

# ANALISIS KEBUTUHAN TENAGA PERAWAT POLIKLINIK DAN TENAGA TPPRJ BERDASARKAN INDIKATOR PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN JUMLAH KUNJUNGAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU PERIODE TRIWULAN TAHUN 2015

Sy. Effi Daniati

*e-mail: sy.effidaniati@yahoo.co.id*

## ABSTRACT

*Rsud arifin achmad riau 17 service polyclinic by the number of nurse 75 people and numbers of workers tpprj as many as 8 people. Research objectives perceive the percentage visits outpatient. Research methodology deskriptif with the kind of research evaluation. The results of the study obtained visits per day 732 patients with the number of officials tpprj 8 people, visits new per day 113 with the number of officials as many as 2 people, the ratio new visits with a total visit as many as 15: 100 patients per day, the percentage service unit outpatient the visit is highest in the polyclinic a disease in with the lowest in the polyclinic psychology with numbers of workers nurse 75 power nurses and the ratio visits with exertion nurse as many as one nurses serving 11 patients. Need to evaluation with numbers of workers should 11 officers, on the ground in find there are six officer as need to the addition of 5 officers registration patients long to produce officers working optimal.*

**Key words:** *Indicator Outpatient Service.*

## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No.44, 2009).

Salah satu indikator rumah sakit adalah indikator rawat jalan yang gunanya untuk mencari nilai rata-rata kunjungan perhari, rata-rata kunjungan baru perhari, angka kunjungan baru terhadap total kunjungan, persentase pelayanan spesialis dan rasio kunjungan dengan tenaga perawat.

Kunjungan rumah sakit adalah semua kegiatan yang dilakukan untuk tindakan lanjut jenis kegiatan pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak (termasuk neonatal) obstetri dan ginekologi, saraf dan kesehatan jiwa yang dilakukan di rumah sakit oleh petugas Rumah Sakit baik rawat inap maupun rawat jalan (Rustiyanto, 2010).

Menurut kedatangannya kunjungan rawat jalan terbagi menjadi dua, yaitu kunjungan baru dan kunjungan lama. Kunjungan baru adalah pasien yang pertama kali datang ke salah satu jenis pelayanan rawat jalan, pada tahun yang berjalan. Kunjungan lama adalah kunjungan berikutnya dari suatu kunjungan baru, pada tahun yang berjalan (Rustiyanto, 2010).

Pelayanan rawat jalan adalah suatu bentuk dari pelayanan kedokteran. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Kedalam pengertian pelayanan rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim di kenal seperti rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien (*home care*) serta di rumah perawatan (*nursing homes*) (Azwar, 2010).

Setiap sarana pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan Rekam Medis adalah Keterangan baik yang tertulis maupun yang terekam tentang identitas pasien, anamnesa, pemeriksaan fisik, laboratorium, diagnosa serta segala pelayanan dan tindakan medis yang diberikan kepada pasien dan pengobatan baik rawat inap, rawat jalan maupun yang mendapatkan pelayanan gawat darurat. Rekam medis mempunyai tujuan untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit (DepKes RI, 2006).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau memiliki Kegiatan pelayanan yang diselenggarakan berupa 17 pelayanan poliklinik (spesialis penyakit dalam,

spesialis bedah, spesialis anak, spesialis mata dan spesialis kandungan dll), dengan jumlah perawat 75 orang dan jumlah tenaga tpprj sebanyak 8 orang.

**Tabel 1.1**  
**Kunjungan pasien di poliklinik rawat jalan**

No	Poliklinik	Januari	Februari	Maret
1.	Penyakit Dalam	2.279	2.320	2.523
2.	Bedah	1.824	1.482	1.955
3.	Anak (Neonatal)	629	551	596
4.	Ibu Hamil	827	789	822
5.	Bedah Saraf	181	161	226
6.	Saraf	1.042	991	1092
7.	THT	551	502	518
8.	Mata	772	703	750
9.	Kulit & Kelamin	6	1	6
10.	Gigi & Mulut	730	747	821
11.	Kardiologi	1.545	1.465	1.655
12.	Radiologi	2.171	1.926	2.163
13.	Bedah Orthopedi	792	692	788
14.	Paru-paru	536	463	494
15.	Umum	435	404	414
16.	Rehabilitasi Medik	1.334	1331	1.954
17.	Psikologi	2	2	3
Total		15.656	14.530	16.780

