

Analisis Determinan Frekuensi Kunjungan Pasien pada Dokter Keluarga; Studi Kasus pada Klinik dr. Bahagia di Kota Banda Aceh Tahun 2020

Depy Ismarita*, Nizam Ismail, Hermansyah

Program studi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Aceh,
Indonesia

*Alamat Korespondensi: depy.ismarita73@gmail.com

Info Artikel	Abstrak
Riwayat Artikel: Diterima Agustus 2021 Disetujui Agustus 2021 Dipublikasikan Februari 2022	Peran dokter keluarga dalam pengelolaan FKTP salah satunya dilihat dari frekuensi kunjungan pasien, sebagai upaya memenuhi tuntutan <i>Universal Health Coverage</i> . Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan yang berhubungan dengan frekuensi kunjungan pasien ke dokter keluarga studi kasus pada klinik dr. Bahagia di Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode <i>cross sectional study</i> dengan disain deskriptif analitik, menggunakan data primer tahun 2020. Penentuan sampel secara accidental sampling. Uji statistic menggunakan Aplikasi Stata 14 untuk memetakan distribusi frekuensi pada analisis univariat, serta regresi logistik untuk menganalisis bivariat dan multivariat. Menunjukkan bahwa prevalensi kunjungan pasien ke dokter keluarga meningkat sebesar 20,31% dibandingkan tahun 2019 dengan distribusi frekuensi lebih tinggi pada kunjungan dibawah 3 kali. Faktor yang berhubungan dengan tingginya frekuensi kunjungan ke dokter keluarga adalah umur, kepuasan, pengobatan yang efektif, sarana prasarana yang lengkap, dan komitmen untuk ingin terus berobat ke FKTP dr. Bahagia. Sarana prasarana merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan frekuensi kunjungan pasien ke FKTP Dokter keluarga.
Kata Kunci: <i>Frekuensi, Kunjungan, Pasien, Dokter, Keluarga</i>	

Abstract

The role of family doctors in the management of family doctor clinics is have seen from the frequency of patient visits, as an effort to meet the demands of Universal Health Coverage. This study aims to analyze the determinants associated with the frequency of patient visits to the family doctor case study at dr. Bahagia in Banda Aceh City. This study used a cross-sectional study method with an analytical descriptive design, using primary data in 2020. The sample was determined by accidental sampling. The Stata 14 application is used to map the frequency of distribution in univariate analysis, as well as logistic regression to analyze bivariate and multivariate analysis. Research results show that the prevalence of patient visits to family doctors increased by 20.31% compared to 2019 with a higher frequency distribution at visited under three times. Factors related to the high frequency of visits to family doctors were age, satisfaction, effective treatment, complete infrastructure, and commitment to continue to seek treatment at dr. Bahagia's clinic. Infrastructure is the most dominant factor related to the frequency of patient visits to family doctor clinics.

E-ISSN2614-3658

PENDAHULUAN

Sustainable Development Goals (SDGs) menargetkan pada tahun 2030, tidak ada lagi orang yang tidak menikmati hasil pembangunan berkelanjutan. Laporan *World Health Organization* (WHO) (2008), tentang reformasi *Universal Health Coverage* (UHC), menyatakan bahwa setiap individu berhak mendapatkan manfaat *Universal Health Coverage* (UHC) yaitu satu milyar lebih orang harus terlindungi dari kedaruratan kesehatan. Satu milyar orang agar dapat menikmati hidup yang lebih baik dan sehat, baik di negara maju maupun di negara berkembang. Permenkes No mor 28 tahun 2004 menyebutkan bahwa salah satu bentuk upaya reformasi tersebut adalah dengan memberdayakan fungsi dokter keluarga dalam memberikan pelayanan kesehatan

primer yang berkualitas dengan mengedepankan upaya promotif dan preventif, disamping upaya kuratif serta pengendalian penyakit, (Kemenkes, 2018).

BPJS sebagai pengelola jaminan kesehatan semakin meningkatkan mutu pelayanan. Peserta BPJS diberikan kebebasan untuk memilih fasilitas pelayanan kesehatan yang dikehendakinya berdasarkan faktor-faktor yang sesuai dan dapat ditolerir. Peserta dibolehkan mengubah pilihan, apabila sudah terdaftar minimal 3 (tiga) bulan pada FKTP dokter keluarga (BPJS, 2019). Kebijakan dan berbagai kemudahan yang ditawarkan dapat memengaruhi pilihan masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan mulai beralih. Canisti (2017), melalui penelitiannya

menemukan bahwa di Kota Batam Kepulauan Riau terdapat 2000 peserta BPJS kesehatan beramai-ramai mutasi dari pasien puskesmas menjadi pasien klinik swasta karena tidak puas dengan pelayanan puskesmas (Caninsti, 2017).

