

[ISSN 2597- 6052](#)

MPPKI

Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia

The Indonesian Journal of Health Promotion

Research Articles

Open Access

Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan pada Kunjungan Rawat Jalan Klinik Bunga Merpati Palu

An Overview of the Quality of Health Services at an Outpatient Visit at the Bunga Merpati Palu Clinic

Nurani Purnama Sari^{1*}, Adang Bachtiar², Cicilya Candi³^{1,2,3}Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*Korespondensi Penulis : dokternurani@gmail.com

Abstrak

Latar belakang: Peramalan didefinisikan sebagai suatu proses peramalan yang dilakukan secara sistematis mengenai hal yang paling mungkin terjadi di waktu mendatang berdasarkan informasi di masa lalu dan saat ini yang dimiliki. peramalan kunjungan dalam kurun waktu tertentu dapat membantu pihak penyelenggara pelayanan kesehatan memperbaiki mutu layanan yang nantinya berdampak kepada peningkatan angka kepuasan pelanggan.

Tujuan: Penulis ingin mengetahui peramalan kunjungan dari unit rawat jalan untuk 10 tahun ke depan agar klinik dapat mempercepat proses transformasi menjadi rumah sakit serta dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan yang ditawarkan kepada pasien

Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Studi ini menggunakan metode studi dokumentasi untuk mengumpulkan data. Populasi penelitian berasal dari data kunjungan pasien dan pengunjung baru rawat jalan tahun 2017-2021 dengan sampel keseluruhan dari populasi. Analisis datanya menggunakan rumus analisis *trend linear* dengan metode kuadrat terkecil

Hasil: Peningkatan kunjungan pasien per hari tahun 2017-2021 mengalami fluktuasi dengan rata-rata peningkatan sebesar 24.6%. Peningkatan tertinggi pada tahun 2019 sebesar 44,4%. Setelah dilakukan perhitungan peramalan rata-rata kunjungan pasien selama sepuluh tahun ke depan (2022-2031), didapatkan rata-rata peningkatan 8,35% pertahunnya.

Kesimpulan: Peramalan kunjungan rawat jalan yang mengalami peningkatan ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan penyusunan rencana strategi terkait menjaga mutu layanan, serta dapat digunakan sebagai sarana perencanaan pemasaran klinik agar klinik dapat lebih menarik minat pasien atau calon pasien untuk datang berkunjung sehingga pihak manajemen dapat memperkirakan juga apakah perlu ditambahkan sumber daya manusianya

Kata Kunci: Peramalan; Kunjungan; Mutu; Klinik

Abstract

Introduction: Forecasting is defined as a forecasting process that is carried out systematically about what is most likely to happen in the future based on past and current information that is owned. Forecasting visits within a certain period of time can help health service providers improve the quality of services which will have an impact on increasing customer satisfaction rates

Objective: The author wants to know the forecasting of visits from outpatient units for the next 10 years so that the clinic can accelerate the process of transformation into a hospital and can improve the quality and quantity of health services offered to patients

Methods: This study is a descriptive study. Methods of data collection using the method of study documentation. The population of this study is data on patient visits and new outpatients in 2017-2021 with a total sample of the population. Data analysis used a linear trend with the least squares method

Results: The increase in patient visits per day in 2017-2021 fluctuated with an average increase of 24.6%. The highest increase in 2019 was

44.4%. After predicting the average patient visit for the next ten years (2022-2031), an average increase of 8.35% per year was obtained

Conclusion: Forecasting outpatient visits that experienced an increase can be used as a basis for consideration in formulating strategic plans related to maintaining service quality, and can be used as a means of clinical marketing planning so that clinics can attract more patients or prospective patients to visit so that management can also estimate human resources needed.

