

## PENGUNAAN KARTU IDENTITAS BEROBAT DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS HELVETIA MEDAN

Yeyi Gusla Nengsih<sup>1</sup>, Puput Melati Hutauruk<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Prodi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Imelda Medan, Indonesia

### Info Artikel

#### Riwayat Artikel:

Diterima, 23 Maret 2022

Direvisi, 28 Mei 2022

Diterima, 30 Mei 2022

#### Kata Kunci:

Kartu Identitas Berobat  
Kualitas  
Pelayanan Kesehatan  
Puskesmas Helvetia Medan

### ABSTRAK

Kartu Identitas Berobat (KIB) merupakan kartu identitas milik pasien di suatu instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, terutama dibagian pendaftaran pasien. Kartu Identitas Berobat ini berpengaruh terhadap kinerja petugas pendaftaran dalam mendata pasien yang ingin berobat. Namun di Puskesmas Helvetia Medan masih ditemukan fakta bahwa kesadaran pasien terhadap pentingnya membawa KIB ketika berobat masih sangat rendah. Hal ini berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Helvetia Medan terutama dibagian pendaftaran pasien menjadi lambat. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Puskesmas Helvetia Medan, dengan tujuan memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang fungsi dan manfaat KIB ketika berobat. Metode yang dilakukan dalam pengabdian ini adalah deskriptif kualitatif yang dilakukan berdasarkan *case study* tentang penilaian pentingnya KIB saat berobat serta pentingnya KIB dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Fokus penyuluhan ini yaitu Kepala Puskesmas Helvetia Medan, petugas pendaftaran dan pasien yang berobat ke Puskesmas Helvetia Medan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Sumber data ini bersumber dari data dokumentasi tempat pengabdian dilakukan yaitu Puskesmas Helvetia Medan serta informasi dari informan. Teknik penentuan informan adalah menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik mengambil informan atau narasumber berdasarkan kapabilitas dan keterlibatan informan dalam memahami kualitas pelayanan Puskesmas guna memperoleh data yang bersifat spesifik dan mendalam. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan yaitu teknik triangulasi sumber. Hasil dari kegiatan kepada masyarakat ini adalah meningkatkan persentasi kesadaran masyarakat terhadap pentingnya KIB yang awalnya 14% menjadi 67%.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



### Corresponding Author:

Yeyi Gusla Nengsih,  
Program Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan,  
Universitas Imelda Medan,  
Jl. Bilal No. 52 Kelurahan Pulo Brayan Darat I Kecamatan Medan Timur, Medan - Sumatera Utara.  
Email: yeyigusla22@gmail.com

## 1. PENDAHULUAN

Menurut Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014 menyatakan bahwa Puskesmas adalah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif agar dapat mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya diwilayah kerja. Selain itu Puskesmas juga memiliki tujuan untuk mewujudkan masyarakat yang mau dan mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu (Irmawati, 2017). Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien dan tidak terdapat gap antara persepsi dan pelayanan yang didapatkan oleh pasien (Tumiwal & Sondakh, 2018).

Tempat pendaftaran pasien baik untuk pendaftaran rawat jalan, rawat inap maupun rawat darurat merupakan 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 (Budi, 2011). Hal ini tentu berkaitan langsung dengan mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien, khususnya TPPRJ yang akan menjadi representasi dari kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Ekasari et al., 2017).

Pendaftaran pasien di Puskesmas Helvetia Medan ditemukan beberapa masalah yakni kurangnya kesadaran pasien tentang pentingnya membawa kartu identitas berobat (KIB) saat berobat. Banyak pasien Puskesmas yang sudah memiliki KIB namun tidak membawanya ketika berobat (Rizal & Riza, 2014). Hal tersebut menyebabkan petugas pendaftaran harus mengecek Kartu Identitas Berobat Pasien berdasarkan nama pasien terlebih dahulu untuk mencari rekam medis pasien tersebut dan hal tersebut relatif akan membutuhkan waktu yang lama (M et al., 2020). Selain itu desain kartu identitas berobat (KIB) Puskesmas Helvetia Medan juga harus diperbaharui karena banyak pasien yang mengeluhkan bentuk KIB yang terlalu tipis dan mudah hilang (Deharja & Swari, 2017).

Kegiatan pengabdian ini dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja petugas puskesmas khususnya bagian pendaftaran pasien yakni membuat rancangan Kartu Identitas Berobat (KIB) yang baru dan melakukan penyuluhan kepada masyarakat sekitar Puskesmas tentang pentingnya KIB tersebut dengan harapan dapat memberikan manfaat langsung kepada Puskesmas Helvetia Medan.

