



Analisis Perbedaan Jumlah Pasien Berjenis Kelamin Laki-Laki Dan Perempuan Terhadap Kunjungan Unit Pemeriksaan Umum Dan Unit Pemeriksaan Gigi PLK Universitas Airlangga

Rizki Rega Ulya^{*1}, Arief Wibowo², Yeni Rahmah Husniyawati³

^{1,2}Departemen Epidemiologi, Biostatistika Kependudukan Dan Promosi Kesehatan,
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga

³ Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga

Author's Email Correspondence (*): rizki.rega.ulya-2017@fkm.unair.ac.id
(+62082233961212)

ABSTRAK

Kunjungan pasien menandakan adanya kepercayaan pasien terhadap organisasi penyelenggara pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan data kunjungan pasien PLK Unair, pada tahun 2019 jumlah kunjungan mencapai 43.812 orang, dan pada tahun 2020 jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan menjadi 20.752 orang. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis perbedaan jumlah pasien berjenis kelamin laki-laki dan perempuan pada unit pemeriksaan umum dan unit pemeriksaan gigi PLK Unair. Metode penelitian yang dipakai adalah penelitian *unobstrutive* dengan menggunakan data sekunder dari PLK Unair. Sampel yang digunakan berupa seluruh populasi data yaitu jumlah kunjungan pasien di PLK Unair tahun 2019-2020. Teknik analisis data menggunakan uji analisis *man-withney*. Hasil analisis menunjukkan bahwa telah terjadi kenaikan dan penurunan jumlah kunjungan pasien yang sebagian besar didominasi oleh pasien perempuan. Penelitian ini menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara jumlah pasien yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan pada unit pemeriksaan umum dan unit pemeriksaan gigi. Kesimpulan dari penelitian ini jumlah kunjungan pasien di PLK Unair mengalami fluktuatif yang didominasi oleh pasien berjenis kelamin perempuan dan terdapat perbedaan jumlah pasien berjenis kelamin laki-laki dan perempuan pada setiap unit pemeriksaan.

Kata Kunci: Perbedaan; pasien; jenis kelamin

Published by:

Tadulako University

Address:

Jl. Soekarno Hatta KM 9. Kota Palu, Sulawesi Tengah,
Indonesia.

Phone: +6282348368846

Email: Preventif.fkmuntad@gmail.com

Article history :

Received : 30 06 2021

Received in revised form : 14 07 2021

Accepted : 19 07 2021

Available online 30 09 2022

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Patient visits indicate that the patient's trust in the health service provider organization to meet their needs. Based on data from PLK Unair patient visits, in 2019 the number of visits reached 43.812 people, and in 2020 the number of patient visits has decreased to 20.752 people. The purpose of this study is to analyze the difference in the number of male and female patients in general examination unit and dental examination unit of PLK Unair. The research method used is an unobstructive study using secondary data from PLK Unair. Sample used is the entire population of data on the number of patient visits at PLK Unair in 2019-2020. Data analysis techniques using man-withney test. The results of the study showed that there is an increase and decrease in the number of patient visits, which are mostly dominated by female patients. This study showed that there is a significant difference between the number of male and female patients in the general examination unit and the dental examination unit. The conclusion of this study is that the number of patient visits at PLK Unair is fluctuated, which is dominated by female patients and there is differences in the number of male and female patients in each examination unit.

