

Jurnal Penelitian Kebidanan & Kespro	Vol. 3 No. 1	Edition: November 2022 – April 2023
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPK2R">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPK2R</a>	
Received: 27 September 2022	Revised: 25 Oktober 2022	Accepted: 27 Oktober 2022

## **HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN NON BPJS DENGAN KEPATUHAN MEMBAWA KARTU BEROBAT DI RSU DELI MEDAN TAHUN 2022**

**Yerni Mariani Sitompul<sup>1</sup>, Putri Rahayu<sup>2</sup>, Ana Apriana<sup>3</sup>**

Prodi Manajemen Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan  
Masyarakat<sup>123</sup>

email : [yernimariani@gmail.com](mailto:yernimariani@gmail.com), [putrirhy.rhy@gmail.com](mailto:putrirhy.rhy@gmail.com),  
[anaapriana1107@gmail.com](mailto:anaapriana1107@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Hubungan Karakteristik Pasien Non BPJS Dengan Kepatuhan Membawa Kartu Berobat Di Rs Umum Deli Medan Tahun 2022. Skripsi. Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Deli Husada, Deli Tua (Dibimbing Oleh : Akhmad Fatikhus Sholikh, S.ST. M.K.M)*

Kepatuhan pasien membawa kartu berobat merupakan bentuk perilaku pasien yang sesuai dengan ketentuan professional Kesehatan. Jumlah kunjungan pasien baru perbulan rata-rata 175 dan diberikan kartu berobat untuk dapat digunakan pada kunjungan selanjutnya. Serta 481 kunjungan lama perbulan atau 30 pasien lama perhari, dan ditemukan rata-rata 20-30 pasien yang tidak membawa kartu serta ditemukan 10 nomor rekam medis ganda periode february-mei 2022 dengan 2 nomor ganda setiap bulan, selain harus antri untuk dicarikan data rekam medis yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan pendaftaran 5-10 menit, hal ini juga menyebabkan terjadinya penumpukan rekam medis serta semakin berkurangnya kapasitas penyimpanan rekam medis, penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis hubungan karakteristik pasien dengan kepatuhan membawa kartu berobat di RSU Deli Medan. Jenis penelitian ini deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Besar sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi-square*. Hasil penelitian menjelaskan bahwa ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepatuhan membawa kartu (*p-value* 0,01<0,05), Adanya Hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepatuhan membawa kartu (*p-value* 0,004<0,05), Adanya hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan

kepatuhan membawa kartu ( *p-value*  $0,008 < 0,05$ ), dan Tidak ada Hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan kepatuhan membawa kartu (*p-value*  $0,511 > 0,05$ )

**Kata Kunci : Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pengetahuan, Kepatuhan.**

## **<sup>1</sup> PENDAHULUAN**

Kepatuhan pasien membawa kartu berobat saat melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit merupakan bentuk perilaku pasien yang sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh profesional kesehatan (Niven N, Jakarta; 2013). Kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku manusia yang berasal dari dorongan dalam diri manusia itu sendiri, sedangkan dorongan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan yang ada. Penyelenggaraan rekam medis merupakan proses kegiatan yang dimulai pada saat diterimanya pasien di pendaftaran. Diteruskan kegiatan pencatatan data medis selama pasien mendapatkan pelayanan dirumah sakit. Dilanjutkan dengan penanganan rekam medis termasuk

pembuatan kartu identitas berobat, penyimpanan dan pelayanan, permintaan rekam medis dari pasien atau keperluan lainnya (Budi SC & Abdus Shomad, Yogyakarta; 2011). Tempat pendaftaran pasien rawat jalan adalah salah satu bagian di rumah sakit yang kegiatannya mengatur pendaftaran dan penerimaan pasien. Merupakan pelayanan pertama kali yang diterima pasien saat tiba untuk berobat jalan di pelayanan kesehatan. Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang cepat, ramah dan nyaman dimulai dari pendaftaran sampai memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Termasuk sarana dan prasarana berupa Kartu Identitas Berobat (KIB) (Budi

