

## *Analysis of the Factors Causing the Increase in Patient Visit at the VCT Polyclinic of Mangusada Regional Hospital, Badung Regency*

### **Analisis Faktor Penyebab Peningkatan Kunjungan Pasien Poliklinik Rawat Jalan VCT di Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung**

**Mahogany Adjeng Pambayun<sup>1</sup>, Made Nyandra<sup>2\*</sup>, Ni Made Kurniati<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(\*) Corresponding Author: [madenyandra@undhirabali.ac.id](mailto:madenyandra@undhirabali.ac.id)

#### Article info

##### **Keywords:**

*Increased Patient Visits, VCT, Covid-19 Pandemic*

##### **Abstract**

*Mangusada Regional Hospital (abbreviated as RSD Mangusada) in Badung Regency is one of the hospitals in Bali that has experienced a major impact from Covid-19. The most visible impact is a decrease in patient visits. However, the VCT Polyclinic experienced an increase in patient visits during the Covid-19 pandemic. This study aims to determine the factors causing the increase in patient visits at the VCT polyclinic of RSD Mangusada, Badung Regency. This research is descriptive qualitative research. There were 5 informants in this study consisting of 1 program holder, 1 nurse and 3 patients. The data in this study were analyzed descriptively using source triangulation. The results of this study are that the visit of VCT polyclinic patients is influenced by internal factors including changes in patient attitudes or traits during the covid-19 pandemic and external factors including support factors, service factors, drug availability factors and community stigma factors during the covid-19 pandemic.*

##### **Kata kunci:**

**Peningkatan kunjungan pasien, VCT, Pandemi Covid-19**

##### **Abstrak**

Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung merupakan salah satu rumah sakit di Provinsi Bali yang mengalami dampak besar dari Covid-19. Dampak yang paling terlihat adalah menurunnya Kunjungan Pasien. Namun Poliklinik VCT mengalami peningkatan kunjungan pasien selama pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor penyebab peningkatan kunjungan pasien di poliklinik VCT RSD Mangusada Kabupaten Badung. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 informan yang terdiri dari 1 orang pemegang program, 1 orang perawat dan 3 orang pasien. Data dalam penelitian ini dianalisis secara deskriptif menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian ini adalah kunjungan pasien poliklinik VCT dipengaruhi oleh faktor internal meliputi perubahan sikap atau sifat pasien pada saat pandemi covid-19 dan faktor eksternal meliputi faktor dukungan, faktor pelayanan faktor ketersediaan obat dan faktor stigma masyarakat pada masa pandemi covid-19.

#### **PENDAHULUAN**

Perkembangan kesehatan masyarakat di seluruh dunia khususnya di Indonesia meningkat seiring dengan pembangunan infrastruktur yang semakin pesat, oleh karena itu

tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat ini juga berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kualitas pelayanan dan dapat mempengaruhi kunjungan pasien (Hartini dkk, 2012). Namun dalam situasi pandemi covid saat ini perkembangan kesehatan sedang mengalami fokus permasalahan, dimana tenaga kesehatan lebih fokus untuk menangani permasalahan pandemi covid-19 serta masyarakat memiliki kekhawatiran untuk mengunjungi Rumah Sakit dengan alasan takut tertular virus covid-19. Selama pandemi Covid 19, berbagai program kesehatan kementerian kesehatan Indonesia mengalami kendala. Sebelum pandemi Covid 19, Pemerintah telah melakukan kegiatan promosi, kuratif serta preventif dalam upaya penanggulangan berbagai penyakit (Cahyanti, 2021).

Pandemi covid-19 mengakibatkan dampak besar pada fasilitas pelayanan kesehatan Indonesia. Penyebab utamanya adalah perubahan pada perilaku konsumtif selama masa covid-19. Menurut survei yang telah dilaksanakan terhadap 110 responden, disimpulkan bahwa sebanyak 31,8% konsumen paling tidak mengunjungi fasilitas pelayanan kesehatan minimal satu kali pertahun. Namun saat masa pandemi covid-19 masyarakat yang berkunjung ke pelayanan kesehatan yaitu puskesmas, klinik ataupun rumah sakit turun secara signifikan. Pada penelitian tersebut dijelaskan 71,8% konsumen selama masa pandemi covid-19 lebih dominan tidak mengunjungi pelayanan kesehatan dan lebih memanfaatkan pelayanan berbasis digital sebagai sarana konsultasi kesehatan (Waiman, Elina; Brando, 2020).

