama antara pasien dan petugas kesehatan (Suryadi, 2013). Pelayanan rawat jalan adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Dibandingkan dengan pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan berkembang lebih pesat. Peningkatan angka utilisasi pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit adalah dua sampai tiga kali lebih tinggi dari angka utilisasi pelayanan rawat inap (Azwar, 2010).

Menurut (Bariyah, 1999), menjelaskan bahwa kepatuhan merupakan kesadaran atau kesediaan seseorang menaati suatu peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kepatuhan yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini cenderung gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan masyarakat, maka setiap orang harus berusaha agar mempunyai kepatuhan yang baik (Dewi, 2021).

Kepatuhan seseorang dipengaruhi oleh perilaku kesehatan, yang pada dasarnya perilaku kesehatan merupakan suatu respon seseorang (*organisme*) terhadap stimulus yang berkaitan dengan sakit dan penyakit, sistem pelayanan kesehatan serta lingkungan. Perilaku terhadap sakit dan penyakit ini dengan sendirinya sesuai dengan tingkat-tingkat pencegahan penyakit, yakni: Perilaku sehubungan dengan peningkatan dan pemeliharaan kesehatan (*health promotion behaviour*). Misalnya: menjaga kebersihan agar tidak terkena diare. Perilaku pencegahan penyakit (*health prevention behaviour*). Perilaku sehubungan dengan pencarian pengobatan (*health seeking behaviour*). Misalnya: usaha mencari pengobatan untuk balita yang diare ke Puskesmas. Perilaku sehubungan dengan pemulihan kesehatan (*health rehabilitation behaviour*) yaitu perilaku yang berhubungan dengan usaha-usaha pemulihan kesehatan setelah sembuh dari suatu penyakit. Misalnya: melakukan anjuran pemberian obat oleh tenaga kesehatan pada balita diare (Notoatmodjo, 2012).

Dampak yang terjadi ketika pasien tidak patuh untuk melakukan kontrol dapat menyebabkan rehospitalisasi bagi pasien. Rehospitalisasi merupakan masuknya kembali pasien di rawat inap setelah diperbolehkan untuk pulang dari rawat inap. Pasien yang tidak memiliki kepatuhan untuk kontrol setelah pemulangan, lebih memungkinkan dua kali untuk rehospitalisasi pada tahun yang sama dibandingkan dengan pasien yang menaati perjanjian untuk kontrol (Nelson, Maruish, & Axler, 2000).

Selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) 2 bulan penulis telah menemukan hambatan-hambatan di bagian pendaftaran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis menemukan adanya permasalahan tentang keterkaitan antara efektivitas penyampaian informasi pendaftaran rawat jalan terhadap kepatuhan pasien kontrol membawa kartu berobat di rumah sakit jiwa provinsi Jawa Barat, maka sebab itu penulis tertarik mengangkat permasalahan tersebut menjadi judul. Pentingnya penelitian ini untuk memperbaiki masalah di bagian pendaftaran agar tidak menghambat antrian daftar.

Tujuan Penelitian ini di antaranya untuk mengidentifikasi pasien apakah membawa kartu atau tidak membawa kartu kontrol berobat (KIB), mengidentifikasi cara pelayanan kepada pasien kontrol berobat, mengidentifikasi faktor penyebab tidak patuhnya pasien kontrol membawa kartu berobat.