SC & Abdus Shomad, Yogyakarta;2011). Menurut penelitian AA Kompyang. Faktor-faktor yang berhubungan secara signifikan dengan pemanfaatan pelayanan Kesehatan adalah pengetahuan dengan nilai sebesar  $p=0,029 < 0,05$  (Darmawan AAKN, Denpasar;2015), dalam hal ini termasuk didalamnya adalah pengetahuan tentang Kartu berobat rumah sakit. Ketika pasien datang ke pelayanan kesehatan, tentunya akan mendapatkan pertanyaan dari petugas pendaftaran apakah sudah pernah berobat atau belum. Bila pasien mengatakan sudah pernah, maka pasien tersebut adalah pasien lama, tetapi bila mengatakan belum pernah, maka pasien tersebut adalah pasien baru. Hal tersebut selalu ditanyakan karena setiap pasien yang berkunjung ke pelayanan kesehatan hanya mendapatkan satu nomor rekam medis yang digunakan untuk semua pelayanan, baik rawat

jalan, rawat inap, gawat darurat atau penunjang medis (Budi SC & Abdus Shomad, Yogyakarta;2011). Pemberian nomor rekam medis memberi ciri khas kepada pasien yang berkunjung ke pelayanan kesehatan. Nomor rekam medis dicatat kedalam kartu dan formulir, salah satunya adalah Kartu Identitas Berobat pasien(KIB). KIB merupakan kartu identitas milik pasien yang dibuat pada setiap pasien baru pertama mendaftar di rumah sakit untuk digunakan kembali saat pengobatan selanjutnya. Isinya meliputi identitas rumah sakit, identitas pasien yang berisi nama, tanggal lahir dan nomor rekam medis yang berfungsi untuk mencari dokumen rekam medis milik pasien yang sudah berobat di rumah sakit tersebut. KIB dibuat dalam bentuk kartu dengan ukuran 4,25 cm x 7,5 cm, mempunyai kegunaan bagi pasien sendiri maupun rumah sakit. Bagi pasien, KIB berguna sebagai bukti bahwa pasien telah mendaftar dan tercatat sebagai pasien di rumah sakit,

yang dibawa setiap berobat pada rumah sakit yang sama. Sedangkan bagi rumah sakit adalah untuk memudahkan petugas pendaftaran dalam mencari rekam medis lama, KIB juga merupakan sumber data yang dapat digunakan dalam pencatatan dan pengolahan data (Depkes RI, Jakarta 2006). Rumah sakit Deli Medan adalah rumah sakit umum (RSU) milik swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe C dengan jumlah pasien perbulan rata-rata  $\pm$  95 pasien non BPJS. Pada setiap pasien baru diberikan Kartu Identitas Berobat (KIB) untuk dapat digunakan pada kunjungan berikutnya, Kartu Identitas Berobat (KIB) juga merupakan bagian dari sistem identifikasi untuk mempermudah dalam mengidentifikasi data pasien sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, yang berisi nomor rekam medis, nama pasien dan tanggal lahir. Menurut penelitian yang dilakukan Thisna Sari, bahwa sistem identifikasi pasien yang benar

mempunyai hubungan bermakna dengan kepuasan pasien di rumah sakit, hasil diperoleh *pvalue*  $0,000 \leq 0,05$ . Salah satu bentuk kepuasan pasien terlihat dari kembalinya pasien melakukan kunjungan ulang dimana pasien melakukan pendaftaran ke rumah sakit disertai dengan membawa kartu identitas berobat. Meski pendaftaran baru sudah diberitahukan untuk membawa kartu identitas berobat bila melakukan kunjungan ulang, namun tidak semua pasien lama berobat ulang membawa kartu identitas berobat. Ditemukan rata-rata terdapat 9 pasien atau 10% yang tidak membawa kartu berobat setiap harinya. Kartu Identitas Berobat yang dibawa saat melakukan pendaftaran ulang di rumah sakit merupakan bukti adanya perilaku kepatuhan pasien dalam pemanfaatan fasilitas kesehatan. Perilaku kepatuhan dipengaruhi oleh faktor predisposing itu sendiri seperti, karakteristik pasien, meliputi

pengetahuan, pendidikan dan lain sebagainya. RSUD Deli Medan menyediakan 2 loket pendaftaran untuk berbagai jenis macam penyakit, baik itu pasien lama atau baru. Penelitian ini, difokuskan kepada pasien lama non BPJS yang tidak membawa kartu berobat. Hal ini dikarenakan pasien non BPJS lama yang tidak membawa kartu harus antri di loket untuk dicarikan data rekam medisnya oleh petugas pendaftaran. Petugas harus mencarikan dahulu nomor rekam medis dari SIMRS dengan menanyakan nama dan tanggal lahir serta alamat yang diinputkan kedalam sistem saat pertama kali berobat. Saat pencarian data dalam sistem pun tidak dapat langsung diketahui bahwa data tersebut adalah milik pasien bersangkutan, sehingga petugas pendaftaran harus mencocokkan dengan berkas rekam medisnya. Meskipun namanya sama, namun masih ada kemungkinan milik pasien yang bahwa rekam medis yang dimaksud bukan