Sumber: Laporan Kunjungan RL.5.2 RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Dari hasil observasi data kunjungan rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau periode triwulan Januari – Maret 2015 menunjukkan: kunjungan poliklinik tertinggi di bagian unit rawat jalan yaitu poliklinik penyakit dalam dan kunjungan poliklinik terendah adalah kunjungan poliklinik psikologi

**Tabel 1.2**  
**Jumlah kunjungan Triwulan Periode Januari – Maret Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2015**

Periode	Baru	Lama	Jumlah
Januari	2.911	15.373	18.207
Februari	2.613	14.289	16.247
Maret	2.712	15.878	18.429

Sumber: Laporan Kunjungan RL.5.2 RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Dari data di atas menunjukkan bahwa kunjungan rawat jalan baru dan lama pada periode Januari – Maret mengalami kenaikan dan penurunan pada setiap bulannya.

Pelayanan pada bagian rawat jalan yang dapat dilakukan berdasarkan informasi tentang jumlah kunjungan pasien baru dan lama serta

kunjungan poliklinik. Apabila terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien baru dan hal tersebut terus dibiarkan maka akan berakibat pada jumlah kunjungan pasien, sebab jika pasien baru tersebut tidak puas dengan pelayanan di unit pelayanan maka pasien akan pindah ke rumah sakit lain sehingga terjadi penurunan jumlah pasien rawat jalan dan akan membuka peluang bagi sarana pelayanan kesehatan yang lain.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan jenis penelitian evaluasi, teknik sampling menggunakan total sampling, jenis pengumpulan data sekunder dan teknik pengolahan data penelitian ini dengan teknik statistic kuantitatif dan analisa kuantitatif.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Analisis indikator unit pelayanan rawat jalan dari bulan Januari-Maret Tahun 2015 di

dapat melalui perhitungan hasil observasi laporan RL 5.1, RL 5.2 periode januari-maret 2015, data tenaga perawat serta tenaga bagian TPPRJ tahun 2015 di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau dengan

menggunakan rumus indikator rawat jalan menurut rustyanto 2010. Berdasarkan hasil perhitungan melalui program aplikasi Microsoft Excel, analisis indikator unit pelayanan rawat jalan dapat dilihat pada tabel di bawah ini

No.	Indikator	Hasil	Analisis
1	Rata-Rata Kunjungan Per Hari	732pasien	Dalam periode januari-maret kunjungan rata-rata per harinya 732 pasien
2	Rata-Rata Kunjungan Baru Per Hari	113pasien	Dalam periode januari-maret kunjungan baru rata-rata per harinya 113 pasien
3	Angka kunjungan baru terhadap total kunjungan	15	Dalam 100 kunjungan rawat jalan terdapat 15 kunjungan baru
4	Persentase spesialis Penyakit dalam	15.16%	Dalam 100% kunjungan 15.16% di antaranya kunjungan spesialis penyakit dalam
5	Persentase Spesialis Bedah	11.20%	Dalam 100% kunjungan 11.20% di antaranya kunjungan spesialis bedah
6	Persentase Spesialis anak (Neonatal)	3.78%	Dalam 100% kunjungan 3.78% di antaranya kunjungan spesialis anak
7	Persentase Spesialis Obstetri dan ginekologi	5.19%	Dalam 100% kunjungan 5.19% di antaranya kunjungan spesialis Obstetri dan ginekologi
8	Persentase Spesialis Bedah saraf	1.21%	Dalam 100% kunjungan 1.21% di antaranya kunjungan spesialis bedah saraf
9	Persentase Spesialis Saraf	6.65%	Dalam 100% kunjungan 6.65% di antaranya kunjungan spesialis saraf
10	Persentase Spesialis Psikologi	0.01%	Dalam 100% kunjungan 0.01% di antaranya kunjungan spesialis penyakit dalam
11	Persentase Spesialis THT	3.34%	Dalam 100% kunjungan 3.34% di antaranya kunjungan spesialis tht
12	Persentase Spesialis Mata	4.74%	Dalam 100% kunjungan 4.74% di antaranya kunjungan spesialis mata
13	Persentase Spesialis Kulit dan Kelamin	0.03%	Dalam 100% kunjungan 0.03% di antaranya kunjungan spesialis kulit dan kelamin
14	Persentase Spesialis Gigi&mulut	4.89%	Dalam 100% kunjungan 4.89% di antaranya kunjungan spesialis gigi&mulut
15	Persentase Spesialis Kardiologi	9.93%	Dalam 100% kunjungan 9.93% di antaranya kunjungan spesialis kardiologi
16	Persentase Spesialis Radiologi	13.33%	Dalam 100% kunjungan 13.33% di antaranya kunjungan spesialis radiologi
17	Persentase Spesialis Bedah Orthopedi	4.84%	Dalam 100% kunjungan 4.84% di antaranya kunjungan spesialis orthopedi
18	Persentase Spesialis Paru	3.18%	Dalam 100% kunjungan 3.18% di antaranya kunjungan spesialis paru
19	Persentase Spesialis umum	2.67%	Dalam 100% kunjungan 2.67% di antaranya kunjungan spesialis umum
20	Persentase Spesialis Rehabilitasi medik	9.83%	Dalam 100% kunjungan 9.83% di antaranya kunjungan spesialis rehabilitasi medik
21	Rasio kunjungan dengan tenaga perawat	11:01	Setiap Satu orang perawat melayani 11 pasien

