



BAB I

PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Klinik merupakan salah satu Fasilitas Kesehatan yang memberikan pelayanan publik di bidang kesehatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2014, klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan yang menyediakan pelayanan medis dan /atau spesialistik. Tempat penerimaan pasien merupakan gerbang pelayanan pertama di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan untuk berobat di suatu fasilitas pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan (Budi, 2011). Menurut Muninjaya (2013) kepuasan pasien merupakan tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang diterima (“ANALISIS KEPUASAN PADA PELAYANAN KLINIK DIMASA PANDEMI COVID-19 | Semantic Scholar,” n.d.).

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan tolak ukur kepuasan masyarakat dan keinginan kembali terhadap institusi yang memberikan pelayanan yang terbaik. Upaya memberikan pelayanan yang terbaik khususnya pelayanan kesehatan pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 menjelaskan bahwa subsistem upaya kesehatan menjadikan Puskesmas sebagai garda depan penyelenggaraan kesehatan dasar. Dengan adanya

Peraturan Pemerintah ini tentu menjadi acuan untuk seluruh Puskesmas dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan (Yuyun et al., 2016).

Seiring terjadinya wabah COVID-19 pemerintah menetapkan cara pencegahan dan pengendalian infeksi yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan meliputi beberapa hal yaitu implementasi standar pencegahan untuk semua pasien, identifikasi awal dan pengendalian sumber, penerapan pengendalian administratif, pengendalian lingkungan dan rekayasa, serta langkah-langkah pencegahan tambahan empiris (Kemenkes, 2020). Hal tersebut menyebabkan penurunan angka kunjungan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia salah satunya klinik sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medik dan/ atau spesialistik. Jenis pelayanan medik salah satunya adalah Klinik Pratama. Klinik Pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus (Menkumham RI, 2014).

Masa pandemi telah menyebabkan keengganan masyarakat mengunjungi Fasilitas Kesehatan (FASKES) karena kekhawatiran tertular COVID-19. Informasi kesehatan yang tepat, cepat dan lengkap perlu diantisipasi agar masyarakat yang seharusnya membutuhkan layanan kesehatan, terutama pada Klinik Pratama tidak merasa takut dalam berobat di Klinik Pratama (Romawati, Ekawati, & Anggreny, 2022).

Klinik Pratama atau Fasilitas Kesehatan tingkat satu sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan masyarakat sesuai wilayahnya, senantiasa melayani masyarakat

di manapun, di klinik maupun di luar kliniknya. Pelayanan klinik berubah dalam masa adaptasi kebiasaan baru dalam rangka mengurangi potensi peningkatan kembali kasus COVID-19 sehingga masyarakat terjamin akan keamanannya dan tidak enggan mengunjungi Klinik Pratama. Dilakukan penerapan protokol kesehatan dalam melayani masyarakat secara langsung dengan cara penyediaan alat cuci tangan, pemeriksaan suhu dilakukan sebelum masuk Klinik Pratama, jumlah pengunjung/pengantar pada ruang tunggu di batasi sesuai jumlah kursi yang tersedia hingga adanya sekat pembatas pada tiap-tiap bagian pelayanan untuk menghindari kontak antara pasien dengan petugas kesehatan (Romawati et al., 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Ghufron, 2021 terdapat survey tentang sumber atau penyebab keengganan pasien berobat atau berkunjung di rumah sakit. Jumlah sampel 1336 dengan persentase 61,9% perempuan dan 38,1% laki-laki. Untuk usia dari sampel tersebut rata-rata berusia 30-60 tahun dan untuk persentase tingkat pendidikannya yaitu rata-rata sarjana S1/S2/S3 74,9%. Untuk kepesertaan BPJS rata-rata peserta BPJS yaitu 81,4% dan bukan peserta BPJS 18,6% (Ghufron, 2021).

Pemahaman masyarakat tentang COVID-19 sebagian besar telah paham dengan penularannya yang cepat dan membahayakan. Tetapi ada juga yang memiliki pandangan-pandangan yang lainnya tentang COVID-19. Ada yang memiliki pandangan bahwa penularannya cepat tetapi tidak membahayakan, penularannya lambat tetapi membahayakan, penularannya lambat tetapi tidak membahayakan, bahkan ada yang memiliki pandangan bahwa COVID-19 itu penyakit biasa sama seperti flu dan ada juga yang menganggap bahwa COVID-19 itu tidak ada. Dari data

yang diperoleh sebagian besar yang lebih paham yaitu sampel wanita (Ghufron, 2021).