Keywords : Differences; patient; gender

PENDAHULUAN

Berdasarkan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat, fasilitas kesehatan masyarakat adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan atau masyarakat.(1) Menurut PP 47 tahun 2016 tentang fasilitas pelayanan kesehatan, jenis fasilitas pelayanan kesehatan terdiri atas, tempat praktik mandiri tenaga kesehatan, pusat kesehatan masyarakat, klinik, rumah sakit, apotek, unit transfusi darah, laboratorium kesehatan, optikal, fasilitas pelayanan kedokteran untuk kepentingan hukum, dan fasilitas pelayanan kesehatan tradisional.(2) Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama, yang selanjutnya disebut FKTP. FKTP memegang peranan penting dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu jenis fasislistas kesehatan tingkat pertama adalah klinik pratama. Terdapat berbagai jenis klinik pratama di Surabaya, salah satunya adalah Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Unair. Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Unair merupakan klinik pratama yang berada di bawah naungan Universitas Airlangga, Surabaya. PLK Uniar memiliki dua klinik pratama yaitu PLK Kampus B dan PLK Kampus C yang masing-masing memiliki tugas dan fungsi yang sama antara lain memfasilitasi, melayani, dan advokasi pemeliharaan kesehatan dan kebugaran civitas akademika. Terdapat dua unit pemeriksaan yang ada di PLK Unair yaitu unit pemeriksaan umum dan unit pemeriksaan gigi. Unit pemeriksaan umum

merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yaitu Riwayat Jalan Tingkat Pertama (RJTP), yang meliputi pemeriksaan, pengobatan, konsultasi medis, tindakan medis non spesialisik, dll. Sedangkan unit pemeriksaan Gigi merupakan pelayanan gigi yang mencakup pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis, premedikasi, kegawatdaruratan oro-dental, pencabutan gigi sulung (topical, infiltrasi), dll.(3)

Kunjungan pasien berarti adanya kepercayaan pasien terhadap organisasi penyelenggara pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhannya. Besarnya tingkat kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari dimensi waktu, yaitu harian, mingguan, bulanan dan tahunan. Kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan merupakan salah satu kegiatan yang biasa kita temui hampir di setiap rumah sakit dan pusat pelayanan kesehatan lainnya.(4) Berdasarkan data kunjungan pasien PLK Unair, pada tahun 2019 jumlah kunjungan mencapai 43.812 orang. Dan pada tahun 2020 jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan menjadi 20.752 orang. Dilihat dari data tersebut telah terjadi penurunan kunjungan pasien sebesar 52,63%.

Menurut Kasuba (2018), ada dua kemungkinan yang menyebabkan terjadinya angka penurunan jumlah kunjungan pasien yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya yaitu disebabkan karena enggan masyarakat untuk kembali berobat ke pelayanan kesehatan dikarenakan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, adanya tarif yang tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan, dan kurangnya kualitas pelayanan petugas terkait dengan waktu tunggu untuk panggilan diperiksanya pasien. Faktor eksternalnya yaitu karena derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat atau dalam keadaan lingkungan tertentu, seperti adanya pandemi Covid-19.(5) Dalam praktek-praktek pemasaran barang atau jasa, jenis kelamin banyak dipakai sebagai kriteria segmentasi konsumen dengan alasan informasi tentang jenis kelamin dapat diidentifikasi dan diakses dengan mudah.(6) Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dalam berbagai penelitian terbukti memiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan konsumen baik untuk melakukan pembelian ataupun pemesanan.(7,8) Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan jumlah pasien berjenis kelamin laki-laki dan perempuan terhadap kunjungan unit pemeriksaan maka dilakukan analisis menggunakan uji analisis *man withney*. Uji analisis *man withney* dapat digunakan pada pengujian hipotesis nol yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara dua kelompok data yang mana data diambil dari sampel yang tidak saling terkait.(9)