Tingkat Efektivitas Penyampaian Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepatuhan Pasien Kontrol Membawa KIB di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan cara pengambilan sampel adalah random sampling, sampel yang digunakan adalah pasien yang berobat rawat jalan pada tanggal 03 Mei s/d 04 Juni 2021. Alat yang digunakan adalah: 1) kartu identitas berobat (KIB), 2) buku tulis untuk menuliskan data yang akan diambil kertas, 3) kuesioner sebagai bukti pendapat pasien yang tidak patuh membawa kartu kontrol berobat. Objek penelitiannya adalah proses penyampaian informasi oleh petugas pendaftaran dan kepatuhan pasien kontrol membawa kartu berobat. Jumlah data sampel didapat dari rumus Slovin. Rumus Slovin merupakan salah satu rumus yang umum digunakan dalam bidang statistik, khususnya saat penghitungan data dalam bentuk survey dengan populasi yang relatif besar. Sesuai dengan namanya, metode perhitungan sampel ini diperkenalkan oleh Slovin di tahun 1960 (Slovin, 1960). Pada tanggal 03 Mei s/d 04 Juni, jumlah populasi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat diperoleh sebanyak 1457 kunjungan dan sampel yang diambil untuk bahan penelitian menggunakan rumus slovin sehingga menghasilkan sampel sebanyak 94 pasien dari persen kelonggaran 10% yang diberi kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Efektivitas Penyampaian Informasi Pendaftaran Rawat Jalan

Tabulasi Kuesioner Tingkat Efektivitas Penyampaian Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat 2021.

NO.	NAMA RESPONDEN	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	SKOR	%
1	ae sukaesih	3	3	3	2	11	68,75
2	ahmad nurhuda	3	3	3	3	12	75
3	ade suabiah	3	3	3	2	11	68,75
4	ade hadijah	3	2	3	3	11	68,75
5	budi utomo	3	3	3	2	11	68,75
6	agus bambang	3	3	3	2	11	68,75
7	ade muhammad	3	3	3	2	11	68,75
8	suryati	3	3	3	3	12	75
9	annisa nurizki fitri	3	2	3	2	10	62,5
10	amih binti sandi	3	3	3	2	11	68,75
11	iyas	3	3	3	3	12	75
12	entih binti juhana	3	3	3	3	12	75
13	sofyan jamal	3	3	3	3	12	75
14	neng susilawati	3	2	3	1	9	56,25
15	dayat	3	3	3	3	12	75
16	nurul azkia mulkiana	3	3	3	3	12	75
17	yusep firdaus	4	4	4	3	15	93,75
18	tesa imaniar	3	3	3	3	12	75
19	tondi firmansyah	3	3	3	3	12	75

Tingkat Efektivitas Penyampaian Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepatuhan Pasien Kontrol Membawa KIB di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat

20	mirza gias ramadhan	3	3	3	3	12	75
21	nurul adzika	3	4	4	1	12	75
22	wahyu	3	4	4	3	14	87,5
23	hamdan sirojudin	3	3	3	1	10	62,5
24	titin parinah	3	4	3	3	13	81,25
25	cucu	3	3	3	3	12	75
26	mochammad tendi setiawan	3	3	3	3	12	75
27	titin supriatin	3	3	3	3	12	75
28	deria nurwanto	3	4	3	3	13	81,25
29	gamawati sita	3	3	4	3	13	81,25
30	solihin alamsyah	3	3	3	3	12	75
31	fais fadilah	3	3	3	2	11	68,75
32	heru purnomo	2	4	4	3	13	81,25
33	cucu bin mulya	3	4	2	3	12	75
34	hamdan sirojudin	3	4	2	3	12	75
35	agus bin engkos	3	4	3	2	12	75
36	ahmad buhori	3	4	1	3	11	68,75
37	alo ratna	3	3	3	3	12	75
38	dudi rudiman	3	3	3	3	12	75
39	dadan sudiana	4	4	3	2	13	81,25
40	ai nur aini	3	3	3	3	12	75
41	tuti suryanti	3	2	2	3	10	62,5
42	iyus bin karya	3	4	3	3	13	81,25
43	wahyu	3	3	4	2	12	75
44	nurul adzika	3	4	4	3	14	87,5
45	iyas bin aep	3	3	3	1	10	62,5
46	titin parinah	3	3	2	3	11	68,75
47	candra firmasyah	3	3	3	2	11	68,75
48	lilis siti sumiati	3	3	4	2	12	75
49	ropiah binti komar	4	3	2	3	12	75
50	jujun hidayat	3	4	2	1	10	62,5
51	abdul rozak	3	3	2	3	11	68,75
52	wahyu bin karmita	3	3	3	2	11	68,75
53	ina handayani	3	3	3	2	11	68,75
54	mirza gais ramadhan	4	3	2	3	12	75
55	tondi firmansyah	3	3	3	3	12	75
56	deria nurwanto	3	2	3	3	11	68,75
57	dini maryani	3	2	3	4	12	75
58	arip saripudin	4	2	3	3	12	75
59	iin juliawati	3	3	3	3	12	75
60	ahmad saepuluh	3	4	3	2	12	75