Sumber: hasil perhitungan menggunakan rumus rustyanto tentang indikator rawat jalan dengan menggunakan Microsoft excel.

### Indikator Rata-Rata Kunjungan Per Hari

Berdasarkan penelitian dapat dilihat rata-rata kunjungan per hari di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad provinsi Riau periode

januari-maret tahun 2015 sebesar 732 pasien perhari dengan jam buka pendaftaran pukul 08.00-12.00 dengan jumlah petugas bagian pendaftaran pasien lama dan pasien baru sebanyak 8 orang petugas.

### **Indikator Rata-Rata Kunjungan Baru Per Hari**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat rata-rata kunjungan per hari di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad provinsi Riau periode januari-maret tahun 2015 sebesar 113 pasien baru perhari dengan jam buka pendaftaran pukul 08.00-12.00 dan jumlah petugas pada bagian pendaftaran pasien baru sebanyak 2 orang petugas.

### **Indikator Rasio Kunjungan Baru Terhadap Total Kunjungan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat rasio kunjungan baru terhadap kunjungan total sebanyak 15 pasien baru dalam 100 kunjungan rawat jalan dan jumlah petugas pada bagian pendaftaran pasien baru sebanyak 2 orang petugas.

### **Indikator Persentase Pelayanan Di Unit Rawat Jalan/Poliklinik**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat Persentase pelayanan spesialis yang paling banyak periode pelayanan januari-maret 2015 terdapat pada poliklinik penyakit dalam (sebanyak 15.16% yaitu 7.122 pasien di antara 46.966 kunjungan poliklinik) sedang persentase pelayanan spesialis paling sedikit terdapat pada poliklinik psikologis (sebanyak 0.01% yaitu sebanyak 7 pasien diantara 46.996 jumlah kunjungan poliklinik) dan jumlah tenaga perawat pada poliklinik penyakit dalam memiliki 7 tenaga perawat, poliklinik bedah memiliki 7 tenaga perawat, poliklinik anak memiliki 3 tenaga perawat, poliklinik obstetric dan ginekologi memiliki 4 tenaga perawat, poliklinik bedah saraf memiliki 3 tenaga perawat, poliklinik saraf memiliki 3 tenaga perawat, poliklinik psikologi memiliki 1 tenaga perawat, poloklinik THT memiliki 3 tenaga perawat, poliklinik mata memiliki 6 tenaga perawat, poliklinik kulit dan kelamin memiliki 3 tenaga perawat, poliklinik gigi dan mulut memiliki 9 tenaga perawat, polikliniki kardiologi memiliki 3 tenaga perawat, poliklinik radiologi memiliki 4 tenaga perawat, poliklinik bedah othopedi memiliki 3 tenaga perawat, poliklinik paru-paru memiliki 3 tenaga perawat, poliklinik umum memiliki 7 tenaga perawat, poliklinik rehabilitasi medik memiliki 7 tenaga perawat.

Pemeriksaan perawat, pemeriksaan sebelum pemeriksaan lanjut oleh dokter. Misalnya pemeriksaan tensi, berat badan, dan tinggi badan, perawat juga bias melakukan anamnesa oral, menanyakan penyakitnya dan hal-hal lain yang berhubungan dengan penyakitnya sebab dia sebelumnya tidak melakukan diagnose. Jadi perawat perlu 18 menit untuk melayani pasien baru dan 11 menit untuk pasien lama (Hudgins, 1992).