Keywords: Forecasting, Visits, Quality, Clinic

PENDAHULUAN

Ujung tombak suatu sarana layanan kesehatan di Era JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Selain itu, FKTP juga menjadi pusat keanggotaan BPJS. BPJS merilis pada media internal edisi 72, tanggal 10 Mei 2019 bahwa pencapaian peserta Program JKN KIS adalah 221.580.743 jiwa (1). Peningkatan jumlah peserta terdaftar tiap tahunnya rata-rata 12-14 juta jiwa. Peserta JKN KIS yang berkunjung ke FKTP jumlahnya mencapai 400.000 kunjungan per hari, sedangkan kunjungan ke fasilitas Kesehatan tingkat lanjut mencapai angka 26.000-27.000 kunjungan per hari (2).

Salah satu factor yang berpengaruh pada keberlangsungan suatu fasilitas kesehatan adalah demand. Penilaian dan penentuan demand secara benar dapat membantu fasilitas layanan kesehatan dapat bertahan. Kesalahan dalam menganalisis demand akan berdampak yang merugikan bagi manajemen fasyankes, contohnya pada pembelian alat kesehatan fasyankes yang menggunakan kredit (3). Secara umum, pengukuran permintaan pelayanan fasilitas kesehatan dan pengobatan dapat dilakukan dengan cara meramalkan permintaan atau menganalisis pasar. Dalam hal memperamalan tren pasar dapat digunakan analisis tren linier dengan metode kuadrat terkecil (4).

Peramalan didefinisikan sebagai suatu proses peramalan yang dilakukan secara sistematis mengenai kemungkinan kejadian yang mungkin terjadi di masa depan berdasarkan informasi di masa lampau dan saat ini untuk meminimalisir kesenjangan antara fakta yang terjadi dengan hasil peramalan. Hasil peramalan tidak menggambarkan suatu kemungkinan secara pasti peristiwa yang akan terjadi, namun merupakan usaha untuk mendapatkan hasil paling mendekati kemungkinann yang akan terjadi. Beberapa penelitian mengenai peramalan kunjungan pasien yang menggunakan metode serupa, mampu memberikan gambaran kunjungan pasien dalam kurun waktu yang diteliti dan mampu memberikan kontribusi rekomendasi kepada manajemen fasilitas Kesehatan lokasi penelitian (5).

Klinik Bunga Merpati Palu merupakan FKTP yang berbentuk klinik pratama yang beroperasi sejak tahun 2016. Dokter penanggungjawabnya memulai kerja sama dengan BPJS Kesehatan pada tahun 2018. Semakin bertambahnya waktu, Klinik Bunga Merpati semakin berkembang dengan berbagai layanan yang ditawarkan. Dalam waktu 10 tahun mendatang Klinik Bunga Merpati Palu direncanakan untuk dikembangkan menjadi rumah sakit. Hingga saat ini Klinik Bunga Merpati memiliki rata – rata angka kunjungan 4000 - 7000 per tahun dengan tren peningkatan angka kunjungan setiap tahun walaupun kenaikan angka kunjungan perbulannya tidak stabil (6).

Pada penelitian serupa yang dilakukan beberapa peneliti menyebutkan bahwa kegiatan peramalan kunjungan dalam kurun waktu tertentu dapat membantu pihak penyelenggara pelayanan kesehatan memperbaiki mutu layanan yang nantinya erdampak kepada peningkatan angka kepuasan pelanggan (7,8). Manajemen pelayanan juga dapat mempergunakan angka peramalan ini sebagai dasar pengadaan sumber daya manusia ataupun sarana dan prasarana yang dibutuhkan (9).

Ketertarikan penulis melakukan penelitian unuk mengetahui peramalan angka kunjungan dari unit rawat jalan selama 10 tahun ke depan. Tujuannya agar klinik dapat mempercepat proses tranformasi menjadi rumah sakit serta dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan yang ditawarkan kepada pasien (10,11,12).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Studi ini menggunakan metode studi dokumentasi untuk mengumpulkan data. Populasi ppenelitian berasal dari data kunjungan pasien dan pengunjung baru rawat jalan tahun 2017-2021 dengan sampel keseluruhan dari populasi. Analisis datanya menggunakan rumus analisis *trend linear* dengan metode kuadrat terkecil.