Tingkat Efektivitas Penyampaian Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepatuhan Pasien Kontrol Membawa KIB di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat

61	abdul jalaludin	4	3	4	2	13	81,25
62	awan darmawan/wawan darmawan	3	4	3	3	13	81,25
63	tesa imaniar	3	3	3	3	12	75
64	yusep firdaus	3	3	3	3	12	75
65	titin supriatin	4	2	3	2	11	68,75
66	euis herlina	4	3	2	3	12	75
67	caca bin anang	3	2	2	2	9	56,25
68	zaenudin bin Abdulrochim	3	3	3	3	12	75
69	anah nurhasanah	3	3	3	3	12	75
70	wahyudi bin hamin	3	3	3	3	12	75
71	yani bin segol	3	3	3	3	12	75
72	megawati surya	3	3	3	3	12	75
73	mochammad tendi setiawan	3	3	3	3	12	75
74	nurul azkia mulkiana	4	2	3	3	12	75
75	sofyan jamal	3	3	2	3	11	68,75
76	ayi rohman	3	4	3	3	13	81,25
77	zainal muhyidin	3	3	3	2	11	68,75
78	radika carina	3	2	3	3	11	68,75
79	jefferson yungga wibowo	3	3	3	2	11	68,75
80	dede carnita	3	4	2	2	11	68,75
81	doni darmanto	3	3	3	3	12	75
82	aos sumpena	4	4	3	2	13	81,25
83	budi utomo	4	3	4	2	13	81,25
84	agus bambang	4	3	3	1	11	68,75
85	gamawati sita	4	2	2	2	10	62,5
86	hani tinharyanti	3	2	3	1	9	56,25
87	iis risnawati	3	3	4	2	12	75
88	lilis gantini	3	4	4	1	12	75
89	dede wiguna	3	4	4	2	13	81,25
90	solihadin	3	3	2	2	10	62,5
91	citra rahmawati	3	2	3	2	10	62,5
92	ahmad ilham	3	3	4	2	12	75
93	solihin alamsyah	3	4	3	2	12	75
94	annisa nurizki fitri	3	3	2	2	10	62,5
TOTAL		294	290	279	235		
jumlah persentase responden secara keseluruhan		78,19	77,13	74,20	62,50		73,01

Menurut (Arikunto, 2021b) kategori penilaian dapat dikategorikan baik, cukup dan kurang. Adapun kriterianya adalah sebagai berikut: 1. Tingkat efektivitas penyampaian informasi pendaftaran rawat jalan kategori baik jika nilainya 76% - 100%. 2. Tingkat

Tingkat Efektivitas Penyampaian Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepatuhan Pasien Kontrol Membawa KIB di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat

efektivitas penyampaian informasi pendaftaran rawat jalan kategori cukup jika nilainya 56% - 75%. 3. Tingkat efektivitas penyampaian informasi pendaftaran rawat jalan kategori kurang jika nilainya kurang dari 55%.

