

JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT DALAM KEPERAWATAN

PENGUNAAN KARTU IDENTITAS (KIB) GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS JATIASIH

Siti Anisah¹, Kusnanto², Mahyar Suara³

Prodi Keperawatan, STIKES Abdi Nusantara

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima: 21 Nov 2020

Disetujui: 23 Nov 2020

KONTAK PENULIS

Siti Anisah

Prodi Keperawatan,
STIKES Abdi Nusantara

ABSTRAK

Pendahuluan: Kartu Induk Berobat (KIB) merupakan “perangkat” kesehatan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Terutama untuk bagian Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Kartu ini akan dapat berpengaruh terhadap kinerja petugas pendaftaran dalam melayani masyarakat. Keberadaan KIB akan mempermudah petugas dalam mendata pasien yang ingin berobat.

Metode: Karena melihat masalah tersebut, tim pengabdian kepada masyarakat melakukan beberapa kegiatan untuk mengatasi masalah di Puskesmas Jatiasih yang meliputi mendesain ulang KIB, membuat banner tentang pentingnya KIB, dan penyuluhan kepada masyarakat tentang fungsi dan manfaat KIB ketika berobat.

Hasil: Kegiatan yang dilakukan berhasil meningkatkan persentase kesadaran masyarakat terhadap pentingnya KIB yang awalnya hanya 4% menjadi 56%. Dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membawa KIB mulai meningkat karena adanya banner dan pamflet yang dipasang disekitar Puskesmas Jatiasih.

Kesimpulan: Peningkatan ini diharapkan dapat terus terjadi agar proses pendaftaran pasien di Puskesmas Jatiasih menjadi semakin berkualitas.

Kata Kunci: Kartu Induk Berobat, Kualitas, Pelayanan Kesehatan

1. PENDAHULUAN

Tujuan utama dalam pelayanan kesehatan adalah menghasilkan outcome yang menguntungkan bagi pasien, provider dan masyarakat. Adapun outcome yang dihasilkan sangat tergantung dari kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat (Hartono, 2010).

Pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas harus merefleksikan

ketepatan dari penggunaan ilmu pengetahuan terbaru secara ilmiah, klinis, teknis, interpersonal, manual, kognitif, organisasi dan unsur-unsur manajemen pelayanan kesehatan (Rustyanto, 2009). Hal tersebut juga berlaku pada institusi penyediaan layanan kesehatan seperti puskesmas, dimana sebagai penyedia layanan kesehatan dituntut untuk memberikan outcome berupa jasa pelayanan

kesehatan yang efektif dan efisien kepada para pengguna jasa kesehatan (pasien), mengingat pasien sangat mengharapkan jasa pelayanan yang maksimal. (Hatta, 2013)

Sebagai penyedia layanan kesehatan, maka sebuah puskesmas tidak dapat terlepas dari peran unit rekam medis sebagai pemberi pelayanan non medis (KepMenKes, 2004). Terlebih peran di tempat pendaftaran pasien (TPP) baik untuk pendaftaran rawat jalan, rawat inap maupun rawat darurat sebagai bagian dari unit rekam medis yang mempunyai peran penting sebagai “pintu gerbang” pelayanan kesehatan terhadap pasien dan sebagai titik awal terjadinya interaksi langsung antara petugas dan pasien dalam pemberian pelayanan kesehatan. Hal ini secara tidak langsung berkaitan dengan mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien, khususnya di TPRJ yang akan menjadi representasi dari kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Karena pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas akan menjadi kesan awal terhadap kualitas pelayanan yang berimbas pada persepsi setiap pasien/masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Kemauan atau keinginan pasien dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien perlu

dilakukan secara berkala dan akurat. (Pohan, 2007).

Setelah pengamatan dan wawancara singkat yang dilakukan oleh tim, di Puskesmas Jantiasih ditemukan beberapa masalah yang terkait pendaftaran pasien yakni kurangnya kesadaran pasien tentang pentingnya membawa Kartu Induk Berobat (KIB). Banyak pasien puskesmas yang sudah memiliki KIB namun tidak membawanya ketika berobat. Hal tersebut menyebabkan petugas di tempat pendaftaran pasien (TPP) harus mengecek kartu indeks utama pasien (KIUP) berdasarkan nama pasien terlebih dahulu untuk mencari rekam medis pasien tersebut. Hal ini tentu akan membutuhkan waktu pelayanan yang relatif lama, terlebih jika puskesmas tersebut masih menggunakan sistem manual atau belum komputerisasi dan dengan tingkat kunjungan pasien lama yang tinggi, maka tentu akan berpotensi mengurangi efektivitas dan efisiensi pelayanan pasien di tempat pendaftaran pasien (TPP).