HASIL

Kunjungan Pasien Rawat Jalan

Tabel 1. Angka Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2017-2021 Klinik Bunga Merpati Palu

NO	TAHUN	BARU	ULANG	TOTAL
1	2017	1139	2096	3235
2	2018	1019	1846	2865
3	2019	1467	3092	4559
4	2020	1722	3479	5201
5	2021	2980	4487	7467

Sumber: Data Sekunder Pengunjung Rawat Jalan Klinik Bunga Merpati

Kunjungan Harian Rata-rata

Tabel 2. Angka rata-rata Kunjungan Rawat Jalan Klinik Bunga Merpati Palu

NO	TAHUN	Jumlah Hari Buka Rawat Jalan (Hari)	Rata-Rata Kunjungan Per Hari (Kunjungan)
1	2017	354	9
2	2018	324	9
3	2019	351	13
4	2020	333	16
5	2021	350	21

Sumber: Data Sekunder Pengunjung Rawat Jalan Klinik Bunga Merpati

Gambaran kunjungan rata-rata harian di Klinik Bunga Merpati mengalami peningkatan sepanjang tahun 2017-2021.

Peramalan Rata-Rata Kunjungan Pasien Rawat Jalan Per Hari Tahun 2022-2031

Tabel 3. Perhitungan Peramalan Rata-Rata Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2017-2021

NO	TAHUN	Y	X	XY	X ²
1	2017	9	-2	-18	4
2	2018	9	-1	-9	1
3	2019	13	0	0	0
4	2020	16	1	16	1
5	2021	21	2	42	4
	Jumlah	68	0	31	10

Sumber: Data Sekunder Pengunjung Rawat Jalan Klinik Bunga Merpati

Dari tabel 3 dapat dilakukan penghitungan nilai a dan b sebagai berikut:

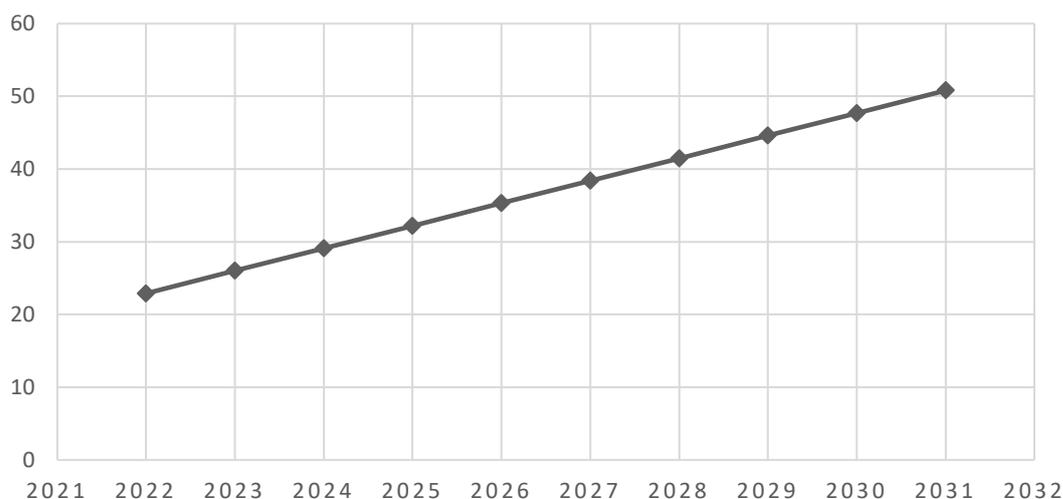
$a = \frac{\sum Y}{n} : n = 68 : 5 = 13.6$ dan nilai $b = \frac{\sum XY}{\sum X^2} = 31 : 10 = 3.1$. Dari nilai a dan b tersebut dapat dibuat peramalan rata-rata kunjungan pasien untuk 10 tahun ke depan (Tahun 2022-2031).