Program Dokter Keluarga merupakan upaya dan strategi untuk mendongkrak kualitas pelayanan kesehatan seiring meningkatnya keyakinan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan di perkotaan maupun di Pedesaan, termasuk masyarakat yang penghasilan rendah. Masyarakat yang cerdas akan berpikir untuk menggunakan layanan kesehatan primer yang disediakan gratis oleh pemerintah, namun masyarakat tetap mempertimbangkan mutu pelayanan yang terjamin.

Pelayanan dokter keluarga semakin menarik minat berobat pasien. Kota Banda Aceh memiliki 8 dokter tercatat sejak awal program dokter keluarga diluncurkan, namun hingga tahun 2019 jumlahnya menyusut hingga ditemukan hanya 6 dokter keluarga yang aktif, sedangkan 2 dokter keluarga sudah tidak aktif. Penelitian ini diawali dengan mengumpulkan data awal dari masing-masing dokter keluarga secara langsung berdasarkan laporan kunjungan kepada BPJS. Tercatat 6 dokter keluarga aktif, terhitung 1 Januari hingga 31 Desember tahun 2019.

Informasi yang diperoleh menyatakan bahwa dokter Bahagia memiliki jumlah pasien tertinggi yaitu 3.300 orang, dengan kunjungan terendah perhari rata-rata sekitar 16 kunjungan atau 6,93% dari 483 kunjungan perbulan, sedangkan

kunjungan tertinggi perhari sekitar 25 kunjungan atau 10,69% dari 745 kunjungan perbulan. Sedangkan dokter keluarga yang memiliki jumlah pasien dan kunjungan terendah adalah dokter Quranayati dengan frekuensi kunjungan terendah sekitar 0-1 kunjungan perhari atau 4,55% dari 27 kunjungan perbulan, sedangkan kunjungan tertinggi sekitar 3 kunjungan perhari atau 13,97% dengan 83 kunjungan perbulan dari 279 pasien yang terdaftar.

Frekuensi kunjungan pasien pada klinik dokter Bahagia dengan kunjungan tertinggi 25 orang perhari, bermakna bahwa dokter Bahagia membutuhkan waktu 7-10 menit untuk melayani setiap pasien dari minimal 18 pasien perhari.

Pasien laki-laki yang berkunjung ke klinik dokter bahagia sekitar 3418 atau 49,05% dan perempuan sekitar 3550 atau 50,95% dan pada dr.Quranayati dengan frekwensi kunjungan terendah pada pasien laki-laki sekitar 188 atau 31,65% sedangkan perempuan sekitar 406 atau 68,35%.

Sarana prasarana sebagai syarat sebuah klinik kesehatan rawat jalan yang digunakan sebagai panduan dalam penelitian ini bersumber dari formulir self assesmen fasilitas kesehatan tingkat pertama BPJS Kesehatan (klinik pratama rawat jalan), sebagaimana terlampir.

Berdasarkan laporan FKTP dokter keluarga ke BPJS tahun 2019, tercatat perbandingan 3 dokter keluarga yang memiliki jumlah peserta terdaftar terbanyak yaitu dr. Bahagia, dr. Quratul Aini, dan dr. Hasnur. Dari ketiga dokter keluarga yang memiliki jumlah peserta terdaftar terbanyak maka jika dilihat dari persentase kunjungan pertahun

dibandingkan dengan jumlah peserta terdaftar maka menunjukkan bahwa dokter Bahagia memiliki persentase yang lebih rendah yaitu (17,58%) dibandingkan dua dokter keluarga lainnya yaitu dr. Quratul Aini (18,4%) dan dr. Hasnur (26,4%).