Dengan demikian dapat dilihat bahwa masalah tersebut muncul juga karena faktor diluar Puskesmas yaitu kelalaian pasien terhadap KIB. Selain itu desain kartu induk berobat (KIB) puskesmas Jantiasih juga harus diperbarui karena banyak pasien yang mengeluhkan bentuk KIB yang terlalu tipis dan mudah hilang.

2. METODE

Melihat masalah diatas, tim pengabdian kepada masyarakat melakukan beberapa kegiatan untuk dapat mengatasi masalah kurang efektif dan efisiennya pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kegiatan ini akan dilaksanakan selama 1 bulan. Kegiatan pengabdian ini dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja petugas puskesmas khususnya bagian pendaftaran pasien. Tim akan membuat rancangan Kartu Induk Berobat (KIB) yang baru, dan melakukan penyuluhan kepada masyarakat sekitar Puskesmas tentang pentingnya KIB tersebut. Hal ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat langsung kepada Puskesmas Jatiasih dan masyarakat sekitar yang sering berobat di Puskesmas Jatiasih.

Untuk mengidentifikasi masalah tim melakukan observasi kinerja petugas pelayanan kesehatan, wawancara singkat terhadap beberapa pasien yang sedang berobat di Puskesmas Jatiasih dan pemberian angket untuk melihat tingkat kesadaran pasien terkait pentingnya KIB.

3. HASIL

Berdasarkan kegiatan observasi dan wawancara tersebut tim kemudian melakukan pemetaan masalah yang ada di Puskesmas Jatiasih dan menemukan bahwa masalah di Puskesmas Jatiasih adalah tingkat kesadaran pasien terhadap pentingnya kartu induk berobat yang rendah. Hal ini terlihat pada hasil angket yang dipaparkan dalam bentuk tabular berikut :

Tabel 1. Hasil tabulasi angket pasien yang membawa KIB ketika berobat.

Tanggal Kunjungan	Pasien Masuk	Kunjungan		Px lama membawa KIB		Persentase (%)	
		Baru	Lama	Ya	Tidak	Px. membawa KIB	Px. tidak membawa KIB
11-Agustus	71	15	56	1	55	2%	98%
12-Agustus	69	5	64	3	61	5%	95%
13-Agustus	32	5	27	1	26	4%	96%
14-Agustus	53	13	40	2	38	5%	95%
Average	56	10	47	2	45	4%	96%

Dari data diatas, terlihat bahwa hampir seluruh pasien yang berobat tidak membawa KIB ketika berobat. Hal ini

menunjukkan tingkat kesadaran pasien terhadap pentingnya KIB sangat rendah.



Gambar 1. Desain KIB Puskesmas Jatiasih

Hal ini dikarenakan kartu induk berobat di Puskesmas Jatiasih terlalu tipis sehingga pasien mudah menghilangkannya. Kemudian hasil pengamatan terhadap kinerja petugas pelayanan menghasilkan data sebagai berikut :

Tabel.2 Hasil pengamatan kinerja petugas pendaftaran pasien.