Tabel 4. Peramalan Rata-Rata Kunjungan Pasien Rawat Jalan Harian Tahun 2022-2031

NO	TAHUN	Koding (ti)	Persamaan <i>trend linier</i>	Hasil Peramalan (Kunjungan harian)
1	2022	3	$a + b (ti)$	23
2	2023	4	$a + b (ti)$	26
3	2024	5	$a + b (ti)$	29
4	2025	6	$a + b (ti)$	32
5	2026	7	$a + b (ti)$	35
6	2027	8	$a + b (ti)$	38
7	2028	9	$a + b (ti)$	42
8	2029	10	$a + b (ti)$	45
9	2030	11	$a + b (ti)$	48
10	2031	12	$a + b (ti)$	51

Sumber: Data Sekunder Pengunjung Rawat Jalan Klinik Bunga Merpati

Trend Kunjungan Pasien Rawat Jalan Harian Tahun 2022-2031



Gambar 1. Trend Kunjungan Pasien Rawat Jalan Harian Tahun 2022-2031 Klinik Bunga Merpati
Sumber: Data Sekunder Pengunjung Rawat Jalan Klinik Bunga Merpati

Gambar 1 menggambarkan bahwa kunjungan rawat jalan di Klinik Bunga Merpati dalam 10 tahun ke depan mengalami peningkatan.

PEMBAHASAN

Klinik Bunga Merpati merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang terletak di Kota Palu dengan layanan Poli Rawat Jalan Dokter Umum dan Poli Persalinan 24 Jam. Pada Januari 2018, dr. Nurani PS sebagai Dokter Penanggung jawab klinik bekerja sama dengan BPJS Kesehatan guna menyukseskan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kota Palu. Bidan Penanggung jawab klinik juga menjadi mitra BPJS Kesehatan sejak Januari 2019. Pada masa sebelum bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, angka kunjungan ke klinik masih minimal perbulannya dan rata – rata pasien kelas menengah ke bawah. Kala itu masyarakat sekitar klinik masih tertarik dengan Puskesmas karena puskesmas menawarkan sistem pelayanan kesehatan berbasis asuransi kesehatan oleh BPJS Kesehatan.

Awal tahun 2018 ketika dokter mulai menjadi mitra BPJS, angka kunjungan pasien sebenarnya meningkat setiap bulannya, namun peristiwa musibah gempa, tsunami, dan likuifaksi yang menimpa Kota Palu membuat angka kunjungan menurun 11 % dari tahun sebelumnya. Memasuki tahun 2019, perlahan – lahan angka kunjungan berangsur meningkat sebesar 60% dari tahun sebelumnya.

Tahun 2020 adalah tahun yang penuh tantangan dengan masuknya covid 19 di Indonesia pada Maret 2020. Hal ini berdampak pada menurunnya demand terhadap layanan kesehatan, termasuk demand terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Bunga Merpati Palu (9). Pada tahun 2021, Ketika pandemi semakin membaik, angka kunjungan ke klinik juga meningkat sebesar 43%.

Rata-rata kunjungan harian menggambarkan kunjungan rata-rata pasien harian. Makin tinggi angka kunjungan rawat jalan sarana kesehatan, makin besar beban kerja sarana layanan kesehatannya. Semakin besar angka kunjungan pasien rawat jalan, semakin banyak sumber daya manusia yang diperlukan. Selain itu, jumlah kunjungan juga digunakan untuk menjelaskan pencapaian pelayanan rawat jalan. Jumlah kunjungan pasien baru dan pasien lama mengalami kenaikan dari tahun 2017 hingga tahun 2021 yaitu sebanyak 4.412 pasien (Tabel 1).

