

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Presiden RI, 2009). Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Menkes, 2009). Keberadaan rumah sakit mutlak diperlukan karena setiap orang yang mengalami gangguan kesehatan pasti membutuhkan pengobatan dan salah satu penyedia layanan kesehatan adalah rumah sakit.

Statistik menurut UU RI No.16 tahun 1997 pasal 1 ayat 1 adalah data yang diperoleh dengan cara pengumpulan, pengelolaan, penyajian dan analisis serta sebagai sistem yang mengatur ketertarikan antar unsur dalam penyelenggaraan statistik. Statistik rumah sakit adalah statistik yang menggunakan dan mengolah data dari pelayanan kesehatan di rumah sakit untuk menghasilkan informasi, fakta, dan pengetahuan berkaitan dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Sudra, 2010). Statistik rumah sakit mencakup indikator rawat inap dan rawat jalan. Rawat jalan adalah pasien yang menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit tanpa dirawat di rumah sakit, atau terdaftar sebagai pasien rawat inap. Dalam statistik rumah sakit khususnya pada bagian rawat jalan terdapat beberapa aspek atau indikator yang dihitung, salah satunya adalah menghitung jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari masing – masing poliklinik yang tersedia di rumah sakit tersebut. Dari data jumlah kunjungan pasien setiap hari, minggu, bulan, sampai tahun dapat menghasilkan informasi kunjungan pasien rawat jalan di suatu rumah sakit sehingga dapat diketahui *trend* kunjungan pasien rawat jalan sebagai dasar pengambilan keputusan manajemen.

Kunjungan pasien yang bersifat fluktuatif atau tidak tetap terkadang membuat pihak manajemen rumah sakit sedikit kesulitan dalam melakukan perencanaan maka prediksi ini dapat digunakan sebagai acuan manajemen rumah sakit dalam melakukan perencanaan baik dari segi sumber daya manusia maupun fasilitas yang ada (Baihaqi, 2019). Seiring dengan bertambahnya jumlah populasi manusia dan keadaan perekonomian yang semakin maju, maka kesadaran masyarakat terhadap kesehatan semakin meningkat. Hal ini dapat meningkatkan jumlah pengunjung suatu rumah sakit. Pihak rumah sakit harus dapat menambah kapasitas terhadap fasilitas – fasilitas yang ada. Selain penambahan kapasitas, pihak rumah sakit juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini bertujuan agar proses penanganan pasien bisa berjalan dengan cepat dan pasien dapat terlayani dengan baik. Salah satu unit yang terkena dampak dari meningkatnya jumlah pengunjung di rumah sakit yaitu unit rawat jalan.

RSUP Dr. Kariadi Semarang adalah rumah sakit pusat rujukan di Provinsi Jawa Tengah dan Nasional serta merupakan Rumah Sakit Tipe A pendidikan serta telah terakreditasi internasional JCI (*Join Commition International*) dan KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit). Terdapat 5 pintu pelayanan rawat jalan di RSUP Dr. Kariadi dimana pelayanan paling besar ada di Instalasi Merpati. Berikut merupakan data kunjungan pasien rawat jalan di Instalasi Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang dari tahun 2017-2019.

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Rawat Jalan Instalasi Merpati Tahun 2017-2019 RSUP Dr. Kariadi

No	Tahun	Total Pengunjung
1	2017	380.428
2	2018	405.288
3	2019	485.050

Sumber: Unit Pelaporan RSUP Dr. Kariadi Semarang

Berdasarkan tabel jumlah pengunjung pasien rawat jalan Instalasi Merpati dapat diketahui bahwa jumlah pengunjung mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018 jumlah pengunjung rawat jalan Instalasi Merpati sebanyak 380.428,

mengalami kenaikan pada tahun 2018 menjadi 405.288 dan mengalami kenaikan yang cukup pesat yaitu sebanyak 485.050 pasien pada tahun 2019.

Prediksi atau peramalan merupakan sebuah proses yang dapat memperkirakan berapa banyak hal yang dibutuhkan di masa depan yang meliputi kebutuhan dalam dimensi kuantitas, kualitas, waktu dan lokasi dalam rangka memenuhi permintaan barang atau jasa yang berdasarkan pada data histori yang ada (Mubin et al., 2012). Salah satu metode peramalan adalah *Trend Analysis*. Perhitungan prediksi jumlah pengunjung rawat jalan dilakukan untuk mengetahui kenaikan jumlah pengunjung dan membantu pengambilan keputusan oleh pihak manajemen rumah sakit guna memelihara kualitas pelayanan terhadap pasien dengan mengetahui prediksi kunjungan maka dapat dihitung prediksi angka kunjungan pasien untuk tiga tahun kedepan sehingga dapat diketahui kebutuhan petugas banyaknya SDM yang bekerja pada suatu unit kerja harus sesuai dengan beban kerja yang ada pada unit kerja tersebut, atau sarana penunjang lain yang diperlukan. Selain itu, metode *Trend Analysis* dapat digunakan untuk peramalan jangka pendek maupun peramalan jangka panjang, ketepatan peramalan dengan metode ini juga sangat baik. Namun, ketepatan pemilihan model pada *Trend Analysis* juga harus diperhatikan guna meminimalkan kesalahan peramalan.