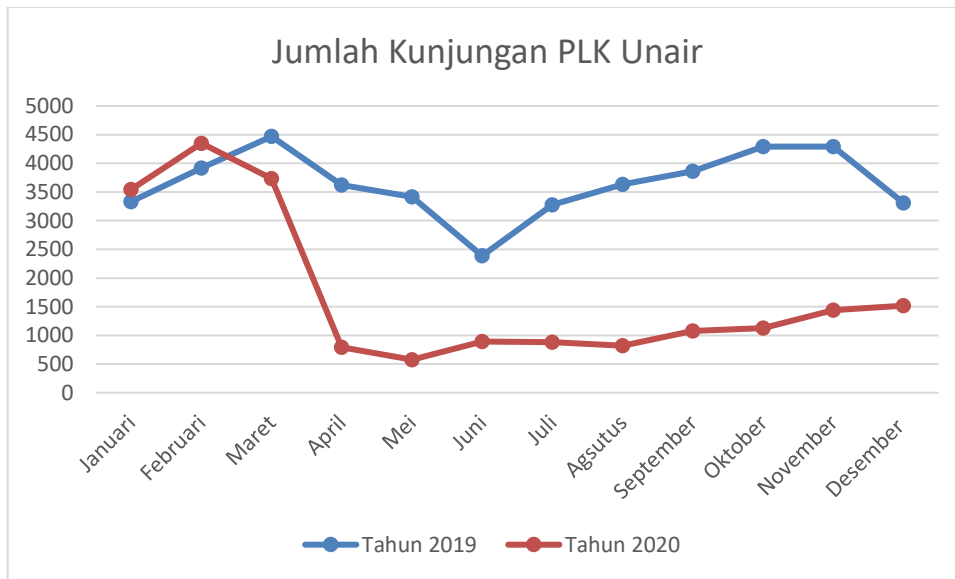
METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan data sekunder dari kunjungan pasien Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga. Uji analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji analisis *man withney*. Sampel yang digunakan adalah seluruh populasi data kunjungan pasien PLK Unair yang melakukan kunjungan pada unit pemeriksaan umum dan unit pemeriksaan gigi pada tahun 2019-2020. Data dianalisis secara statistik menggunakan uji *man withney* dengan bantuan *software* aplikasi SPSS. Variabel dependen dari analisis ini adalah jumlah pengunjung PLK Unair berjenis kelamin laki-laki dan jumlah pengunjung PLK Unair berjenis kelamin perempuan. Sedangkan variabel independennya adalah jenis unit pemeriksaan yang terdiri dari unit pemeriksaan umum dan unit pemeriksaan gigi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan jumlah pengunjung PLK Unair laki-laki dan perempuan pada unit pemeriksaan umum dan unit pemeriksaan gigi.

HASIL

Identifikasi Jumlah Kunjungan Pasien di PLK Unair

Berdasarkan data kunjungan PLK Unair, kunjungan pasien di tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat drastis dibanding dengan kunjungan di tahun sebelumnya. Hal ini salah satunya disebabkan karena adanya pandemi Covid-19 yang mengharuskan semua mahasiswa dan civitas akademika melakukan pembelajaran secara online atau *daring*. Jumlah kunjungan total selama tahun 2020 ini sebanyak 20.749 kunjungan sedangkan pada tahun 2019 jumlah kunjungan sebanyak 43.812, hal tersebut dapat diketahui melalui grafik berikut ini,



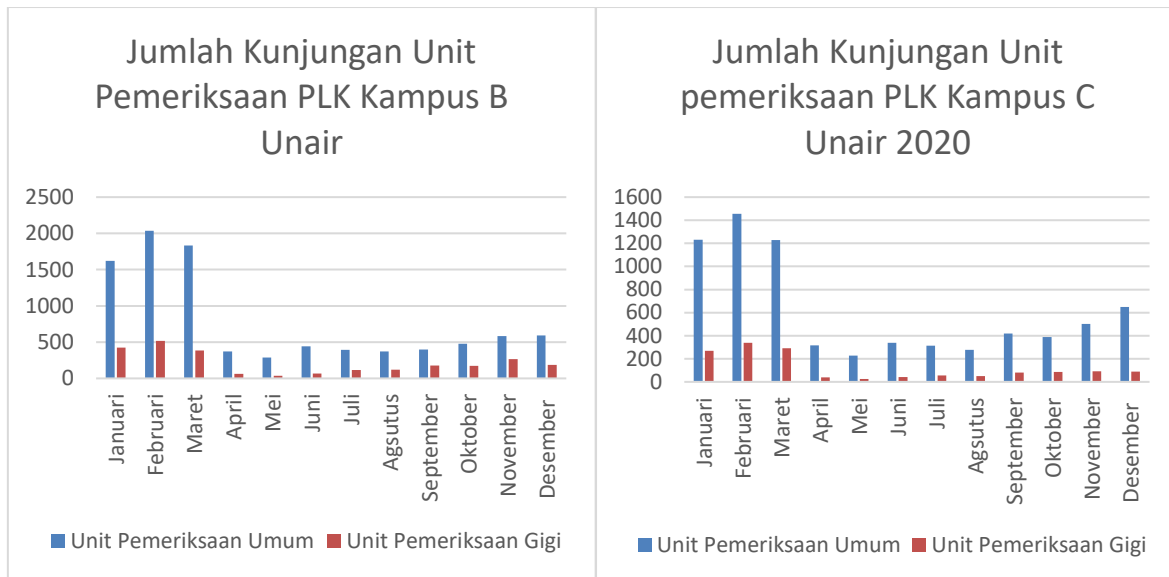
Sumber: Data Kunjungan Pasien PLK Unair 2019-2020