Perhitungan peramalan kunjungan mempunyai tujuan untuk mengetahui perkembangan pelayanan di klinik. Dengan adanya hasil perhitungan ini, pihak manajemen dapat berinovasi agar klinik dapat beradaptasi dengan perubahan pasar yang dinamis dan menciptakan/mempertahankan daya saingnya. Klinik juga dapat bersiap diri dalam rangka pengembangan layanan menjadi rumah sakit. Peramalan rata-rata peningkatan kunjungan dapat menggambarkan rancangan strategi kedepan untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kunjungan pasien per hari tahun 2017-2021 mengalami fluktuasi dengan rata-rata peningkatan sebesar 24.6%. Peningkatan tertinggi pada tahun 2019 sebesar 44,4%. Setelah dilakukan prediksi rata-rata kunjungan pasien selama sepuluh tahun ke depan (2022-2031), didapatkan

rata-rata peningkatan 8,35% pertahunnya. Hal ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan penyusunan rencana strategi terkait menjaga mutu layanan. Ketika mutu layanan baik, maka kepuasan pasien juga akan baik. Data hasil peramalan tersebut juga dapat digunakan sebagai saranan perencanaan pemasaran klinik agar klinik dapat lebih menarik minat pasien atau calon pasien untuk datang berkunjung. Dengan melihat hasil penelitian ini, pihak manajemen dapat memperkirakan juga apakah perlu ditambahkan sumber daya manusianya.

DAFTAR PUSTAKA

1. BPJS Kesehatan. KIS Jadi Program Pemerintah Paling Dirasakan Manfaatnya Versi Alvara Research [internet]. 2019 [cited 2019 Jan 24]. Available from: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2019/1040/KIS-Becomes-The-Most-Benefited-Government-Program-According-to-Alvara-Research>.
2. Media Internal BPJS Kesehatan edisi 7. 2019. *Info BPJS Kesehatan*. BPJS Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Jakarta.
3. Trisnantoro, L. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 2004
4. R. Hendayani, R. S. Saputra, F. I. Permana, and Mahardhika, "Analisis peramalan kebutuhan persediaan untuk keunggulan bersaing pada perusahaan orca," vol. 5, no. 2, pp. 93-99, 2 Desember 2015. Tersedia : <http://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/manajemen/article/view/195/189>. [Diakses: 02-September-2019]
5. Iwa S, Ries TM. Penerapan Ukuran Ketepatan Nilai Ramalan Data Deret Waktu Dalam Seleksi Model Peramalan Volume Penjualan Pt Satriamandiri Citramulia. *ComTech Vol.2 No. 2 Desember 2011*: 636-645
6. KBM. Laporan Angka Kunjungan Tahunan Klinik Bunga Merpati Palu. Palu. 2020.
7. Daizheng Huang. Forecasting outpatient visits using empirical mode decomposition coupled with back-propagation artificial neural networks optimized by particle swarm optimization. 2017. Tersedia: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0172539>
8. Yihuai Huang, Chao Xu, Mengzhong Ji, Wei Xiang. Medical service demand forecasting using a hybrid model based on ARIMA and self-adaptive filtering method. 2020. Tersedia: <https://bmcmedinformdecismak.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12911-020-01256-1#citeas>
9. Endah Dwi Lestari. Prediksi Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2018-2022 Di Rsud Raa Soewondo Pati. 2018. Tersedia: https://repository.poltekkes-smg.ac.id/index.php?p=show_detail&id=16508&keywords=
10. Siti Hajar. Prediksi Kunjungan Rawat Jalan Tiga Tahun Kedepan 2021-2023 Di RSUD. 2021. Tersedia: <https://sipora.polije.ac.id/5706/>
11. Nanda Galib Putri. Peramalan Jumlah Kasus Penyakit Hipertensi Di Kabupaten Jember Tahun 2018-2021. 2018. Tersedia: <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/94041>
12. Prediksi Kebutuhan Tempat Tidur Pasien COVID-19 di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto (Juni 2021-Juli 2022). 2022. Tersedia: <https://ijhim.stikesmhk.ac.id/index.php/ojsdata/article/view/28/19>