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil bahwa pernyataan kuesioner nomor 1) Saya mendengarkan informasi yang disampaikan petugas pendaftaran dengan seksama dari 94 sampel yang di ambil sebesar 78,19% dan masuk dalam kategori baik. Berdasarkan analisa yang telah dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil bahwa pernyataan kuesioner nomor 2) Saya dapat mendengar dengan jelas informasi yang disampaikan oleh petugas pendaftaran dari 94 sampel yang di ambil sebesar 77,13% dan masuk dalam kategori baik. Berdasarkan analisa yang telah dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil bahwa pernyataan kuesioner nomor 3) Petugas pendaftaran menyampaikan informasi dengan jelas dari 94 sampel yang di ambil sebesar 74,20% dan masuk dalam kategori baik, Berdasarkan analisa yang telah dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil bahwa pernyataan kuesioner nomor 4) Saya bertanya kepada petugas pendaftaran, bila informasi yang disampaikan kurang dimengerti dari 94 sampel yang di ambil sebesar 62,50% dan masuk dalam kategori cukup. Kesimpulan bahwa hasil dari data kuesioner yang diberikan kepada responden sebanyak 94 responden, dan di persentasekan sebesar 73,01 % dari hasil persentase pernyataan 1,2,3, dan 4.

Faktor penyebab yang mempengaruhi efektivitas penyampaian informasi pendaftaran Rawat Jalan menjadi lama antara lain: 1. Pasien kurang mematuhi himbauan dari Rumah Sakit Jiwa untuk membawa KIB saat berobat kembali 2. Pasien Jiwa berpendapat bahwa meskipun tidak membawa KIB, Rumah sakit tetap memberi pelayanan kepada pasien Jiwa. 3. Belum ada sosialisasi dari rumah Sakit kepada pasien tentang manfaat KIB bagi pasien serta dampak yang kemungkinan muncul apabila pasien berobat tanpa membawa KIB. 4. Kurangnya himbauan petugas pendaftaran Rawat jalan kepada pasien untuk membawa KIB saat berobat.

2. Kepatuhan Pasien Kontrol Membawa KIB

Tabel Kuesioner yang Tidak Patuh Membawa KIB di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat 2021.

No.	Nama Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	SKOR	%
1	ae sukaesih	2	3	3	2	10	62,5
2	ahmad nurhuda	2	3	3	3	11	68,75
3	ade suabiah	2	3	3	2	10	62,5
4	ade hadijah	2	2	3	3	10	62,5
5	budi utomo	1	3	3	2	9	56,25
6	agus bambang	3	3	3	2	11	68,75
7	ade muhammad	3	3	3	2	11	68,75
8	suryati	3	3	3	3	12	75
9	annisa nurizki fitri	3	2	3	2	10	62,5
10	amih binti sandi	3	3	3	2	11	68,75
11	solihin alamsyah	3	3	3	3	12	75
12	fais fadilah	3	3	3	2	11	68,75
13	heru purnomo	2	3	3	3	11	68,75
14	cucu bin mulya	3	4	2	3	12	75
15	hamdan sirojudin	3	3	2	3	11	68,75
16	agus bin engkos	3	4	3	2	12	75
17	ahmad buhori	3	3	1	3	10	62,5
18	alo ratna	3	3	3	3	12	75
19	dudi rudiman	3	3	3	3	12	75
20	dadand sudiana	3	2	3	2	10	62,5

Tingkat Efektivitas Penyampaian Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepatuhan Pasien Kontrol Membawa KIB di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat

21	ai nur aini	3	3	3	3	12	75
22	tuti suryanti	3	2	2	3	10	62,5
23	iyus bin karya	3	2	3	3	11	68,75
24	wahyu	3	3	3	2	11	68,75
25	nurul adzika	3	2	3	3	11	68,75
26	iyas bin aep	3	3	3	1	10	62,5
27	titin parinah	3	3	2	3	11	68,75
28	candra firmasyah	3	3	3	2	11	68,75
29	lilis siti sumiati	3	3	3	2	11	68,75
30	ropiah binti komar	3	3	2	3	11	68,75
31	jujun hidayat	3	2	2	1	8	50
32	awan darmawan/wawan darmawan	3	2	3	3	11	68,75
33	tesa imaniar	3	3	3	3	12	75
34	yusep firdaus	3	3	3	3	12	75
35	titin supriatin	3	2	3	2	10	62,5
36	euis herlina	3	3	2	3	11	68,75
37	caca bin anang	2	2	2	2	8	50
38	zaenudin bin Abdulrochim	1	2	3	3	9	56,25
39	anah nurhasanah	2	2	3	3	10	62,5
40	wahyudi bin hamin	2	2	2	3	9	56,25
TOTAL		108	109	109	101	427	
%		67,5	68,13	68,13	63,13	66,71875	

Tabel kuesioner yang patuh membawa KIB di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat 2021.

