

| | | |
|------------------------------------|---|--------------------------------|
| Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat | Vol.2 No.2 | Edition:November2019–April2020 |
| | http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M | |
| Received:13 Mei 2022 | Revised:15 Mei 2022 | Accepted:18 Mei 2022 |

ANALISIS FAKTOR YANG MENYEBABKAN RENDAHNYA KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD dr. FAUZIAH BIREUEN TAHUN 2021

Darlina , Jon Piter Sinaga, Fithri Handayani Lubis

Institut Kesehatan Deli Husada

e-mail: ojss2darlina@gmail.com

ABSTRACT

Hospitals need to improve strategies to be able to increase outpatient satisfaction so that patients will make decisions to make repeat visits and have an impact on increasing the number of outpatient visits.

The type of research used is quantitative research using a cross-sectional approach or research that aims to analyze the factors that cause low outpatient visits at dr. Fauziah Bireuen in 2021. Held at the dr. Fauziah Bireuen, from November 2021 to March 2022. The sample size is calculated by using the minimum sample formula from Lemeshow, from the calculation, the minimum sample size is 60 people. The sampling technique used is consecutive sampling,

The results showed that there was a statistical relationship between registration services, doctor services, pharmacy services and the hospital environment with the low number of outpatient visits at RSUD dr. Fauziah Bireuen and the most dominant variable is the registration service variable and based on the value of $Exp(B)$ on the results of the Multivariate test it is known that the registration service has the largest value of 6.376 so it can be assumed that the registration service has a chance of 6.376 times causing low outpatient visits at RSUD dr. Fauziah Bireuen.

The need for adding politeness and friendliness indicators to the SOP for registration services, optimizing the use of electronic medical records (RME) to improve the performance of registration service officers and shorten registration waiting times, increasing the comfort of the pharmacy service waiting room by adding a TV unit, so that patients queuing and waiting for drugs become more comfortable and less bored.

Keywords : low visits, patients, outpatient poly

1. PENDAHULUAN

Dengan perkembangan pembangunan kesehatan baik dari jumlah maupun kualitas layanan pada fasilitas kesehatan, Rumah Sakit perlu meningkatkan strategi agar mampu meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan yang, jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka pasien akan membuat keputusan untuk melakukan kunjungan ulang, sehingga hal tersebut akan berdampak pada peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan (Wahyuni, 2020).

Saat ini, di Indonesia sedang mengalami bencana nasional COVID-19 yang berdampak pada banyaknya pasien yang enggan melakukan kunjungan ke Rumah Sakit sehingga berpotensi menyebabkan terjadinya penurunan jumlah kunjungan ke Rumah Sakit. (Direktorat Kesehatan Keluarga, 2020).

Namun, berdasarkan hasil observasi dan penelusuran dokumen di unit Rekam Medis dan pelaporan mengenai kunjungan rawat jalan diketahui bahwa ternyata di RSUD dr. Fauziah Bireuen kondisi pandemi COVID-19 tidak terlalu berdampak terhadap jumlah kunjungan pasien rawat jalan. Data pelaporan tersebut justru menunjukkan bahwa RSUD dr. Fauziah Bireuen sudah mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien sebelum pandemi COVID-19 yaitu sejak tahun 2018, dimana pada tahun tersebut RSUD dr. Fauziah Bireuen hanya menerima 118120 kunjungan atau mengalami penurunan sebesar 21,7% dibandingkan tahun 2017

dimana ada 151838 kunjungan rawat jalan. Kondisi ini terus berlanjut pada tahun berikutnya, kunjungan rawat jalan di RSUD dr. Fauziah Bireuen kembali menurun secara drastis pada tahun 2019 menjadi 66893 atau menurun sebesar 43,5% dibandingkan tahun 2018. Pada tahun 2020 penurunan masih terjadi jumlah kunjungan rawat jalan sebesar 51267 kunjungan atau menurun sebesar 23% dari tahun 2019.

Hasil wawancara dengan 10 orang pasien pada saat survei awal penelitian menggambarkan bahwa saat ini keengganan masyarakat untuk melakukan kunjungan rawat jalan bukan diakibatkan oleh perasaan khawatir atau kecemasan akibat pandemi COVID-19. 4 orang pasien yang diwawancarai menyatakan bahwa pelayanan pendaftaran kurang baik, 3 orang menyatakan bahwa pelayanan dokter dan pelayanan apotik kurang baik dan 3 orang lainnya menyatakan bahwa lingkungan rumah sakit kurang baik.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas penulis menganggap perlu dilakukan penelitian mengenai Analisis Faktor yang Menyebabkan Rendahnya Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Fauziah Bireuen Tahun 2021. Dalam penelitian ini, peneliti menyederhanakan variabel penelitian yaitu Pelayanan Pendaftaran, Pelayanan Dokter, Pelayanan Apotik dan Lingkungan Rumah Sakit

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian Kuantitatif dengan metode survei yang bertujuan untuk menganalisis Faktor yang Menyebabkan Rendahnya Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Fauziah Bireuen Tahun 2021. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel penelitian yaitu Pelayanan Pendaftaran, Pelayanan Dokter, Pelayanan Apotik dan Lingkungan Rumah Sakit.