Dari penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang prediksi jumlah pengunjung pasien rawat jalan Instalasi Merpati tahun 2022-2024 untuk mengetahui prediksi jumlah pengunjung rawat jalan Instalasi Merpati sehingga rumah sakit dapat mengembangkan proses pelayanan kesehatan yang ada, dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien, juga untuk menghindari terjadinya beban penyelesaian klaim yang semakin bertambah apabila jumlah pengunjung yang terus meningkat. Tidak cukupnya kapasitas ruang tunggu di bagian pendaftaran dan poli menyebabkan ketidaknyamanan pasien pada saat berobat. Dengan dilakukannya penghitungan prediksi jumlah pengunjung ini diharapkan dapat membantu pihak

RSUP Dr. Kariadi dalam peningkatan pelayanan dan penyediaan sarana prasarana khususnya pada Instalasi Merpati.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Untuk mengetahui prediksi jumlah pengunjung pasien rawat jalan Instalasi Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang Tahun 2022-2024.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Mengetahui data jumlah pengunjung pasien rawat jalan Instalasi Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang tahun 2017-2019
- b. Melakukan peramalan *trend analysis* menggunakan metode *trend linear*
- c. Meramalkan jumlah pengunjung pasien rawat jalan Instalasi Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang tahun 2022-2024

1.2.3 Manfaat PKL

- a. Bagi Peneliti
Mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari di bangku perkuliahan dan membantu meningkatkan wawasan serta inovasi lainnya bagi peneliti tentang perhitungan prediksi jumlah pengunjung pasien di rumah sakit.
- b. Bagi Politeknik Negeri Jember
Hasil laporan ini diharapkan menjadi bahan refensi dan bahan untuk kegiatan pembelajaran di Politeknik Negeri Jember, khususnya program studi Manajemen Informasi Kesehatan.
- c. Bagi Rumah Sakit
Laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi atau solusi penyelesaian terhadap permasalahan di manajemen unit kerja rekam medis dan informasi kesehatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

1.3 Lokasi dan Waktu

Praktek Kerja Lapang (PKL) ini dilaksanakan di RSUP Dr. Kariadi Semarang yang berada di Jalan Dr. Sutomo No. 16 Randusari Kecamatan Semarang Selatan

Kota Semarang Jawa Tengah. PKL dimulai tanggal 10 Januari 2022 sampai 25 Maret 2022 dan dilaksanakan setiap hari Senin sampai Jum'at pukul 07.30 WIB sampai pukul 16.00 WIB.

Adapun pembagian jadwal PKL yang dilaksanakan di RSUP Dr. Kariadi adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Pembagian Jadwal PKL RSUP Dr. Kariadi Semarang

Tanggal	Kegiatan
10 Januari 2022	Orientasi Rumah Sakit
11 – 18 Januari 2022	<i>Case Mix</i>
19 – 26 Januari 2022	Penanggung Jawab Rekam Medis
27 Januari – 4 Februari 2022	Filing Rawat Inap
7 – 14 Februari 2022	Surat Keterangan Dokter
15 – 22 Februari 2022	Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan & Filing Rawat Jalan
23 Februari – 4 Maret 2022	<i>Analisis & Reporting</i>
5 – 11 Maret 2022	Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap & Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat
21 – 22 Maret 2022	Mutu Pelayanan Rekam Medis
23 Maret 2022	Pembuatan Laporan
24 Maret 2022	Presentasi Laporan
25 Maret 2022	Revisi Laporan

1.4 Metode pelaksanaan

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden pada lokasi penelitian. Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara kepada petugas rekam medis di rumah sakit tentang laporan jumlah pengunjung pasien rawat jalan Instalasi Merpati 5 tahun terakhir yaitu 2017-2019.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain. Data ini diperoleh dari total jumlah pengunjung pasien rawat jalan Instalasi Merpati tahun 2017-2019, studi dokumentasi yang diperoleh dari buku dan jurnal yang dapat menjadi referensi bagi penelitian ini.