## 2. METODE

Metode yang dilakukan dalam pengabdian ini adalah deskriptif kualitatif yang dilakukan berdasarkan *case study* tentang penilaian pentingnya KIB saat berobat serta pentingnya KIB dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Wardhani, Krishna Dhiya., Susilorini, Retno, MI., & Agghita, Jata, Lintang., Ismail, 2020). Fokus penyuluhan ini yaitu Kepala Puskesmas Helvetia Medan, petugas pendaftaran dan pasien yang berobat ke Puskesmas Helvetia Medan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Sumber data ini bersumber dari data dokumentasi tempat pengabdian dilakukan yaitu Puskesmas Helvetia Medan serta informasi dari informan. Teknik penentuan informan adalah menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik mengambil informan atau narasumber berdasarkan kapabilitas dan keterlibatan informan dalam memahami kualitas pelayanan Puskesmas guna memperoleh data yang bersifat spesifik dan mendalam. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan yaitu teknik triangulasi sumber (Rasti Harnika, 2020). Tempat pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan yaitu Puskesmas Helvetia Medan pada 07 Februari – 17 Februari 2022 (selama 10 hari kerja).

### 3. HASIL DAN ANALISIS

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat secara garis besar berjalan dengan baik. Faktor yang sangat membantu dalam kelancaran seluruh kegiatan adalah dukungan dan kerjasama mitra yaitu Kepala Puskesmas Helvetia Medan dan petugas pendaftaran pasien yang sangat antusias dan ramah terhadap tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat serta antusiasnya peserta yang hadir dapat dilihat dari persentase kesadaran masyarakat meningkat yang awalnya 14% menjadi 67%. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Puskesmas Helvetia Medan selama 10 hari kerja yaitu dengan mengidentifikasi beberapa masalah serta melakukan pemetaan masalah yang terjadi di Puskesmas Helvetia Medan, kemudian tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat melakukan observasi kinerja petugas pelayanan kesehatan serta wawancara singkat terhadap beberapa pasien yang sedang berobat di Puskesmas Helvetia Medan serta pemberian angket untuk melihat tingkat kesadaran pasien terkait pentingnya membawa KIB saat berobat (Kesehatan Manarang et al., 2019).

Berikut tabulasi angket pasien yang dilakukan saat belum melakukan penyuluhan tentang pentingnya KIB saat berobat:

**Tabel 1. Hasil Tabulasi Angket Pasien**

Tanggal Kunjungan	Pasien Masuk	Persentase (%)	
		Membawa KIB	Tidak Membawa KIB
07-Februari	72	14%	86%
08-Februari	68	8%	92%
09-Februari	54	21%	79%
<b>Average</b>		<b>14%</b>	<b>86%</b>

Dari data diatas terlihat kurangnya kesadaran pasien untuk membawa Kartu Identitas Berobat (KIB) saat berobat. Dan berikut Kartu Identitas Berobat Puskesmas Helvetia Medan terlalu tipis sehingga pasien mudah menghilangkannya.

**DINAS KESEHATAN KOTA MEDAN**  
**PUSKESMAS HELVETIA**  
 Jalan Kemuning Perumnas Helvetia - Medan

---

**KARTU TANDA BEROBAT**

N A M A : \_\_\_\_\_  
 U M U R : \_\_\_\_\_  
 A L A M A T : \_\_\_\_\_  
 N O . I N D E X :

“TIAP BEROBAT HARUS DIBAWA”

**Gambar 1. Desain KIB Puskesmas Helvetia Medan**

Hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah pertama-tama tim membuat desain KIB yang baru. Desain ini dibuat menggunakan bahan seperti kartu SIM atau KTP, sehingga mudah dibawa dan tidak mudah rusak jika diletakkan didompet / disaku pasien. Selain itu desain KIB yang baru juga memuat lebih detail terkait identitas pasien. Berikut desain KIB yang baru:

**Gambar 2. Tampak Depan KIB Yang Baru**

**Gambar 3. Tampak Belakang KIB Yang Baru**

Setelah mendesain ulang KIB, tim membuat beberapa desain banner dan pamflet untuk dipasangkan disekitar Puskesmas Helvetia Medan untuk menjadi himbuan bagi para pasien agar selalu membawa Kartu Identitas Berobat (KIB) ketika berobat ke Puskesmas Helvetia Medan. Berikut beberapa desain yang dibuat tim sebagai berikut:

**Gambar 4. Contoh Pamflet Kegunaan KIB**

**Gambar 5. Contoh Banner Himbuan Membawa KIB**

**Tabel 2. Hasil Angket Pasien Setelah Dilaksanakan Penyuluhan**

Tanggal Kunjungan	Pasien Masuk	Persentase (%)	
		Membawa KIB	Tidak Membawa KIB
15-Februari	68	23%	77%
16-Februari	81	19%	81%
17-Februari	64	25%	75%
<b>Average</b>		<b>67%</b>	<b>33%</b>

Indikator keberhasilan kegiatan ini adalah peserta antusias saat mendengarkan penjelasan kemudian mengajukan pertanyaan. Diharapkan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini disambut positif oleh masyarakat yang awalnya mengeluhkan tentang KIB yang terlalu tipis kemudian didesain dengan menggunakan bahan seperti kartu SIM atau KTP, serta memuat data pasien lebih detail agar memudahkan petugas pendaftaran pasien saat berobat.

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini mempunyai sasaran utama yaitu masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membawa KIB ketika berobat ke Puskesmas. Penyuluhan ini memberikan hal positif dimana semakin turunnya data pasien yang tidak membawa KIB setelah dilaksanaan kegiatan penyuluhan ini yakni awalnya 14% menjadi 67% pasien membawa KIB. Permasalahan tersebut adalah hasil dari wawancara dengan petugas pendaftaran Puskesmas Helvetia Medan. Diharapkan dengan adanya kegiatan pengabdian ini dapat terus terjadi agar proses pendaftaran pasien di Puskesmas Helvetia Medan menjadi semakin berkualitas. Kegiatan ini berhasil dilaksanakan dengan baik berkat dukungan dan kerja sama dari semua pihak baik rekan-rekan tim pelaksana, petugas dan Kepala Puskesmas Helvetia Medan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, yaitu:

1. Ibu Dr. dr. Imelda Liana Ritonga, S.Kp, M.Pd, MN selaku Rektor Universitas Imelda Medan.
2. Bapak Terry Noviar Panggabean, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Prodi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan.
3. Bapak Syamsunnihar Hasibuan, SKM., M.Kes selaku Kepala Puskesmas Helvetia Medan, serta seluruh petugas puskesmas.
4. Seluruh anggota tim pelaksana serta dosen Prodi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan dan semua pihak yang mendukung lancarnya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Budi, S. C. (2011). Manajemen Unit Kerja Rekam Medis. In *Quantum Sinergis Media: Vol. VI*.
- Deharja, A., & Swari, S. J. (2017). Desain Formulir Assesment Awal Medis Gawat Darurat Berdasarkan Standar Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012 di Rumah Sakit Daerah Balung Jember. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Politeknik Negeri Jember*.
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 82.

- <https://doi.org/10.30739/darussalam.v9i1.118>
- Irmawati, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5(1), 188–197.
- Kesehatan Manarang, J., Hapsari Eka Saputri, B., Rosita, A., Program Studi, R. D., & Medik dan Informatika Kesehatan STIKES Buana Husada Ponorogo, P. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Kartu Identitas Berobat (Kib) Pada Sistem Penomoran Unit Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rsu Darmayu Ponorogo. *Jurnal.Poltekkesmamaju.Ac.Id*, 5(1). <http://jurnal.poltekkesmamaju.ac.id/index.php/m>
- M, A. P., Nippi, A. T., Panyyiwi, R., & Suprpto, S. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Padongko. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(2), 748–752. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i2.398>
- Rasti Harnika, D. Z. Y. (2020). Implementasi Kartu Identitas Berobat Pasien Rawat Jalan dengan Menggunakan Microsoft Access. *Administration & Health Information of Journal*, 1(1), 10–18. <http://ojs.stikeslandbouw.ac.id/index.php/ahi/article/view/149/76>
- Rizal, A., & Riza, Y. (2014). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan Pasien di Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam kota Banjarmasin. *An Nadaa*, 1(1), 26–31.
- Tumiwa1, R., & Sondakh, S. P. E. (2018). Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Di Kecamatan Dumoga. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volome 1 No. 1 Tahun 2018 Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi*, 148(1), 148–162.
- Wardhani, Krishna Dhiya., Susilorini, Retno, MI., & Agghita, Jata, Lintang., Ismail, A. (2020). Jurnal abdidas. *Jurnal Abdidas*, 1(3), 131–136.