Gambar 1

Grafik Jumlah Kunjungan PLK Unair

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pada tahun 2020 mengalami penurunan yang drastis dibanding jumlah kunjungan pada tahun 2019. Pada bulan Maret kunjungan PLK Unair mengalami sedikit penurunan jumlahnya, dan pada bulan April mengalami penurunan jumlah kunjungan secara drastis. Hal tersebut terjadi karena dipengaruhi oleh data kunjungan tiap PLK yang juga menunjukkan penurunan.

Berdasarkan data, jumlah kunjungan PLK Kampus B dan PLK Kampus C pada tahun 2020 mengalami penurunan yang drastis dibanding jumlah kunjungan PLK Kampus B dan PLK Kampus C pada tahun 2019. Pada bulan Maret kunjungan PLK Kampus B dan PLK Kampus C Unair mengalami sedikit penurunan jumlahnya, dan pada bulan April mengalami penurunan jumlah kunjungan secara drastis.



Sumber: Data Kunjungan Pasien PLK Unair 2019-2020

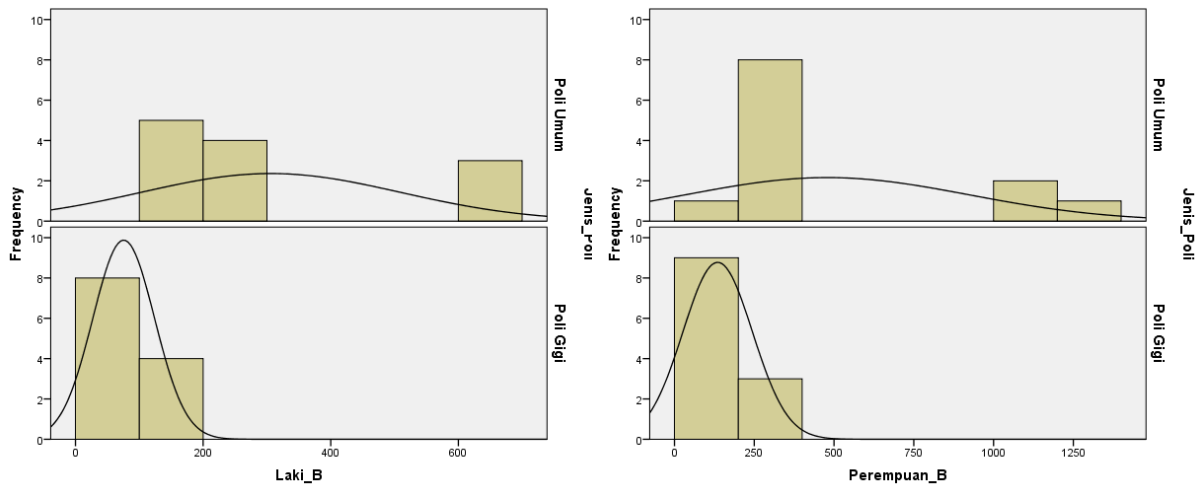
Gambar 2

Grafik Jumlah Kunjungan Pada Setiap Unit Pemeriksaan

Dari jumlah total kunjungan terdapat dua (2) unit pemeriksaan yang menjadi kunjungan pasien di PLK Unair, unit pemeriksaan umum dan unit pemeriksaan gigi. Berdasarkan data jumlah kunjungan pada unit pemeriksaan umum PLK Kampus B dan PLK Kampus C Unair sama-sama memiliki jumlah lebih banyak daripada jumlah kunjungan pada unit pemeriksaan gigi. Jumlah kunjungan unit pemeriksaan umum terbanyak terjadi pada bulan Februari, sama halnya untuk unit pemeriksaan gigi jumlah kunjungan terbanyak terjadi pada bulan Februari. Baik kunjungan unit pemeriksaan umum maupun unit pemeriksaan gigi berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa pada bulan April jumlah kunjungan disetiap unit pemeriksaan mengalami penurunan yang drastis. Jumlah kunjungan terendah unit pemeriksaan umum dan unit pemeriksaan gigi.