Rumah Sakit Daerah (RSD) Mangusada Kabupaten Badung merupakan Organisasi Daerah Pemerintah Kabupaten Badung. Berdasarkan data kunjungan menunjukkan bahwa selama covid-19 RSD Mangusada mengalami penurunan kunjungan pasien cukup signifikan. Di tahun 2019 total kunjungan pasien 149,827, sedangkan di tahun 2020 menurun menjadi 118,425 pasien. Maka dari data diatas dapat diartikan kunjungan pasien menurun sebanyak 21% dengan penurunan terbanyak terdapat pada poliklinik anestesi yang mengalami penurunan sebanyak 62%, kemudian penurunan terbanyak kedua yaitu Klinik Bedah Saraf yang mengalami penurunan sebanyak 57%, lalu diikuti oleh Bedah Plastik dan Klinik Obstetri Ginekologi yang sama-sama mengalami penurunan kunjungan sebanyak 55%. Penurunan kunjungan pasien juga berdampak pada penurunan income dan kerugian lainnya di RSD Mangusada Kabupaten Badung. Namun tidak semua fasilitas kesehatan di RSD Mangusada Kabupaten Badung mengalami penurunan. Adapun beberapa fasilitas pelayanan yang mengalami peningkatan kunjungan pasien, fasilitas pelayanan yang mengalami peningkatan kunjungan pasien selama masa pandemi covid-19 adalah Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik VCT (*Voluntary Counselling dan Testing*). VCT memiliki fungsi sebagai pelaksana kegiatan promotive, preventif, kuratif, dan rehabilitatif untuk penderita HIV/AIDS (Mangusada, 2020).

Permasalahan HIV/AIDS di Indonesia sudah terkendali dengan baik. Namun penanganan HIV/AIDS sedang mengalami sedikit permasalahan karena situasi covid-19. Sebelum pandemi covid-19 pemerintah telah melaksanakan kegiatan promosi, preventive dan kuratif dalam upaya penanggulangan HIV/AIDS dengan harapan dapat memutus tali penularan HIV/AIDS. Upaya ini telah diwujudkan melalui program Three Zero dan Program STOP (Kemenkes RI, 2020). Salah satu provinsi dengan jumlah kasus meningkat selama masa pandemi covid-19 adalah provinsi Bali. Provinsi Bali disebutkan mengalami peningkatan kasus sebanyak 80% pada tahun 2019 - 2020 dan Kabupaten Badung merupakan salah satu kabupaten dengan kenaikan kasus terbanyak di provinsi Bali. Pernyataan ini juga didukung oleh data kunjungan pasien di poliklinik VCT Rumah Sakit Daerah Mangusada (RSDM) Kabupaten Badung yang mengalami peningkatan sebanyak 93% jika dibandingkan pada tahun 2019 (Mangusada, 2020). Peningkatan jumlah pasien di poliklinik VCT terjadi karena 5 faktor penyebab utama, 5 faktor yang mempengaruhi

adalah faktor internal, faktor dukungan, faktor ketersediaan obat, faktor pelayanan, faktor stigma masyarakat (Yuniar, 2012). Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan perlu adanya analisis tentang faktor penyebab yang mempengaruhi peningkatan kunjungan pasien yang sesuai dengan faktor internal, faktor dukungan, faktor ketersediaan obat, faktor pelayanan, faktor stigma masyarakat rumah sakit di RSD Mangusada Kabupaten Badung.

## METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor penyebab peningkatan kunjungan pasien di Poliklinik VCT RSD Mangusada Kabupaten Badung. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan mempelajari data berdasarkan hasil wawancara mendalam bersama narasumber penelitian yang berpedoman pada pedoman wawancara yang telah disusun oleh peneliti. Narasumber dalam penelitian ini adalah seseorang yang mengetahui tentang faktor peningkatan kunjungan pasien poliklinik VCT RSD Mangusada Kabupaten Badung. Jumlah narasumber pada penelitian ini adalah 5 orang diantaranya 1 (Satu) Orang Pemegang program poliklinik VCT, 1 (Satu) Orang Perawat poliklinik VCT dan 3 (Tiga) Orang Pasien poliklinik VCT RSD Mangusada Kabupaten Badung. Narasumber pada dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah pedoman wawancara dan telaah dokumen.