Tujuannya untuk mengetahui determinan frekuensi kunjungan pasien serta hubungan determinan yang berhubungan dengan tingginya angka kunjungan pasien pada pelayanan kesehatan FKTP praktik dokter Bahagia di Kota Banda Aceh.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional study* dengan disain deskriptif analitik, menggunakan data primer tahun 2020. Penentuan sampel secara accidental sampling. Uji statistic menggunakan Aplikasi Stata 14 untuk memetakan distribusi frekuensi pada analisis univariat, serta regresi logistik untuk menganalisis bivariat dan multivariat.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan data primer kunjungan pasien pada FKTP dokter Bahagia

sebagai dokter keluarga tahun 2019, maka penelitian ini yaitu analisis determinan kunjungan pasien pada dokter Bahagia sebagai dokter keluarga berdasarkan data primer yang dikumpulkan selama penelitian dilakukan yaitu sejak 13 Agustus sampai 22 September 2020, menunjukkan hasil dengan frekuensi kunjungan <3 kali 50,84% dari 1007 Kali kunjungan, dibandingkan dengan tahun 2019 sebanyak 667 kali kunjungan, terjadi peningkatan sebanyak 340 (20,31%) kali kunjungan. Peningkatan angka kunjungan tetap terjadi, meskipun sedang terjadi wabah pandemi Corona Virus Disease 19. Analisis determinan frekuensi kunjungan pasien pada dokter Bahagia sebagai dokter keluarga dapat disajikan dalam bentuk analisis univariat, bivariat dan multivariat.

Tabel 1

Karakteristik Responden

No	Kecamatan	Frekuensi	Jenis kelamin	Usia	Pekerjaan
----	-----------	-----------	---------------	------	-----------

			L	P	12-25	26-45	46-65	>65	Pelarajar / Mahasiswa	IRT	Wiraswasta	BUMN	PNS	Penyusunan
1.	Ulee Kareng	225	107	118	20	44	127	34	19	12	25	1	109	59
2.	Syiah Kuala	57	23	34	2	14	29	12	2	2	8	1	32	12
3.	Kuta Alam	23	13	10	1	8	10	4	1	2	4	0	12	4
4.	Banda Raya	8	4	4	0	3	5	0	0	1	0	0	4	3
5.	Kutaraja	3	0	3	0	2	1	0	0	0	1	0	1	1
6.	Meuraxa	3	2	1	0	2	1	0	0	0	2	0	1	0
7.	Baiturrahman	5	2	3	0	0	3	2	0	0	1	0	2	2
8.	Lueng Bata	5	3	2	0	3	2	0	0	0	3	0	2	0
9.	Jaya Baru	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
10.	Aceh Besar	27	16	11	3	9	15	0	3	1	3	0	19	1

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2020

Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan bahwa proporsi responden berdasarkan usia lebih terlihat dominan pada kategori usia 46-65 tahun yaitu 53,07%, sedangkan kategori usia, responden yang berusia 12-25 tahun lebih rendah yaitu hanya sekitar 8,38%. Selanjutnya berdasarkan tempat tinggal jarak dekat, menunjukkan frekuensi kunjungan lebih tinggi 50,85%, namun hanya 41,27% kategori jarak jauh.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kunjungan Pasien pada FKTP Dokter Keluarga Dokter Bahagia

Frekuensi Kunjungan	F	%
<3 kali	181	50.70
≥3 kali	176	49.30
Jumlah	357	100

Tabel 2 diketahui bahwa berdasarkan distribusi frekuensi, frekuensi kunjungan pasien pada FKTP dokter keluarga dokter Bahagia tahun

2020 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi lebih tinggi adalah frekuensi kunjungan <3 kali 181 (50.70%) dibandingkan frekuensi kunjungan ≥ 3 kali yaitu 176 (49.30%) dari jumlah kunjungan.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Usia Pasien yang datang berkunjung pada FKTP Dokter Keluarga dokter Bahagia

Usia	F	%
<35 tahun	52	14,57
≥ 35 tahun	305	85,43
Jumlah	357	100

Tabel 3 diketahui bahwa berdasarkan distribusi frekuensi usia pasien yang berkunjung pada FKTP dokter keluarga dokter Bahagia tahun 2020 lebih tinggi pada kelompok usia ≥ 35 tahun 305 (85,85,43%) responden dibandingkan dengan kelompok usia <35 tahun 52 (14,57%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien yang datang berkunjung pada FKTP Dokter Keluarga dokter Bahagia

Jenis Kelamin	F	%
Perempuan	174	48.74
Laki-Laki	183	51.26
Jumlah	357	100

Tabel 4 diketahui bahwa berdasarkan distribusi frekuensi jenis kelamin pasien yang berkunjung pada FKTP dokter keluarga dokter Bahagia tahun 2020 terdapat angka kunjungan lebih tinggi adalah jenis kelamin laki-laki 183 (51.26%) dibandingkan jenis kelamin perempuan 174 (48.74%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Pasien yang datang berkunjung pada FKTP Dokter Keluarga dokter Bahagia

Pekerjaan	F	%
Non Formal	92	25,77
Formal	265	74,23
Jumlah	357	100

Tabel 5.5 diketahui bahwa berdasarkan distribusi frekuensi pekerjaan pasien yang berkunjung pada FKTP dokter keluarga dokter Bahagia tahun 2020 lebih tinggi pada kelompok pekerjaan formal 265 (74,23%) responden dibandingkan dengan kelompok pekerjaan non formal 92 (25,77%).