Uji Asumsi Perbedaan Mean

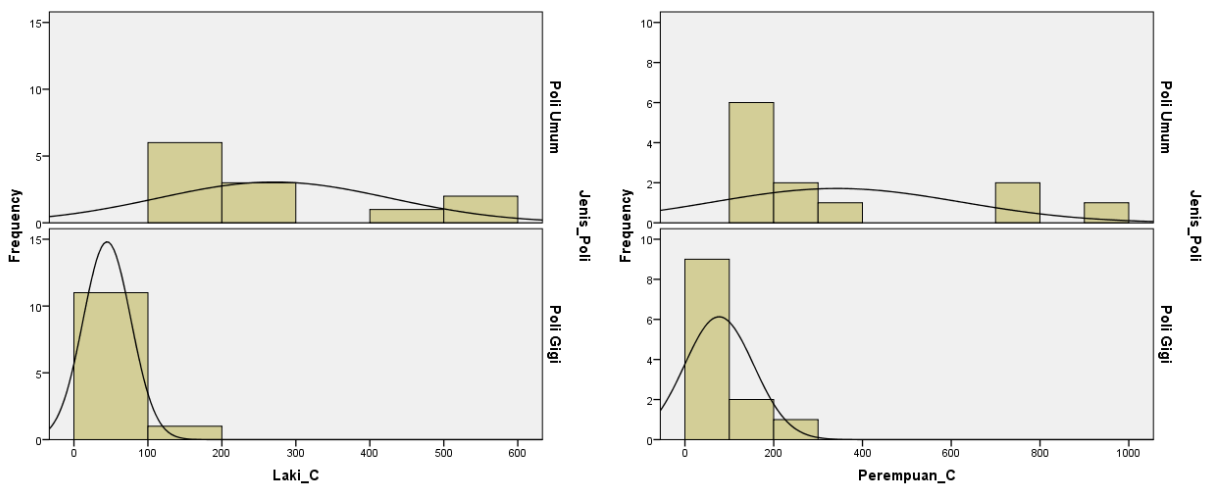
Pada pengujian perbedaan mean yang dilakukan pada data, didapatkan hasil uji berupa histogram disertai kurva distribusinya seperti di bawah ini,



Gambar 3

Histogram Perbedaan Mean Kunjungan Pasien Laki-laki dan Perempuan Pada Unit pemeriksaan Umum dan Unit pemeriksaan Gigi PLK Kampus B Unair

Berdasarkan gambar histogram kunjungan pasien laki-laki PLK Kampus B unair dapat diketahui bahwa puncak tertinggi histogram tidak sama antara keduanya baik pada unit pemeriksaan umum maupun unit pemeriksaan gigi. Pada histogram kunjungan pasien perempuan PLK Kampus B Unair dapat diketahui bahwa puncak tertinggi histogram tidak sama antara keduanya baik pada unit pemeriksaan umum maupun unit pemeriksaan gigi. Hal tersebut berarti terdapat perbedaan *mean* pada data yang akan diuji.



Gambar 4

Histogram Perbedaan Mean Kunjungan Pasien Laki-laki dan Perempuan Pada Unit pemeriksaan Umum dan Unit pemeriksaan Gigi PLK Kampus C Unair

Berdasarkan gambar histogram kunjungan pasien laki-laki PLK Kampus C unair dapat diketahui bahwa puncak tertinggi histogram tidak sama antara keduanya baik pada unit pemeriksaan umum maupun unit pemeriksaan gigi. Pada histogram kunjungan pasien perempuan PLK Kampus C Unair dapat diketahui bahwa puncak tertinggi histogram tidak sama antara keduanya baik pada unit pemeriksaan umum maupun unit pemeriksaan gigi. Hal tersebut berarti terdapat perbedaan *mean* pada data yang akan diuji.