No.	Nama Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	SKOR	%
1	iyas	3	3	3	3	12	75
2	entih binti juhana	3	3	3	3	12	75
3	sofyan jamal	3	3	3	3	12	75
4	neng susilawati	3	2	3	1	9	56,25
5	dayat	3	3	3	3	12	75
6	nurul azkia mulkiana	3	3	3	3	12	75
7	yusep firdaus	4	4	4	3	15	93,75
8	tesa imaniar	3	3	3	3	12	75
9	tondi firmansyah	3	3	3	3	12	75
10	mirza gias ramadhan	3	3	3	3	12	75
11	nurul adzika	3	4	4	1	12	75
12	wahyu	3	4	4	3	14	87,5
13	hamdan sirojudin	3	3	3	1	10	62,5
14	titin parinah	3	4	3	3	13	81,25
15	cucu	3	3	3	3	12	75
16	mochammad tendi setiawan	3	3	3	3	12	75
17	titin supriatin	3	3	3	3	12	75
18	deria nurwanto	3	4	3	3	13	81,25
19	gamawati sita	3	3	4	3	13	81,25
20	abdul rozak	3	3	2	3	11	68,75

Tingkat Efektivitas Penyampaian Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepatuhan Pasien Kontrol Membawa KIB di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat

21	wahyu bin karmita	3	3	3	2	11	68,75
22	ina handayani	3	3	3	2	11	68,75
23	mirza gais ramadan	4	3	2	3	12	75
24	tondi firmansyah	3	3	3	3	12	75
25	deria nurwanto	3	2	3	3	11	68,75
26	dini maryani	3	2	3	4	12	75
27	arip saripudin	4	2	3	3	12	75
28	iin juliawati	3	3	3	3	12	75
29	ahmad saepuloh	3	4	3	2	12	75
30	abdul jalaludin	4	3	4	2	13	81,25
31	mochammad tendi setiawan	3	3	3	3	12	75
32	nurul azkia mulkiana	4	2	3	3	12	75
33	sofyan jamal	3	3	2	3	11	68,75
34	ayi rohman	3	4	3	3	13	81,25
35	zainal muhyidin	3	3	3	2	11	68,75
36	radika carina	3	2	3	3	11	68,75
37	jefferson yungga wibowo	3	3	3	2	11	68,75
38	dede carnita	3	4	2	2	11	68,75
39	doni darmanto	3	3	3	3	12	75
40	aos sumpena	4	4	3	2	13	81,25
41	budi utomo	4	3	4	2	13	81,25
42	agus bambang	4	3	3	1	11	68,75
43	gamawati sita	4	2	2	2	10	62,5
44	hani tinharyanti	3	2	3	1	9	56,25
45	iis risnawati	3	3	4	2	12	75
46	lilis gantini	3	4	4	1	12	75
47	dede wiguna	3	4	4	2	13	81,25
48	solihadin	3	3	2	2	10	62,5
49	citra rahmawati	3	2	3	2	10	62,5
50	ahmad ilham	3	3	4	2	12	75
51	solihin alamsyah	3	4	3	2	12	75
52	annisa nurizki fitri	3	3	2	2	10	62,5
53	yani bin segol	3	3	3	3	12	75
54	megawati surya	3	3	3	3	12	75
	Total	171	165	165	134	635	
	%	79,17	76,39	76,39	62,04	73,50	