Penelitian ini dilakukan di 14 Kabupaten/Kota. Salah satu hasil data dari salah satu kota yaitu Kota Surabaya yang memiliki pemahaman tentang COVID-19 dengan penularannya yang cepat dan membahayakan sejumlah 189 sampel, yang memiliki pemahaman penularannya cepat tetapi tidak membahayakan sejumlah 23 sampel, yang memiliki pemahaman penularannya lambat tetapi membahayakan sejumlah 3 sampel, yang memiliki pemahaman penularannya lambat tetapi tidak membahayakan sejumlah 0 sampel, yang memiliki pemahaman penyakit COVID-19 yaitu penyakit biasa seperti flu sejumlah 6 sampel, dan yang memiliki pemahaman tidak percaya adanya COVID-19 sejumlah 0 sampel (Ghufron, 2021).

Kabupaten Gresik terdiri dari 18 kecamatan, dengan kecamatan terjauh adalah kecamatan tambak dan sangkapura di Pulau Bawean. Klinik Muhammadiyah Cerme merupakan klinik yang berlokasi di Jalan Raya Ngembung Nomor 3, Desa Ngembung, Kecamatan Cerme Kabupaten Gresik. Klinik Muhammadiyah Cerme menjadi Klinik Pratama bagi warga di Desa Ngembung dan sekitarnya. Klinik ini telah dilengkapi oleh Instalasi Gawat Darurat (IGD), Poli Umum, Poli Kandungan, Poli Gigi, Poli Laboratorium. Jumlah Fasilitas Kesehatan di Kabupaten Gresik terdapat 1.657 yang terdiri dari 17 rumah sakit umum, 2 rumah sakit khusus, 75 klinik/ balai kesehatan, 1.468 posyandu maternal & *child health center* dan 95 polindes. (Badan Pusat Statistik Kabupaten Gresik (n.d.)).

Pada penelitian ini, saat pandemi COVID-19 masyarakat memiliki kekhawatiran pergi ke rumah sakit misalnya khawatir tertular COVID-19, khawatir diduga sebagai pasien COVID-19 dan sebagainya. Walaupun demikian, sebagian besar masih tetap pergi ke rumah sakit jika membutuhkan layanan berobat. Ada juga hal-hal lain yang dilakukan masyarakat jika membutuhkan layanan rumah sakit seperti pindah berobat ke klinik atau puskesmas, tetap di rumah sambil minum obat seadanya, pindah berobat ke dokter praktik dan sementara beli obat di apotek. Dari data yang didapat yang tetap pergi ke rumah sakit sejumlah 499 sampel (Ghufron, 2021).

Melihat pentingnya kajian menganalisa kunjungan pasien pada Klinik Pratama rawat jalan saat sebelum pandemic dan saat pandemic, maka penting dilakukan penelitian tentang “Analisis Kunjungan Pasien Berdasarkan Usia, Alasan dan Jenis Pelayanan Sebelum dan Saat Pandemi pada Klinik Pratama Rawat Jalan di Tahun 2018-2021 di Klinik Muhammadiyah Cerme”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kunjungan pasien berdasarkan usia, alasan dan jenis pelayanan sebelum pandemi pada Klinik Pratama rawat jalan di tahun 2018-2021 di Klinik Muhammadiyah Cerme?
2. Bagaimana kunjungan pasien berdasarkan usia, alasan, jenis pelayanan saat pandemi pada Klinik Pratama rawat jalan di tahun 2018-2021 di Klinik Muhammadiyah Cerme?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis kunjungan pasien berdasarkan usia, alasan dan jenis pelayanan sebelum dan saat pandemi pada Klinik Pratama rawat jalan di tahun 2018-2021 di Klinik Muhammadiyah Cerme

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui analisa kunjungan pasien berdasarkan usia sebelum dan saat pandemi pada Klinik Pratama rawat jalan di tahun 2018-2021 di Klinik Muhammadiyah Cerme
2. Untuk mengetahui analisa kunjungan pasien berdasarkan alasan sebelum dan saat pandemi pada Klinik Pratama rawat jalan di tahun 2018-2021 di Klinik Muhammadiyah Cerme
3. Untuk mengetahui analisa kunjungan pasien berdasarkan jenis pelayanan sebelum dan saat pandemi pada Klinik Pratama rawat jalan di tahun 2018-2021 di Klinik Muhammadiyah Cerme

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Menjadi salah satu acuan untuk penelitian selanjutnya dan dapat dijadikan tambahan informasi atau literatur mengenai kunjungan pasien sebelum, saat dan pasca pandemi pada Klinik Pratama rawat jalan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Untuk Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman yang didapat saat preklinis serta dapat diterapkan di permasalahan sesungguhnya di masa yang akan datang

1.4.2.2 Untuk Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan bagi para praktisi terkait analisis kunjungan pasien sebelum, saat dan pasca pandemi pada Klinik Pratama rawat jalan sehingga dapat digunakan sebagai salah satu acuan pertimbangan dalam memperkirakan kunjungan pasien

1.4.2.3 Untuk Masyarakat

Sebagai informasi kepada masyarakat terkait kunjungan Klinik Pratama di saat pandemi dan setelah pandemi agar masyarakat lebih mengetahui keamanan kunjungan di Klinik Pratama rawat jalan di saat pandemi.