No.	Px. Lama Membawa KIB		Px. Lama tidak Membawa KIB	
	Kegiatan Pelayanan	Waktu Pelayanan (detik)	Kegiatan Pelayanan	Waktu Pelayanan (detik)
1	Menerima/meminta KIB pasien	02.04.25	Menerima/meminta KIB pasien	00.01.68
2	Menanyakan siapa yang akan berobat	00.15.42	Menanyakan siapa yang akan berobat	00.04.12
3	Mencarikan dokumen RM	00.46.10	Menanyakan alasan mengapa tidak membawa KIB	00.03.47
4	Menanyakan keluhan pasien/poli yang ingin dituju	00.55.36	Mencari di entrain data pasien rawat jalan di computer TPPRJ/buku register/tumpukan dokumen RM 13	15.00.34
5	Mempersiapkan pasien untuk duduk	00.53.236	Mengklasifikasi keakuratan identitas pasien jika sudah ditemukan	00.03.52
6	Menulis identitas pasien pada lembar resep	00.71.65	Mencari dokumen RM berdasarkan nomor RM. (termasuk nomor RM 13)	00.03.12
7	Mencatat identitas social pasien dan keluhannya di buku register	02.04.25	Menanyakan keluhan pasien/poli yang ingin dituju	00.30.44
8	Mengantarkan RM pasien ke poli	00.15.42	Membuatkan KIB baru jika KIB pasien hilang	00.30.16
9			Memberikan himbauan kepada pasien tentang pentingnya KIB serta mempersiapkan pasien untuk duduk	00.32.02
10			Menulis identitas pasien pada lembar resep	00.18.00
11			Mencatat identitas social pasien ke buku register	00.21.94
12			Mengantarkan dokumen RM	00.17.00

			ke poli	
Total		02.246.21 4=06mnt0 8.14dtk		15.11.213= 15mnt13.13 dtk

Tipis sehingga banyak pasien yang menghilangkannya. Selain itu di Puskesmas Jatiasih sendiri tidak terdapat himbauan seperti banner atau pamflet yang merujuk pada pentingnya membawa KIB ketika berobat. Berdasarkan data-data diatas, tim menyimpulkan terdapat beberapa masalah di Puskesmas Jatiasih, sebagai berikut :

- Kartu Identitas Berobat (KIB) di Puskesmas Jatiasih terlalu tipis.
- Tidak adanya himbauan dari puskesmas terkait pentingnya membawa KIB ketika berobat.
- Rendahnya kesadaran pasien terhadap pentingnya KIB ketika proses pendaftaran pasien

4. PEMBAHASAN

Kegiatan penyuluhan ini akan dilaksanakan di Puskesmas Jatiasih, dengan sasaran adalah warga sekitar yang sering berobat ke Puskesmas Jatiasih. Penyuluhan akan dilaksanakan selama 1 hari dengan narasumber kegiatan ini adalah tim pengabdian kepada masyarakat. Tim ini terdiri dari dosen dan mahasiswa

yang melakukan penelitian di Puskesmas Jatiasih. Tujuan kegiatan ini adalah meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membawa KIB ketika berobat ke Puskesmas. Kegiatan penyuluhan ini diharapkan dapat memberikan dampak langsung kepada kesadaran masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas.

5. KESIMPULAN

Dari beberapa kegiatan yang telah dilaksanakan oleh tim, dapat disimpulkan bahwa :

- Kegiatan mendesain ulang KIB di Puskesmas Jatiasih disambut positif oleh masyarakat yang pada awalnya mengeluhkan tentang KIB yang terlalu tipis.
- Karena KIB yang baru memuat data pasien yang lebih detail, hal ini memudahkan petugas pendaftaran pasien ketika pasien berobat.

- Kesadaran masyarakat tentang pentingnya membawa KIB mulai meningkat karena adanya banner dan pamflet yang dipasang disekitar Puskesmas Jatiasih.
- Penyuluhan yang dilakukan memberikan hasil positif dimana semakin turunnya data pasien yang tidak membawa KIB setelah dilaksanakan kegiatan penyuluhan ini, yakni dari rata-rata 4% pasien yang membawa KIB meningkat secara signifikan menjadi 56%

pasien membawa KIB. Peningkatan ini diharapkan dapat terus terjadi agar proses pendaftaran pasien di Puskesmas

Jatiasih menjadi semakin berkualitas.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Hatta, Gemala. R. 2013. Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Disarana Pelayanan Kesehatan (Revisi 2).Jakarta: Universitas Indonesia
- Hartono, Bambang, Dr, SKM., M.Sc., MM. 2010. Promosi Kesehatan di Puskesmas & Rumah Sakit. Rineka Cipta. Jakarta
- Pohan, Imbalo S. 2007, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta : EGC.
- Rustiyanto, Ery. 2009. Etika Profesi Perkam Medis & Informasi Kesehatan. Graha Ilmu. Yogyakarta
- KepMenKes RI
No.128/MENKES/SK/II/2004
Tentang Kebijakan Puskesmas