Menurut (Arikunto, 2021a) kategori penilaian dapat dikategorikan baik, cukup dan kurang. Adapun kriterianya adalah sebagai berikut: 1. Patuh dan tidak patuh pasien kontrol membawa KIB kategori baik jika nilainya 76% - 100%. 2. Patuh dan tidak patuh pasien kontrol membawa KIB kategori cukup jika nilainya 56% - 75%. 3. Patuh dan Tidak patuh pasien kontrol Membawa KIB kategori kurang jika nilainya kurang dari 55%. Berdasarkan analisa yang telah dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil dari pernyataan kuesioner, dari 94 pasien hanya 54 pasien yang patuh membawa KIB atau sebesar 57,45% dan masuk dalam kategori cukup.

Sedangkan yang tidak patuh membawa KIB didapatkan hasil sebanyak 40 pasien yang tidak patuh membawa KIB atau sebesar 42,55% dan dikategorikan sebagai kurang. Faktor penyebab yang mempengaruhi pasien tidak patuh membawa KIB yaitu: 1) Petugas pendaftaran belum sepenuhnya memberi tahu kepada semua pasien tentang nilai guna KIB. Sebaiknya petugas Pendaftaran Rawat Jalan selalu memberi tahu kepada pasien tentang keuntungan yang didapat pasien ketika membawa KIB saat berobat kembali dan kerugian Tingkat Efektivitas Penyampaian Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepatuhan Pasien Kontrol Membawa KIB di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat

atau bahkan dampak negatif yang kemungkinan terjadi apabila pasien tidak membawa KIB saat berobat, dengan begitu pasien akan melakukan antisipasi terhadap dampak negatif apabila tidak membawa KIB. Pasien kurang mampu merawat KIB dengan baik. 2) KIB yang dibawa oleh pasien biasanya mengalami rusak karena terlipat di dalam dompet, hal ini mengakibatkan tulisan pada KIB menjadi luntur dan tidak bisa dibaca. 3) Pasien berpendapat bahwa mereka sudah menyimpan KIB, tetapi KIB dari bahan kertas bisa robek atau basah saat hujan. Apabila pasien datang berobat dengan membawa KIB dalam keadaan robek atau basah, maka petugas Pendaftaran Rawat Jalan akan mengganti dengan KIB baru untuk pasien lama, otomatis hal tersebut bisa mempengaruhi kepatuhan penggunaan KIB yang boros. Alangkah baiknya ketika hal tersebut terjadi pada pasien lama, petugas pendaftaran Rawat Jalan mengganti KIB pasien dengan KIB baru yang berbahan baku dari kertas karton berwarna mengkilap agar di kemudian hari kasus KIB robek dan basah tidak terjadi pada pasien lama. 4) Sosialisasi rumah sakit belum sepenuhnya dilakukan kepada pasien/keluarga pasien yang mewakili, terutama kepada pasien yang sudah lanjut usia. Sebaiknya rumah sakit melakukan sosialisasi kepada pasien/keluarga pasien tersebut. Sosialisasi bisa berupa pamlet, spanduk dan brosur yang berisi himbuan untuk membawa KIB serta sosialisasi secara langsung.

B. Pembahasan

Hasil penelitian berdasarkan rumus Slovin terdapat sampel sebanyak 94 pasien, Menurut (Arikunto, 2019) kategori penilaian dapat dikategorikan baik, cukup dan kurang. Adapun kriterianya adalah sebagai berikut: 1. Tingkat efektivitas penyampaian informasi pendaftaran rawat jalan kategori baik jika nilainya 76% - 100%. 2. Tingkat efektivitas penyampaian informasi pendaftaran rawat jalan kategori cukup jika nilainya 56% - 75%. 3. Tingkat efektivitas penyampaian informasi pendaftaran rawat jalan kategori kurang jika nilainya kurang dari 55%.