milik pasien tersebut, bahwa rekam medis yang dimaksud bukan milik pasien tersebut, hal ini menghambat pelayanan pendaftaran 5-10 menit lebih lama yang akan mempengaruhi mutu waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan. Meskipun penelitian I putu Angga, bahwa didapatkan adanya hubungan antar umur ( $p=0,018$ ) dengan tingkat kepatuhan menjalani pengobatan (Pradana I putu A, bangli; 2015). Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik umur mempunyai hubungan dengan kepatuhan pengobatan, disertai dengan dibawanya kartu identitas berobat pasien. Sehingga peneliti tertarik ingin mengetahui hubungan karakteristik pasien non BPJS dengan kepatuhan membawa kartu berobat di RSUD Deli Medan.

## **2 METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Dimana, analisa yang dilakukan terhadap variable yang diteliti dilakukan

pada saat yang bersamaan

<b>N O</b>	<b>Variabel</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase(%)</b>
<b>Usia 1</b>	Muda (20-39) Tahun	<b>54</b>	<b>56,3</b>
<b>2</b>	Dewasa (40-59) Tahun	<b>33</b>	<b>34,4</b>
<b>3</b>	Tua $\geq 60$ Tahun	<b>9</b>	<b>9,4</b>
<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

dalam satu waktu. Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analitik. Bersifat deskriptif karena menggambarkan hubungan karakteristik pasien dengan kepatuhan membawa kartu berobat di RSUD Deli Medan. Bersifat analitik karena dalam penelitian ini ingin mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan kepatuhan membawa kartu berobat di RSUD Deli Medan

### **3 HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Analisa Univariat**

**Tabel 1** Distribusi frekuensi usia responden di RSUD Deli Medan

Tabel diatas menunjukkan bahwa, dari 96 responden, distribusi responden menurut kelompok usia jumlah terbanyak adalah pada kelompok muda (20-39 Tahun) sejumlah 54 orang (56,3%), sedangkan yang terendah adalah kelompok usia tua ( $\geq 60$  Tahun) sejumlah 9 orang (9,4%).

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase(%)</b>
<b>Jenis Kelamin</b>			
<b>1</b>	Laki-laki	<b>21</b>	<b>21,9</b>
<b>2</b>	Perempuan	<b>75</b>	<b>78,1</b>
<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

**Tabel 2** Distribusi frekuensi Jenis Kelamin di RSUD Deli Medan

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 96 responden diketahui, jumlah responden terbanyak adalah perempuan sebanyak 75 orang (78,1%), sedangkan laki-laki hanya 21 orang (21,9%).

**Tabel 3** Distribusi Frekuensi pekerjaan responden di RSUDeli Medan

No	Variabel	Frekuensi	Presentase(%)
1	Formal	56	58,3
2	Informal	40	41,7
<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Dari tabel diatas, responden terbanyak adalah pekerjaan informal sebanyak 56 orang (58,3%) dan responden yang memiliki status pekerjaan informal sebanyak 40 orang (41,7%)

**Tabel 4** Distribusi Frekuensi kepatuhan responden di RSUDeli Medan

No	Variabel	Frekuensi	Presentase(%)
1	Patuh	90	93,8
2	Tidak Patuh	6	6,3
<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Tabel 5 menunjukkan bahwa 96 responden, jumlah terbanyak responden adalah responden yang patuh membawa kartu sebanyak 90 orang (93,8%) dan responden yang tidak patuh membawa kartu berobat 6 orang (6,3%)

**Analisa Bivariat**

**Hubungan usia responden dengan kepatuhan membawa kartu berobat di RSUDeli Medan**

dari 96 responden diketahui bahwa responden terbanyak adalah berusia muda 53 orang (55,2%) dengan jumlah responden yang patuh untuk kategori muda ini sebanyak 49 orang (51,0%), dibandingkan dengan responden yang berusia dewasa patuh membawa kartu berobat sebanyak 32 orang (33,3%). Hasil uji *Pearson Chi-square*, diketahui

nilai *p-value*  $0,01 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak, hal ini berarti terdapat hubungan antara usia responden dengan kepatuhan membawa kartu berobat.