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien yang datang berkunjung pada FKTP Dokter Keluarga dokter Bahagia

Kepuasan	F	%
Kurang Puas	140	39,22
Puas	217	60,78
Jumlah	357	100

Tabel 6 diketahui bahwa berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan pasien yang berkunjung pada FKTP dokter keluarga dokter Bahagia tahun 2020, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien kategori puas lebih tinggi 217 (60,78%) dibandingkan dengan kategori kurang puas 140 (39,22%).

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Sarana Prasarana pelayanan kesehatan pada FKTP Dokter Keluarga dokter Bahagia

Sarana Prasarana	F	%
Tidak Lengkap	10	2,80
Lengkap	347	97,20
Jumlah	357	100

Tabel 7 diketahui bahwa berdasarkan distribusi frekuensi sarana prasarana yang tersedia pada FKTP dokter keluarga dokter Bahagia tahun 2020, lebih tinggi sarana prasarana dengan kategori lengkap 347 (97,20%) dibandingkan dengan sarana prasarana tidak lengkap 10 (2,80%).

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Jarak FKTP Dokter Keluarga dokter Bahagia

Jarak	F	%
Jauh	62	17,37
Dekat	295	82,63
Jumlah	357	100

Tabel 8 diketahui bahwa berdasarkan distribusi frekuensi bahwa jarak tempat tinggal pasien menuju FKTP dokter keluarga dokter Bahagia tahun 2020, bahwa frekuensi lebih tinggi adalah jarak dekat 295 (82,63%) dibandingkan dengan jarak jauh 62 (17,37%).

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Efektivitas Pengobatan pada FKTP Dokter Keluarga dokter Bahagia

Persepsi Keefektifan Pengobatan	F	%
Kurang Efektif	173	48,46
Efektif	184	51,54
Jumlah	357	100

Tabel 9 diketahui bahwa berdasarkan distribusi frekuensi persepsi efektifitas pengobatan dari pelayanan

kesehatan pada FKTP dokter keluarga dokter Bahagia tahun 2020, lebih tinggi pada responden yang berpersepsi efektif 184 (51,54%) dibandingkan dengan responden yang berpersepsi pengobatan kurang efektif 173 (48,46%).

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Komitmen terhadap Frekuensi Kunjungan Pasien pada FKTP Dokter Keluarga dokter Bahagia

Komitmen	F	%
Ingin pindah	12	3,36
Tetap berobat disini	345	96,64
Jumlah	357	100

Tabel 10 diketahui bahwa berdasarkan distribusi frekuensi Komitmen yang dikeluarkan BPJS, bahwa jumlah lebih tinggi adalah ingin tetap berobat di tempat praktek dokter Bahagia, 345 (96,64%), lebih rendah 12 (3,36%) pasien yang menyatakan ingin pindah.

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Jenis Penyakit terhadap Frekuensi Kunjungan Pasien pada FKTP Dokter Keluarga dokter Bahagia

Jenis Penyakit	F	%
Akut	136	38,10
Kronik	221	61,90
Jumlah	357	100

Tabel 10 diketahui bahwa berdasarkan distribusi frekuensi jenis penyakit pasien, bahwa pasien yang menderita jenis penyakit kronik lebih tinggi 221 (61,90%) dibandingkan dengan pasien yang menderita penyakit akut 136 (38,10%).

KESIMPULAN

Prevalensi frekuensi kunjungan pasien pada FKTP dokter keluarga menunjukkan adanya peningkatan frekuensi kunjungan (20,31%), yaitu dari 667 kali kunjungan sejak 13 Agustus-20 September 2019 menjadi 1007 kali pada 13 Agustus-20 September 2020. Distribusi frekuensi lebih tinggi pada frekuensi kunjungan <3 kali (50 kunjungan <3 kali terdiri atas pasien usia produktif, derajat kesehatannya lebih baik, sehingga tidak membutuhkan kunjungan berulang atau menjadi sembuh. bisa 170%) dan lebih rendah pada frekuensi kunjungan ≥ 3 kali (49,30%). Terjadi peningkatan frekuensi kunjungan pasien ke dokter keluarga pada klinik dr. Bahagia selama rentang waktu dua bulan tahun 2020.