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil bahwa pernyataan kuesioner nomor 1). Saya mendengarkan informasi yang disampaikan petugas pendaftaran dengan seksama dari 94 sampel yang di ambil sebesar 78,19% dan masuk dalam kategori baik, Berdasarkan analisa yang telah dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil bahwa pernyataan kuesioner nomor 2). Saya dapat mendengar dengan jelas informasi yang disampaikan oleh petugas pendaftaran dari 94 sampel yang di ambil sebesar 77,13% dan masuk dalam kategori baik, Berdasarkan analisa yang telah dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil bahwa pernyataan kuesioner nomor 3). Petugas pendaftaran menyampaikan informasi dengan jelas dari 94 sampel yang di ambil sebesar 74,20% dan masuk dalam kategori baik, Berdasarkan analisa yang telah dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil bahwa pernyataan kuesioner nomor 4). Saya bertanya kepada petugas pendafatarn, bila informasi yang disampaikan kurang dimengerti dari 94 sampel yang di ambil sebesar 62,50% dan masuk dalam kategori cukup. Kesimpulan bahwa hasil dari data kuesioner yang diberikan kepada responden sebanyak 94 responden, dan di persentasekan sebesar 73,01 % dari hasil persentase pernyataan 1,2,3, dan 4.

Sedangkan hasil penelitian kepatuhan pasien kontrol membawa KIB terdapat: Menurut (Amir, 2015) kategori penilaian dapat dikategorikan baik, cukup dan kurang. Adapun kriterianya adalah sebagai berikut: 1. Patuh dan tidak patuh pasien kontrol membawa KIB kategori baik jika nilainya 76% - 100%. 2. Patuh dan tidak patuh pasien kontrol membawa KIB kategori cukup jika nilainya 56% - 75%. 3. Patuh dan Tidak patuh pasien kontrol Membawa KIB kategori kurang jika nilainya kurang dari 55%. Berdasarkan analisa yang telah dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil dari pernyataan kuesioner, dari 94 pasien hanya 54 pasien yang patuh membawa KIB atau sebesar 57,45% dan masuk dalam kategori cukup. Sedangkan yang tidak patuh membawa KIB didapatkan hasil

sebanyak 40 pasien yang tidak patuh membawa KIB atau sebesar 42,55% dan dikategorikan sebagai kurang.