Peneliti berpendapat berdasarkan penelitian di kaitkan dengan standar waktu pendaftaran pasien peneliti menganalisa hari buka klinik 08.00-12.00 yaitu 4 jam (240menit) di bagi dengan waktu pelayanan pasien baru 18 menit sehingga dalam sehari 1 tenaga perawat melayani 13 pasien baru dan dengan waktu pelayanan pasien lama 11 menit sehingga dalam sehari 1 tenaga perawat melayani 22 pasien lama. Pada poliklinik penyakit dalam membutuhkan 6 orang perawat pasien baru dan pasien lama sedangkan berdasarkan hasil observasi poliklinik penyakit dalam memiliki 7 orang tenaga perawat dan jumlah itu melebihi standar. Pada poliklinik bedah membutuhkan 4 orang perawat untuk pasien baru dan pasien lama, berdasarkan hasil observasi pada poliklinik bedah memiliki 7 orang tenaga perawat dan jumlah itu melebihi standart. Pada pelayanan poliklinik anak membutuhkan 2 orang perawat untuk pasien baru dan pasien lama, berdasarkan pada poliklinik anak memiliki 3 orang tenaga perawat dan jumlah itu melebihi standar. Pada pelayanan poliklinik obstetri dan ginekologi membutuhkan 3 orang perawat untuk pasien baru dan pasien lama, berdasarkan pada poliklinik obsterti dan ginekologi memiliki 4 orang tenaga perawat dan jumlah itu melebihi standart. Pada poliklinik bedah saraf membutuhkan 1 orang perawat untuk pasien baru dan pasien lama, berdasarkan hasil observasi spesialis bedah saraf memiliki 3 orang tenaga perawat dan jumlah itu melebihi. Pada poliklinik saraf membutuhkan 3 orang perawat untuk pasien baru dan pasien lama, berdasarkan hasil observasi spesialis bedah memiliki 3 orang tenaga perawat dan jumlah itu memenuhi

standart. Pada poliklinik psikologi membutuhkan 1 orang perawat untuk pasien baru dan pasien lama, berdasarkan hasil observasi spesialis psikologi memiliki 1 orang tenaga konsultasi dan jumlah itu memenuhi standart. Pada poliklinik THT membutuhkan 2 orang tenaga perawat untuk menagani pasien lama dan pasien baru, berdasarkan hasil observasi spesialis THT memiliki 3 orang tenaga perawat dan jumlah itu melebihi standart. Pada poliklinik mata membutuhkan 2 orang tenaga perawat untuk menagani pasien lama dan pasien baru, berdasarkan hasil observasi spesialis mata memiliki 6 orang tenaga perawat dan jumlah itu melebihi standart. Pada poliklinik kulit membutuhkan 1 orang perawat untuk penanganan pasien, berdasarkan hasil observasi spesialis kulit dan kelamin memiliki 3 orang tenaga perawat dan jumlah itu melebihi standar. Pada poliklinik gigi membutuhkan 3 orang tenaga perawat untuk menagani pasien lama dan pasien baru, berdasarkan hasil observasi spesialis gigi dan mulut memiliki 9 orang tenaga perawat dan jumlah itu melebihi standar. Pada poliklinik kardiologi membutuhkan 4 orang tenaga perawat untuk menagani pasien lama dan pasien baru, berdasarkan hasil observasi spesialis kardiologi memiliki 3 orang tenaga perawat dan jumlah itu tidak mencukupi standar. Pada poliklinik radiologi membutuhkan 4 orang tenaga perawat untuk menagani pasien lama dan pasien baru, berdasarkan hasil observasi spesialis radiologi memiliki 5 orang tenaga perawat dan jumlah itu melebihi standart. Pada poliklinik bedah orthopedi membutuhkan 3 orang tenaga perawat untuk menagani pasien lama dan pasien baru, berdasarkan hasil observasi spesialis bedah orthopedi memiliki 3 orang tenaga perawat dan jumlah itu memenuhi standart. Pada poliklinik paru membutuhkan 2 orang tenaga perawat untuk menagani pasien lama dan pasien

baru, berdasarkan hasil observasi poliklinik paru memiliki 3 orang tenaga perawat dan jumlah itu memenuhi standar. Pada poliklinik umum membutuhkan 1 orang perawat untuk pasien baru dan lama, berdasarkan hasil observasi spesialis umum memiliki 7 orang tenaga perawat dan jumlah itu melebihi standart. Pada poliklinik rehabilitasi medik membutuhkan 4 orang tenaga perawat untuk menagani pasien lama dan pasien baru, berdasarkan hasil observasi spesialis rehabilitasi medik memiliki 5 orang tenaga perawat dan jumlah itu melebihi standar.