Hasil analisis bivariat, menyatakan bahwa determinan; usia; ≥ 35 tahun (OR 4,3; 95% CI=2,1-8,8; $p=0,0001$), kepuasan; puas (OR=1,8; 95% CI=1,2-2,8; $p=0,005$), efektivitas pengobatan; efektif (OR=1,8; 95% CI=1,2-2,8; $p=0,004$), sarana prasarana; lengkap (OR=9,1; 95% CI=1,14-72,6; $p=0,037$) dan komitmen; ingin tetap berobat pada FKTP dokter keluarga OR=5; 95% CI=1,09-23,5; $p=0,038$) memiliki hubungan yang signifikan dengan frekuensi kunjungan. Sedangkan jenis kelamin (OR=1,3; 95% CI=0,8-2,05; $p=0,151$), pekerjaan (OR=1,5; 95% CI=0,9-2,4; $p=0,076$), jarak (OR=1,4; 95% CI=0,8-2,4; $p=0,203$) dan jenis penyakit (OR=1,05; 95% CI=0,68-1,6; $p=0,819$), tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan frekuensi kunjungan. Determinan yang hubungan secara signifikan dengan frekuensi kunjungan

ke dokter keluarga pada klinik dr. Bahagia terdiri atas; usia, kepuasan, sarana prasarana, efektivitas pengobatan, dan komitmen kepesertaan. Determinan jenis kelamin, pekerjaan, jarak, dan jenis penyakit secara evidence tidak berhubungan dengan frekuensi kunjungan pasien ke dokter keluarga pada klinik dr. Bahagia.

SARAN

1. Klinik Pratama Rawat Jalan memuat standar operasional khusus yang mestinya dipenuhi oleh klinik dr. Bahagia, terutama terkait luas lokasi parkir yang masih kurang memadai.
2. Klinik dr. Bahagia hendaknya melengkapi sarana prasarana yang ramah lansia dan disabilitas, meskipun kursi roda tersedia namun risiko jatuh pada lansia dan disabilitas belum memenuhi keamanan.
3. Kepada BPJS agar dapat mereview kembali komitmen dokter keluarga untuk memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan sebagai syarat kerjasama atau rekredensialing.
4. BPJS hendaknya mengaji ulang efektivitas jumlah kelayakan dokter keluarga dibandingkan dengan populasi masyarakat Kota Banda Aceh, juga kesiapan semua dokter keluarga dalam memberikan pelayanan yang maksimal sebagaimana perjanjian kerjasama, dimana BPJS telah menentukan klaim pembayaran untuk keseluruhan jumlah peserta pada masing-masing klinik FKTP dr. Keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

- Caninsti R., Hidayati R.N., Brebahama A. & Fourianalistyawati E., Pemaknaan pasien terhadap komunikasi pelayanan kesehatan dokter yang bertugas di klinik dan puskesmas, *Jurnal Psikogenesis*, 2017;5(2):135-149.
- Kemenkes RI. Profil Kesehatan Indonesia 2017. Data dan Informasi. Kementerian Kesehatan RI; 2018, *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2018.
- Kusumawardani D. & Andanawarih P., Peran Posyandu Lansia Terhadap Kesehatan Lansia Di Perumahan Bina Griya Indah Kota Pekalongan, *Siklus: Journal Research Midwifery Politeknik Tegal*, 2018;7(1).
- Notoatmodjo S., Teori dan aplikasi promosi kesehatan, *Jakarta: Rineka Cipta*, 2005.
- BPJS Kesehatan, 2014. Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan. Tersedia dari: <https://www.bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/12>
- BPJS, 2019., Pindah Fasilitas Kesehatan. Tersedia dari: <https://www.cermati.com/artikel/ingin-pindah-fasilitas-kesehatan-di-bpjs-kesehatan-ini-caranya>
- BPJS, 2019., Pindah Fasilitas Kesehatan. Tersedia dari: <https://www.cermati.com/artikel/ingin-pindah-fasilitas-kesehatan-di-bpjs-kesehatan-ini-caranya>
- Kemenkes RI., Target Universal Health Coverage. Tersedia dari: <https://www.kemkes.go.id/article/view/19021300030/kemenkes-targetkan-i-universal-health-coverage-i.html>.