Analisa data dalam penelitian ini adalah analisis secara deskriptif menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan teknik pemeriksaan data yang membandingkan data telaah dokumen dengan data wawancara. Hasil analisa yang sesuai dengan teknik pemeriksaan triangulasi sumber ini kemudian ditarik kesimpulan berupa teks atau narasi (Meiryani, 2021).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Daerah (RSD) Mangusada Kabupaten Badung merupakan salah satu Organisasi Daerah Pemerintah Kabupaten Badung. Berdasarkan data kunjungan menunjukkan bahwa selama covid-19 RSD Mangusada mengalami penurunan kunjungan pasien cukup signifikan. Di tahun 2019 total kunjungan pasien 149,827, sedangkan di tahun 2020 menurun menjadi 118,425 pasien. Maka dari data diatas dapat diartikan kunjungan pasien menurun sebanyak 21% dengan penurunan terbanyak terdapat pada poliklinik anestesi yang mengalami penurunan sebanyak 62%, kemudian penurunan terbanyak kedua yaitu Klinik Bedah Saraf yang mengalami penurunan sebanyak 57%, lalu diikuti oleh Bedah Plastik dan Klinik Obstetri Ginekologi yang sama sama mengalami penurunan kunjungan sebanyak 55%. Penurunan kunjungan pasien juga berdampak pada penurunan income dan kerugian lainnya di RSD Mangusada Kabupaten Badung. Namun tidak semua fasilitas kesehatan di RSD Mangusada Kabupaten Badung mengalami penurunan. Adapun beberapa fasilitas pelayanan yang mengalami peningkatan kunjungan pasien, fasilitas pelayanan yang mengalami peningkatan kunjungan pasien selama masa pandemi covid-19 adalah Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik VCT (Voluntary Counselling dan Testing). Kenaikan kunjungan pasien dijelaskan oleh narasumber sebagai berikut:

*“Kunjungan pasien di masa pandemi meningkat. Khususnya ditahun 2020.” (N1)*

*“Iya. Kunjungan pasien meningkat di masa pandemi covid-19 dengan presentase 93%.” (N2)*

Peningkatan kunjungan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor internal yang berasal dari dalam diri pasien dan faktor yang dipengaruhi oleh lingkungan sekitar atau yang

disebut faktor eksternal. Hal ini juga di juga disetujui oleh narasumber pada saat wawancara yang mengatakan bahwa:

*“... faktor khususnya dapat dilihat dari faktor internal pasien (sikap, sifat dan tindakan pasien) maupun faktor eksternal pasien. (dukungan, ketersediaan obat, pelayanan dan stigma masyarakat).” (N1)*

*“Peningkatan kunjungan pasien di tiap fasilitas pelayanan kesehatan berbeda. Untuk itu perlu dilakukan tentang analisis faktor penyebab kunjungan meningkat” (N2)*

Faktor Internal adalah faktor penyebab dari dalam diri seseorang atau pasien itu sendiri. Faktor internal menjadi faktor penyebab kenaikan kunjungan pasien dimasa pandemi karena pada masa pandemi covid-19 pasien mengalami penyesuaian sikap ataupun sifat terhadap perubahan yang terjadi. Hal ini sebagaimana dijelaskan narasumber sebagai berikut:

*“... memiliki kekhawatiran tentang resiko penularan covid-19 yang lebih rentan terhadap pasien terkonfirmasi positif HIV/AIDS” (N1)*

*“... pasien lebih aktif bertanya tentang kondisi kesehatan yang dapat mempengaruhi imunitas tubuh.” (N2)*

Pandemi covid-19 memberikan motivasi kepada pasien untuk melakukan pengobatan rutin. Pasien melakukan kunjungan pengobatan rutin karena merasa termotivasi agar tidak mengalami drop jika terpapar covid-19. Hal ini dijelaskan oleh narasumber sebagai berikut:

*“Motivasi saya untuk sembuh lebih kuat saat pandemi covid-19. Karena kalau jika saya tertular covid-19 akan memperburuk kondisi saya” (N4)*

*“Iya. Yang saya takut kondisi saya menurun secara tiba-tiba jika saya positif.” (N5)*

Berdasarkan jawaban dari wawancara mendalam diatas dapat reduksikan bahwa Motivasi muncul karena rasa kekhawatiran dan rasa takut pasien jika tertular covid-19 akan menyebabkan penurunan imunitas yang drastis. Motivasi itulah yang membuat pasien menjadi lebih rajin untuk melakukan kunjungan rutin.