Faktor dari kedua latar belakang diatas, 2 variabel tersebut antara lain: Faktor penyebab yang mempengaruhi pasien tidak patuh membawa KIB yaitu. 1). Petugas pendaftaran belum sepenuhnya memberi tahu kepada semua pasien tentang nilai guna KIB. Sebaiknya petugas Pendaftaran Rawat Jalan selalu memberi tahu kepada pasien tentang keuntungan yang didapat pasien ketika membawa KIB saat berobat kembali dan kerugian atau bahkan dampak negatif yang kemungkinan terjadi apabila pasien tidak membawa KIB saat berobat, dengan begitu pasien akan melakukan antisipasi terhadap dampak negatif apabila tidak membawa KIB. Pasien kurang mampu merawat KIB dengan baik. 2). KIB yang dibawa oleh pasien biasanya mengalami rusak karena terlipat di dalam dompet, hal ini mengakibatkan tulisan pada KIB menjadi luntur dan tidak bisa dibaca. 3) Pasien berpendapat bahwa mereka sudah menyimpan KIB, tetapi KIB dari bahan kertas bisa robek atau basah saat kehujanan. Apabila pasien datang berobat dengan membawa KIB dalam keadaan robek atau basah, maka petugas Pendaftaran Rawat Jalan akan mengganti dengan KIB baru untuk pasien lama, otomatis hal tersebut bisa mempengaruhi kepatuhan penggunaan KIB yang boros. Alangkah baiknya ketika hal tersebut terjadi pada pasien lama, petugas pendaftaran Rawat Jalan mengganti KIB pasien dengan KIB baru yang berbahan baku dari kertas karton berwarna mengkilap agar di kemudian hari kasus KIB robek dan basah tidak terjadi pada pasien lama. 4) Sosialisasi rumah sakit belum sepenuhnya dilakukan kepada pasien/keluarga pasien yang mewakili, terutama kepada pasien yang sudah lanjut usia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang efektivitas penyampaian informasi pendaftaran Rawat Jalan terhadap kepatuhan pasien kontrol membawa kartu berobat (KIB) di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: a. Efektivitas penyampaian informasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat mencapai persentase 73,01% dan masuk kategori cukup. Faktor yang mempengaruhi kategori cukup dalam Efektivitas dalam penyampaian informasi: kurang himbuan dari petugas pendaftaran untuk mengganti KIB lama yang berbahan kertas map. yang digunakan sebelum tahun 2021 menjadi KIB berbahan kertas karton yang digunakan pada tahun 2021 hingga saat ini dengan desain yang lebih menarik serta tidak mudah robek atau luntur. b. Kepatuhan pasien kontrol membawa KIB di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dari 94 pasien yang diberi kuesioner mencapai persentase 42,55% yang tidak patuh membawa KIB dan 57,45% yang patuh. d. Faktor-faktor yang menghambat penggunaan KIB di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat antara lain: 1. Komunikasi atau himbuan petugas pendaftaran kepada pasien Jiwa agar KIB dibawa setiap kali berobat masih kurang atau belum sepenuhnya didengar oleh semua pasien. 2. Kesadaran keluarga pasien Jiwa akan pentingnya KIB serta dampak negatif apabila tidak membawa KIB saat kontrol berobat masih kurang. 3. Belum ada sosialisasi yang berkelanjutan dari pihak Rumah Sakit kepada Keluarga pasien tentang nilai guna KIB. 4. Bahan baku KIB sebagian besar masih menggunakan kertas yang mudah robek dan luntur.

BIBLIOGRAFI

Amir, Mohammad Faizal. (2015). Pengaruh pembelajaran kontekstual terhadap kemampuan pemecahan masalah matematika siswa sekolah dasar. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan*, 34-42.

Tingkat Efektivitas Penyampaian Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepatuhan Pasien Kontrol Membawa KIB di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat

- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan (edisi revisi)*.
- Arikunto, Suharsimi. (2021a). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan Edisi 3*. Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. (2021b). *Penelitian tindakan kelas: Edisi revisi*. Bumi Aksara.
- Az-Zahroh, Tazkiyatun Nafs. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS (Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Psikologi)*, 12(2), 99–111.
- Azwar, Azrul. (2010). Pengantar Administrasi Kesehatan. III. *Jakarta: Bina Rupa Aksara*.
- Bariyah, Khoirotul. (1999). Implementasi Disiplin Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Likhitaprajna*, 16(2), 27–36.
- Dewi, Lisna. (2021). Evaluasi Fungsi Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam Menampung dan Menyalurkan Aspirasi Masyarakat di Desa Koto Tuo Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Periode 2014-2020. *JUHANPERAK*, 2(2), 720–728.
- Kemendes RI. (2011). Permenkes No. 028 tentang Klinik. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 65(879)*, 2004–2006. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.157>
- Linda, Eka Putri. (2017). *Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP dr. M. Djamil Padang*. Universitas Andalas.
- Myers, Jennifer, & Kennedy, Christine. (2016). *Hospital Statistics*.
- Nelson, E. Anne, Maruish, Mark E., & Axler, Joel L. (2000). Effects of discharge planning and compliance with outpatient appointments on readmission rates. *Psychiatric Services*, 51(7), 885–889. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.51.7.885>
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2012). *Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan*.
- Slovin, E. (1960). Slovin's formula for sampling technique. *Retrieved on February, 13, 2013*.
- Suryadi, Riza Firman. (2013). *Hubungan peran educator perawat dalam discharge planning dengan tingkat kepatuhan pasien rawat inap untuk kontrol di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember*. <https://doi.org/10.33086/jhs.v10i2.131>



© 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/>).