#### Rasio Kunjungan Dengan Tenaga Perawat

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat rasio kunjungan dengan tenaga perawat pada periode januari – maret 2015 yaitu 11 pasien untuk satu orang perawat.

Pemeriksaan perawat, pemeriksaan sebelum pemeriksaan lanjut oleh dokter. Misalnya pemeriksaan tensi, berat badan, dan tinggi badan, perawat juga bias melakukan anamnesa oral, menanyakan penyakitnya dan hal-hal lain yang berhubungan dengan penyakitnya sebab dia sebelumnya tidak melakukan diagnose. Jadi perawat perlu 18 menit untuk melayani pasien baru dan 11 menit untuk pasien lama (Hudgins, 1992).

Peneliti berpendapat berdasarkan penelitian di kaitkan dengan standar waktu pendaftaran pasien peneliti menganalisa hari buka klinik 08.00-12.00 yaitu 4 jam (240menit) di bagi dengan waktu pelayanan pasien baru 18 menit sehingga dalam sehari 1 karyawan melayani 13 pasien baru dan dengan waktu pelayanan pasien lama 11 menit sehingga dalam sehari 1 tenaga perawat melayani 22 pasien lama.

Jadi dengan hasil rasio kunjungan dengan perawat yang menghasilkan 1 tenaga perawat melayani 11 orang pasien itu sudah memenuhi standart baik itu pelayanan pasien lama maupun pelayanan pasien baru.

#### 4. KESIMPULAN

1. Indikator rata-rata kunjungan pasien per hari di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau di dapat hasil sebanyak 732 pasien dan

- dengan perhitungan waktu pelayanan tenaga karyawan di TPRJ untuk pendaftaran pasien baru memerlukan 2 orang tenaga dan pendaftaran pasien lama memerlukan 11 orang tenaga.
2. Indikator rata-rata kunjungan baru pasien per hari di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau di dapat hasil sebanyak 113 pasien dan dengan perhitungan waktu pelayanan tenaga karyawan yang di butuhkan untuk pendaftaran pasien baru memerlukan 2 orang tenaga.
  3. Indikator rata-rata kunjungan baru terhadap total kunjungan pasien di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau di dapat jumlah kunjungan baru sebanyak 15:100 pada periode januari-maret sehingga dengan perhitungan waktu pelayanan pasien baru di butuhkan 2 orang tenaga pendaftaran pasien baru.
  4. Indikator persentase pelayanan di unit rawat jalan/poliklinik di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau di dapat hasil persentase kunjungan poliklinik tertinggi pada poliklinik penyakit dalam dan kunjungan poliklinik terendah pada poliklinik psikologi sementara jumlah tenaga perawat setiap polinya banyak yang melebihi standar di antaranya poliklinik penyakit dalam, poliklinik bedah, poliklinik anak, poliklinik obstetric dan ginekologi, poliklinik bedah saraf, poliklinik THT, poliklinik mata, poliklinik kulit, poliklinik gigi, poliklinik radiologi, poliklinik bedah, poliklinik umum, poliklinik rehabilitasi medik, tenaga perawat yang memenuhi standar di antaranya poliklinik saraf, poliklinik psikologi, poliklinik bedah orthopedic, poliklinik paru, sedangkan tenaga perawat yang tidak mencukupi standart di antaranya poliklinik kardiologi.
  5. Indikator rasio kunjungan dengan tenaga perawat poliklinik di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau di dapat hasil rasio kunjungan sebanyak 1 tenaga perawat: 11 pasien periode januari-maret tahun 2015, jumlah tenaga 1 tenaga perawat yang melayani 11 pasien itu sudah memenuhi standart baik pelayanan pasien baru maupun pelayanan pasien lama.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta: Binarupa Aksara
- DepKes RI (2005). *Indikator Kinerja Rumah Sakit*, Jakarta: Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik
- (2006). *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit*, Jakarta: Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik
- Hudgins (1992). *Perencanaan SDM Rumah Sakit*. FKM UI Depok: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan
- Notoadmodjo, S (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta
- (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta
- Riwidikdo, H (2008). *Statistik Kesehatan*, Yogyakarta: Mitra Cendikia
- Rustiyanto, E (2009). *Etika Profesi Perkam Medis & Informasi Kesehatan*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rustiyanto, E (2010). *Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sudra, R, I (2010). *Statistik Rumah Sakit*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Undang – Undang 29 tahun 2004. *Tentang praktik kedokteran* (2004), Jakarta: Sinar Grafika
- 44 tahun 2009. *Tentang Rumah Sakit*, Bandung: Citra Umbara.