Penelitian ini akan dilaksanakan di RSUD dr. Fauziah Bireuen. Waktu penelitian dimulai bulan November 2021 sampai Maret 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke 17 Poli Rawat Jalan di RSUD dr. Fauziah Bireuen pada saat penelitian dilaksanakan. Besar sampel dihitung dengan memanfaatkan rumus sampel minimum dari Lemeshow. Dari perhitungan didapatkan jumlah sampel minimum sebesar 55,24, namun untuk menghindari drop out responden yang dapat menyebabkan sampel minimum tidak tercapai, maka peneliti menetapkan responden penelitian menjadi sebanyak 60 orang responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hubungan Pelayanan Pendaftaran dengan Rendahnya Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Fauziah Bireuen Tahun 2021.

| Variabel | Pelayanan Pendaftaran | | | | | | p-value |
|---|-----------------------|---|-------------|---|--------|---|---------|
| | Baik | | Kurang baik | | Jumlah | | |
| | f | % | f | % | f | % | |
| Rendahnya Kunjungan Pasien Rawat Jalan | | | | | | | 0,001 |

| | | | | | | |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Tinggi | 28 | 46,7 | 7 | 11,6 | 35 | 58,3 |
| Rendah | 8 | 13,3 | 17 | 28,4 | 25 | 41,7 |
| Total | 36 | 60 | 24 | 40 | 60 | 100 |

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan pelayanan pendaftaran dengan rendahnya kunjungan pasien rawat jalan di RSUD dr. Fauziah Bireuen, diketahui bahwa dari 36 orang responden yang menyatakan bahwa pelayanan pendaftaran baik, sebanyak 28 orang (46,7%) responden memiliki status rendahnya kunjungan yang tinggi dan sebanyak 8 orang (13,3%) responden memiliki status rendahnya kunjungan yang rendah. Diketahui juga bahwa dari 24 orang responden yang menyatakan bahwa pelayanan pendaftaran kurang baik, sebanyak 7 orang (11,6%) responden memiliki status rendahnya kunjungan yang tinggi dan sebanyak 17 orang (28,4%) responden memiliki status rendahnya kunjungan yang rendah.

Dari hasil uji statistik yang dilakukan dengan menggunakan Chi-Square diperoleh nilai $p = 0,001$ ($p < \alpha$) yang artinya ada hubungan secara statistik antara pelayanan pendaftaran dengan rendahnya kunjungan pasien rawat jalan di RSUD dr. Fauziah Bireuen.

Tabel 2. Hubungan Pelayanan Dokter dengan Rendahnya Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Fauziah Bireuen Tahun 2021.

| Variabel | Pelayanan Dokter | | | | | | p-value |
|---|------------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|---------|
| | Baik | | Kurang baik | | Jumlah | | |
| | f | % | f | % | f | % | |
| Rendahnya Kunjungan Pasien Rawat Jalan | | | | | | | |
| Tinggi | 25 | 41,7 | 10 | 16,6 | 35 | 58,3 | 0,006 |
| Rendah | 8 | 13,3 | 28 | 44,4 | 36 | 58,3 | |
| Total | 33 | 50 | 38 | 58,3 | 71 | 58,3 | |

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan pelayanan dokter dengan rendahnya kunjungan pasien rawat jalan di RSUD dr. Fauziah Bireuen, diketahui bahwa dari 33 orang responden yang menyatakan bahwa pelayanan dokter baik, sebanyak 25 orang (41,7%) responden memiliki status rendahnya kunjungan yang tinggi dan sebanyak 8 orang (13,3%) responden memiliki status rendahnya kunjungan yang rendah. Diketahui juga bahwa dari 27 orang responden yang menyatakan bahwa pelayanan dokter kurang baik, sebanyak 10 orang (16,6%) responden

memiliki status rendahnya kunjungan yang tinggi dan sebanyak 17 orang (28,4%) responden memiliki status rendahnya kunjungan yang rendah.

Dari hasil uji statistik yang dilakukan dengan menggunakan Chi-Square diperoleh nilai $p = 0,006$ ($p < \alpha$) yang artinya ada hubungan secara statistik antara pelayanan dokter dengan rendahnya kunjungan pasien rawat jalan di RSUD dr. Fauziah Bireuen.

Tabel 3. Hubungan Pelayanan Apotik dengan Rendahnya Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Fauziah Bireuen Tahun 2021.

| Variabel | Pelayanan Apotik | | | | | | p-value |
|---|------------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|---------|
| | Baik | | Kurang baik | | Jumlah | | |
| | f | % | f | % | f | % | |
| Rendahnya Kunjungan Pasien Rawat Jalan | | | | | | | |
| Tinggi | 24 | 40 | 11 | 18,3 | 35 | 58,3 | 0,025 |
| Rendah | 9 | 15 | 26 | 42,7 | 35 | 58,3 | |
| Total | 33 | 55 | 37 | 55,5 | 70 | 58,3 | |

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan pelayanan apotik dengan rendahnya kunjungan pasien rawat jalan di RSUD dr. Fauziah Bireuen, diketahui bahwa dari 33 orang responden yang menyatakan bahwa pelayanan apotik baik, sebanyak 24 orang (40%) responden memiliki status rendahnya kunjungan yang tinggi dan sebanyak 9 orang (15%) responden memiliki status

- No. 73.
(2016). Penyelenggaraan Rumah Sakit.
- No. 43.
(2019). Pusat Kesehatan Masyarakat
- (2018).
Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta.
- 2019.
Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2018. Jakarta.
- (2018).
Permenkes 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
- (2016).
Permenkes No. 72 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit.
- Nonita. (2021). Analisis Konjoin Untuk Keinginan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Sidikalang Tahun 2019. Universitas Sumatera Utara
- Pusungunaung, S. W., Kolibu, F. K., & Rumayar, A. A. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan Oleh Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Kesmas*, 7(4).
- Sugiyono. (2017). Bandung: Alfabeta. Sugiyono.(2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.
- Wahyuni, N. P. (2020). Analisis Produk Layanan Rawat Inap di RSUD Wangaya Denpasar Berdasarkan STP (Segmenting, Targeting, Positioning) dan 4 P (Product, Price, Place, Promotion). *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 6(1).