Uji Normalitas

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas Data

	<i>p-value</i>			
	Laki_B	Perempuan_B	Laki_C	Perempuan_C
Unit Pemeriksaan Umum	0,002	0,000	.041	.010
Unit Pemeriksaan Gigi	0,200	0,092	.008	.000

Pada pengujian normalitas data yang dilakukan pada data, didapatkan hasil uji normalitas data bahwa data jumlah pengunjung laki-laki dan perempuan PLK Kampus B pada unit pemeriksaan umum memiliki nilai signifikansi $p\text{-value} < 0,05$ yang artinya data tidak berdistribusi normal. Sedangkan nilai signifikansi data pengunjung laki-laki dan perempuan PLK Kampus B Unair pada unit pemeriksaan gigi bernilai $> 0,05$ yang berarti data berdistribusi normal. Pengujian normalitas data yang dilakukan pada data jumlah pengunjung laki-laki dan perempuan PLK C Unair pada unit pemeriksaan umum dan unit pemeriksaan gigi nilai signifikansi $p\text{-value} < 0,05$ yang artinya data tidak berdistribusi normal.

Analisis Hasil Uji Perbedaan

Hasil analisis didapatkan jumlah pengunjung perempuan selalu lebih banyak daripada jumlah pengunjung laki-laki. Selanjutnya pada variabel jumlah pengunjung laki-laki dan perempuan PLK Kampus B nilai signifikansi $p = 0,000$ dan $0,005 (< 0,05)$ yang artinya terdapat perbedaan jumlah pengunjung laki-laki dan perempuan pada unit pemeriksaan umum dan unit pemeriksaan gigi PLK Kampus B Unair. Sedangkan pada variabel jumlah pengunjung laki-laki dan perempuan PLK Kampus C Unair didapatkan nilai signifikansi $p = 0,000$ dan $0,002 (< 0,05)$ yang artinya terdapat perbedaan jumlah pengunjung laki-laki dan perempuan pada unit pemeriksaan umum dan unit pemeriksaan gigi PLK Kampus C Unair.

PEMBAHASAN

Setiap pelayanan kesehatan atau rumah sakit pasti bangga jika jumlah kunjungan pasien mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah kunjungan tersebut dapat dilihat dari perubahan grafik jumlah kunjungan pasien yang terdapat pada pelayanan kesehatan atau rumah sakit.(10) Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali pelayanan di yankes atau rumah sakit juga akan semakin menurun. Kualitas pelayanan petugas kesehatan, sarana dan prasarana juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jumlah kunjungan pasien.(11)

Sama halnya dengan penelitian Aprillia (2016) yang menunjukkan bahwa pola kunjungan pasien pada setiap poli mengalami fluktuasi tanpa ada unsur tren maupun musiman.(12) Kondisi tren kunjungan seperti itu wajar terjadi sesuai dengan situasi dan kondisi yang memungkinkan hal itu terjadi.

Perbedaan jenis kelamin dapat ditentukan secara biologis, fisiologis bahkan secara fisik. Pada umumnya, secara fisik laki-laki lebih kuat jika dibandingkan dengan perempuan, namun perempuan memiliki daya tahan lebih kuat dibandingkan laki-laki. Laki-laki akan lebih rentan terjangkit penyakit dibandingkan dengan perempuan.(13) Sejalan dengan laporan kunjungan pasien poli geriatri di RSUD Embung Fatimah bulan Januari-Desember 2019 juga membuktikan bahwa jumlah kunjungan pasien berjenis kelamin perempuan lebih mendominasi daripada pasien berjenis kelamin laki-laki.(14) Hal tersebut membuktikan bahwa perempuan lebih rentan terhadap penyakit daripada laki-laki. Berdasarkan penelitian Rakhmawati (2016) telah dijelaskan bahwa jenis kelamin merupakan salah satu factor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan. Seorang perempuan akan lebih cenderung berperilaku sesuai yang kebanyakan orang lakukan atau sarankan serta yang tidak memiliki banyak kendala.(15)