**Hubungan jenis kelamin responden dengan kepatuhan membawa kartu berobat di RSUDeli Medan**

dari 96 responden, diketahui responden terbanyak adalah perempuan berjumlah 76 orang (79,2%) dengan kategori patuh sebanyak 74 orang (77,1)

dibandingkan dengan responden laki-laki patuh sebanyak 16 orang (16,7%). Hasil uji *Pearson Chi-square*, diketahui nilai *p-value*  $0,004 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak, hal ini berarti terdapat hubungan antara jenis kelamin responden dengan kepatuhan membawa kartu berobat.

#### **Hubungan pekerjaan responden dengan kepatuhan membawa kartu berobat di RSUD Deli Medan**

dari 96 responden, diketahui jumlah terbanyak adalah responden yang bekerja formal berjumlah 59 orang (61,5%) dengan kategori patuh 56 orang (58,3%) dibandingkan responden yang bekerja informal dan patuh yaitu 34 orang (35,4%). Hasil uji *Pearson Chi-square*, diketahui nilai *p-value*  $0,511 > 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima, hal ini berarti tidak terdapat hubungan antara pekerjaan responden dengan kepatuhan membawa kartu berobat.

#### **Hubungan pengetahuan responden dengan**

#### **kepatuhan membawa kartu berobat di RSUD Deli Medan**

dari 96 responden, diketahui responden terbanyak adalah pengetahuan sedang berjumlah 41 orang (42,7%) dengan kategori patuh yaitu 40 orang (41,7%) dibandingkan dengan responden pengetahuan tinggi yaitu 17 orang (17,7) dan pengetahuan paling rendah sebanyak 33 orang (34,4%). Hasil uji *Pearson Chi-square*, diketahui nilai *p-value*  $0,008 \leq 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak, hal ini berarti terdapat hubungan antara pengetahuan responden dengan kepatuhan membawa kartu berobat.

#### **4 KESIMPULAN**

Dari hasil yang diperoleh dalam penelitian yang telah dilakukan pada bulan Februari-Juni 2022 tentang hubungan karakteristik pasien non BPJS dengan kepatuhan membawa kartu berobat di RSUD Deli Medan Tahun 2022, dapat diambil

kesimpulan sebagai berikut :

1. Adanya hubungan yang signifikan antara usia dengan kepatuhan membawa kartu berobat di RSUD Deli Medan.
2. Adanya hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepatuhan membawa kartu berobat di RSUD Deli Medan.
3. Adanya hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan kepatuhan membawa kartu berobat di RSUD Deli Medan.
4. Tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan kepatuhan membawa kartu berobat di RSUD Deli Medan.

#### **SARAN**

1. Perlu diadakannya sosialisasi lebih lanjut kepada setiap pasien yang berobat mengenai kartu berobat serta pentingnya membawa kartu berobat.
2. Hendaknya dilakukan pelatihan komunikasi efektif secara berkala kepada staf agar pasien mengikuti peraturan yang telah diberikan.

#### **<sup>5</sup> DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar Saiffudin, Penyusunan Skala Psikologi, Jogjakarta (2012).
- Budi SC & Abdus Shomad, Manajemen unit kerja rekam medis; Yogyakarta (2011)
- Darmawan AAKN, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Kunjungan Masyarakat terhadap Pemanfaatan Pelayanan Posyandu di Desa Pemecutan Kelod Kecamatan Denpasar Barat; Denpasar (2015)
- Depkes RI, Pedoman penyelenggaraan dan prosedur Rekam Medis rumah sakit; Jakarta (2006)
- Herlambang S. Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing (2016)
- Kemenkes RI. Buku pegangan sosial jaminan kesehatan nasional (jkn) dalam sistemjaminan sosial nasional. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI (2013)
- Malayu SP Hasibuan; Jakarta (2014)
- Niven N, Psikologi Kesehatan; Jakarta (2013)

PERKEMENKES No. 147 (2010)

PERKEMENKES

No.269/Menkes/Per/II/2008

Tentang rekam medis, setiap pelayanan kesehatan diwajibkan untuk memiliki rekam medis.

Pradana I putu A, bangli; studi pendidikan dokter fakultas kedokteran (2015)

Putri BS, Kartika L. Pengaruh kualitas pelayanan bpjs kesehatan terhadap kepuasan pengguna prespektif dokter rumah sakit hermina Bogor. J Riset Manajemen dan Bisnis 2017; 2(1):1-12.

Putri EA. Paham bpjs badan penyelenggaraan jaminan sosial. Jakarta: FriedrichEbert-Stiftung (2014)

Soekidjo Notoatmodjo, Promosi kesehatan dan ilmu perilaku; Jakarta (2014)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.