Rumah Sakit Daerah Mangusada memberikan dukungan motivasi pada pasien dari sebelum pandemi covid-19 sampai saat ini dimana pandemic covid-19 sudah berangsur membaik. Hal ini dijelaskan oleh narasumber sebagai berikut:

*“Kami senantiasa memberikan dukungan psikologis dan dukungan fisik. Untuk dukungan psikis” (N2)*

*“Rumah sakit bekerja sama dengan yayasan spirit parama cita dalam memberikan dukungan dimasa pandemi covid-19 maupun sebelum pandemi covid-19” (N1)*

Peran dukungan khususnya pada masa pandemi sangat diperlukan bagi pasien untuk melakukan perawatan di pelayanan VCT RSDM. Hal ini dijelaskan oleh narasumber sebagai berikut:

*“Peran dukungan dapat menjadikan saya menjadi semangat untuk melakukan pengobatan di masa pandemi covid-19.” (N4)*

*“Semakin banyak dukungan semakin semangat saya dalam melakukan perawatan dan pengobatan secara rutin.” (N3)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Dukungan sangat berperan dalam menekan rasa khawatir, rasa takut dan meningkatkan semangat untuk tetap melakukan kunjungan rutin dimasa pandemi covid-19.

Rumah Sakit Daerah Mangusada yang menyatakan ketersediaan obat dimasa pandemi covid-19 sempat terganggu namun tetap sesuai dengan kebutuhan pasien. Hal ini dijelaskan oleh narasumber sebagai berikut:

*“Ketersediaan obat pada masa pandemi covid-19 sempat terganggu karena masalah distribusi.....” (N1)*

*“...ketersediaan obat dengan kebutuhan obat yang diperlukan selama pandemi covid-19 dapat dikategorikan baik.” (N2)*

Ketersediaan obat di RSDM dapat mengurungkan niat pasien pindah ke RS lainnya. Hal ini dijelaskan oleh narasumber sebagai berikut:

*“Iya. Karena RSDM selalu memiliki ketersediaan obat.” (N3)*

*“...saat saya ambil obat di RSDM, ketersediaan obat masih ada” (N4)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa ketersediaan obat merupakan salah satu alasan mengapa pasien tidak ingin pindah ke RS ataupun fasilitas kesehatan lainnya.

Perbedaan yang terlihat adalah melakukan penerapan berdasarkan surat edaran kementerian tentang Protokol Pelaksanaan Layanan HIV AIDS Selama Pandemi COVID-19. Hal ini dijelaskan oleh narasumber sebagai berikut:

*“Perbedaan pelayanan adalah penerapan protokol kesehatan yang sesuai dengan surat edaran kementerian tentang Protokol Pelaksanaan Layanan HIV AIDS Selama Pandemi COVID-19” (N1)*

*“Hanya penerapan protokol kesehatan yang menjadi pembeda antara masa pandemi dengan setelah pandemi.” (N2)*

*“...perubahan demi pengoptimalan pelayanan selama pandemi, rasa takut saya perlahan hilang dan harus memanfaatkan pelayanan VCT di RSDM.” (N4)*

*“Karena saya lihat RSDM sudah melakukan protokol kesehatan dengan baik saya jadi tetap memanfaatkan pelayanan VCT di RSDM” (N5)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan RSDM berpengaruh dalam menurunkan rasa kekhawatiran pasien akan tertular covid-19 dan pasien jadi tidak takut untuk melakukan perawatan di VCT.

Peningkatan kunjungan pasien juga disebabkan oleh penurunan respon verbal maupun non-verbal pengunjung poliklinik lainnya. Respon verbal maupun nonverbal yang didapatkan pasien menurun seiring dengan penurunan kunjungan poliklinik lainnya yang mengakibatkan pasien menjadi lebih nyaman saat pasien pada masa pandemi covid-19. Hal ini dijelaskan oleh narasumber sebagai berikut:

*“...Pandemi covid-19 menyebabkan penurunan kunjungan pasien di poliklinik lainnya dan respon verbal maupun nonverbal yang didapatkan pasien pun menurun. Pasien pun saya rasa lebih nyaman jika respon tersebut berkurang” (N1)*

*“Mungkin salah satu faktor peningkatan kunjungan pasien juga dikarenakan oleh penurunan respon verbal maupun non-verbal” (N2)*

Stigma masyarakat yang terlihat dari respon yang diterima pasien berpengaruh terhadap kunjungan pasien di layanan VCT pada saat pandemi covid-19. Hal ini dijelaskan oleh narasumber sebagai berikut:

*“...Saya rasa stigma itu sedikit berkurang karena masa pandemi, jadi ketika saya melakukan kunjungan ada perasaan nyaman karena respon verbal maupun non-verbal yang saya terima berkurang jika dibandingkan dengan sebelum pandemi covid-19.” (N3)*

*“Stigma masyarakat berpengaruh terhadap kunjungan saya di VCT dan menurut saya juga pada masa pandemi respon verbal maupun non-verbal masyarakat yang saya terima membaik.” (N5)*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa stigma masyarakat berdasarkan respon verbal maupun non-verbal yang diterima pasien sedikit membaik dan

berkurang di masa pandemi yang menjadikan pasien nyaman untuk mengunjungi layanan VCT.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap narasumber mengenai faktor penyebab peningkatan kunjungan pasien dapat disimpulkan bahwa Poliklinik Voluntary Counselling dan Testing (VCT) mengalami peningkatan kunjungan pasien selama masa pandemi covid-19 93% ditahun 2020. Faktor penyebab peningkatan kunjungan pasien yang terjadi di poliklinik VCT berasal dari faktor internal (sikap, sifat dan tindakan pasien) dan faktor eksternal pasien (dukungan, ketersediaan obat, pelayanan dan stigma masyarakat). Pandemi covid-19 membuat pasien termotivasi untuk pengobatan rutin karena alasan kekhawatir pasien terhadap kerentanan penularan covid-19. Peran dukungan keluarga, kerabat pasien serta petugas RSDM sangat diperlukan di masa pandemi covid-19. Dukungan kerabat dan keluarga pasien dapat menambah semangat pasien dalam melakukan perawatan dan pengobatan rutin. Ketersediaan obat di RSDM dapat mengurungkan niat pasien pindah ke Rumah Sakit lainnya. Ketersediaan obat dimasa pandemi covid-19 dapat memenuhi kebutuhan pasien. Tersedianya pelayanan VCT di RSDM mampu menurunkan kekhawatiran pasien terhadap resiko penularan dan kembali memanfaatkan pelayanan VCT dimasa pandemi covid-19. Faktor stigma masyarakat yang dapat dilihat dari respon verbal maupun non-verbal yang diterima pasien menurun seiring dengan penurunan kunjungan poliklinik lainnya yang menyebabkan pasien lebih nyaman memanfaatkan layanan VCT selama masa pandemi covid-19.

Jika dilihat berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti memiliki saran yang diajukan yaitu diharapkan Rumah Sakit Daerah Mangusada dapat membantu pasien dalam penyesuaian perubahan selama pandemi covid-19 dan membantu pasien dalam menghadapi penyesuaian untuk mendapatkan pelayanan dikemudian hari setelah pandemi covid-19 berakhir; Diharapkan Rumah Sakit Daerah Mangusada dapat meningkatkan prasarana seperti jumlah kursi yang ada di ruang tunggu dan juga meningkatkan keramahan petugas terhadap pasien; Diharapkan Rumah Sakit Mangusada memperhatikan stigma masyarakat dengan cara pemisahan pelayanan VCT dengan pelayanan poliklinik lainnya demi kenyamanan pasien layanan VCT.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Cahyanti. 2021. Faktor-Faktor yang berhubungan dengan kunjungan Antenatal Care (ANC) Ibu Hamil di Era Pandemi COVID-19 di Wilayah Kerja Puskesmas Jember Kidul Kabupaten Jember. pp. 1–126.
- Hartini, Elina Hartono, Y. K. 2012. The Effect of the Dimension Care Quality Patient. S Satisfaction in Clinic Laboratory Dkk Klaten in 2012.
- Kemendes RI. 2020. Infodatin HIV AIDS. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, pp. 1–8.
- Mangusada, L. R. 2020. data kunjungan 2019 2020.
- Meiryani. 2021. Memahami Perbedaan Analisis Kualitatif dan Analisis Kuantitatif Dalam Penelitian Ilmiah.
- Waiman, Elina; Brando, A. 2020. Aspirasi Intelektual Pemimpin Masa Depan Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. Depok.
- Yuniar, Y. 2012. Faktor-Faktor Pendukung Kepatuhan Orang Dengan HIV AIDS ( ODHA) Dalam Minum Obat Antiretroviral Di Kota Bandung Dan Pusat Teknologi Intervensi Kesehatan Masyarakat. pp. 72–83.