Peningkatan kualitas pelayanan diyakini menjadi kunci pokok keberhasilan organisasi jasa. Cukup banyak penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Sehingga pelanggan yang menerima pelayanan yang melebihi harapannya akan merasakan kepuasan dan selanjutnya akan menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa dan pada akhirnya kepercayaan tersebut akan mendorong pemakaian kembali jasa tersebut.(15) Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan konsep *service quality*. Inti dari *service quality* adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, baik itu kualitas

pelayanan maupun kualitas produk. Semua itu dapat dicapai jika proses sistem dan manusia saling terintegrasi satu sama lain.(16)

KESIMPULAN DAN SARAN

Jumlah kunjungan pasien PLK Unair tahun 2019-2020 mengalami fluktuasi pada setiap unit pelayanan kesehatan. Pasien berjenis kelamin perempuan sangat mendominasi daripada pasien laki-laki, dan terbukti bahwa terdapat perbedaan jumlah pasien laki-laki dan perempuan pada unit pemeriksaan umum dan unit pemeriksaan gigi. Jenis kelamin dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan. Pihak PLK Unair perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan petugas kesehatan, sarana dan prasarana sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jumlah kunjungan pasien

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Vol. Nomor 65. 2019.
2. Kemenkumham RI. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan [Internet]. 2016. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5768/pp-no-47-tahun-2016>
3. PLK Unair. Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga [Internet]. 2020. Available from: <http://plk.unair.ac.id/>
4. Rini M. Rekapitulasi kunjungan pasien. Bandung; 2019.
5. Kasuba RS, Musiana, Kurniawan. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Perawatan Sulamadaha Kota Ternate Barat Tahun 2018. 2018. 17–22 p.
6. Putrevu S. An Examination Of Consumer Responses Toward Attribute And Goal-Framed Messages. *J Advert.* 2010;30(3):5–24.
7. Ye L, Bose M, Pelton LE. How Gender Identity Affect Consumer Behavior: Overview and Historical Analysis. *Journal Of Business Diversity.* *J Bussiness Divers.* 2017;17(4):9–24.
8. Zhang Z, Li H, Meng F, Qiao S. Gender difference in restaurant online booking timing and the moderating effects of sell-out risk and information type. *J Electron Commer Res.* 2018;19(3):266–79.
9. Sriwidadi T. Penggunaan Uji Mann-Whitney pada Analisis Pengaruh Pelatihan Wiraniaga dalam Penjualan Produk Baru. *Binus Bus Rev.* 2011;2(2):751.
10. Cahya N. Analisis Pelaksanaan Rekapitulasi Kunjungan Pasien Rawat Jalan Guna Menunjang Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Aziz Singkawang. 2014.
11. Mubin LF, Anggraeni W, Vinarti RA. Prediksi Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode Genetic Fuzzy Systems Studi Kasus : Rumah Sakit Usada Sidoarjo. *J Tek ITS.* 2012;1(1):1–6.
12. Aprilia D. Penerapan Metode Forecast Exponential Smoothing pada Jumlah Pasien

- Puskesmas. *J Biometrika dan Kependud.* 2016;5(2):146.
13. Saragih YK. *Gambaran Kunjungan Pasien Ke Poli Saraf Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2017.* 2018;
 14. RSUD Batam. *Laporan Kunjungan Pasien Poli Geriatri di RSUD Embung Fatimah.* 2019.
 15. Rakhmawati T. Jenis Kelamin sebagai Variabel Moderasi dalam Hubungan Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dan Kepercayaan Pasien: Sebuah Model Konseptual. *Anim Genet.* 2016;01(01):30–58.
 16. Primadina N. Analisis Penyebab Penurunan Kunjungan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Usada Sidoarjo Berdasarkan Model Service Quality Gaps. Vol. 30, *Toleransi Masyarakat beda Agama.* 2019. 5053156 p.