

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Republik Indonesia telah menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk seluruh masyarakat dan digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah yang meliputi puskesmas, klinik, dan rumah sakit (Kemenkes, 2013). Rumah sakit didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap serta gawat darurat menurut Peraturan Pemerintah RI No 47 (2021). Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit kerja yang ada di rumah sakit yang melayani pasien dengan berobat dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik serta terapeutik (Estrada dkk., 2022).

Rumah sakit harus mampu menghasilkan data dan informasi kesehatan yang nantinya akan membantu dalam menaikkan derajat kesehatan masyarakat menjadi lebih baik lagi. Upaya yang bisa dilakukan rumah sakit yaitu menyelenggarakan pengelolaan rekam medis yang juga digunakan untuk menunjang pelayanan dan pengolahan informasi pasien (Mardiana dkk., 2021). Berdasarkan Kemenkes (2022) rekam medis merupakan berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Menjadi seorang petugas rekam medis dan informasi kesehatan memiliki tanggung jawab atas pengolahan, penyajian data dan informasi kesehatan untuk perencanaan pelayanan program kesehatan, pemantauan indikator mutu dan efisiensi produktivitas pelayanan program kesehatan serta pengambilan keputusan manajemen pelayanan dan program kesehatan. Rekam medis menjadi sumber data penting yang dapat digunakan dan dimanfaatkan dalam suatu kegiatan di rumah sakit. Salah satu bentuk pemanfaatan data rekam medis dapat digunakan sebagai perhitungan statistik suatu rumah sakit (Kemenkes, 2020).

Statistik rumah sakit merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menginterpretasikan, dan membuat kesimpulan dari data yang telah ada di rumah sakit untuk menghasilkan informasi, fakta, dan pengetahuan berkaitan dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Statistik rumah sakit mencakup statistik pelayanan rawat jalan dan statistik pelayanan rawat inap. Statistik pelayanan rawat jalan diperoleh dari sensus harian rawat jalan yang berisi rekapitulasi kunjungan pasien rawat jalan, dari rekapitulasi tersebut dapat diperoleh beberapa indikator rawat jalan (Rustiyanto, 2011).

Bertambahnya jumlah populasi manusia dan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan semakin meningkat. Hal ini dapat mempengaruhi peningkatan pada jumlah pengunjung di suatu rumah sakit, oleh karena itu pihak rumah sakit perlu menambah kapasitas fasilitas yang telah ada. Disisi lain, pihak rumah sakit juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit bertujuan guna proses penanganan pasien dapat terlayani dengan baik.

Pada umumnya tujuan peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit yang lebih bermutu adalah agar dapat terwujudnya derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Dampak peningkatan jumlah pasien yang mengunjungi rumah sakit salah satunya berada pada unit rawat jalan. Jumlah kunjungan pasien yang bersifat *fluktuatif* atau tidak tetap terkadang membuat pihak manajemen rumah sakit mengalami sedikit kendala dalam melaksanakan perencanaan, oleh karena itu prediksi kunjungan pasien dapat digunakan untuk mengetahui kenaikan jumlah pengunjung dan membantu sebagai acuan manajemen rumah sakit dalam melakukan perencanaan baik dari sumber daya manusia maupun fasilitas yang tersedia guna memelihara kualitas pelayanan terhadap pasien (Baihaqi, 2019).

RSUD Haji Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu rumah sakit yang berada di kota Surabaya yang dimana rumah sakit ini milik pemerintah provinsi Jawa Timur yang bertipe B pendidikan. Rumah Sakit ini memiliki beberapa pelayanan yang diantaranya adalah pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Pada pelayanan rawat jalan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur memiliki pelayanan reguler dan eksekutif yang terdiri dari 4 lantai dengan 30 poliklinik.

Berikut ini merupakan data kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dari tahun 2020-2022.

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Rawat Jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	2020	122.181
2	2021	123.262
3	2022	168.200

Sumber: Unit Pelaporan Rekam Medis RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

Berdasarkan tabel jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dapat diketahui bahwa jumlah pengunjung mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020 jumlah pengunjung rawat jalan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur sebanyak 122.181, mengalami kenaikan pada tahun 2021 menjadi 123.262 dan pada tahun 2022 mengalami kenaikan yang cukup pesat yaitu sebanyak 168.200. Kenaikan yang cukup pesat ini dikarenakan pada tahun 2020 masih terdapat pandemi COVID-19 yang dimana masyarakat masih takut untuk berobat ke rumah sakit dan pada tahun 2021-2022 pandemi COVID-19 mulai mereda sehingga masyarakat mau berobat ke rumah sakit.

Dilihat dari data kunjungan pasien yang setiap tahunnya semakin meningkat, dapat mempengaruhi kinerja pelayanan terutama pada bagian pendaftaran yang menjadi tempat pertama yang akan dituju oleh pasien ketika akan berobat. Berkembangnya kualitas kinerja petugas dalam melayani dan menangani pasien dapat meningkatkan kepercayaan pada kualitas rumah sakit tersebut, oleh karena itu dalam melayani pasien yang lebih cepat butuh tenaga rekam medis yang memadai. Selain itu dalam pendataan pasien dan hasil pelaporan dapat ditangani dengan cepat dan tepat (Chrimawanti, 2020).

Kunjungan pasien rawat jalan yang semakin meningkat di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur menyebabkan antrian yang panjang dan penuhnya ruang tunggu pendaftaran sehingga terdapat pasien yang tidak mendapatkan kursi. Akibatnya pasien menunggu dipanggil oleh petugas untuk dilayani sembari berdiri. Hal ini relevan dengan pernyataan Nengsih dan Yustanti (2020) panjang dan lamanya antrian membuat pasien merasa tidak nyaman, karena menganggap waktu mereka

terbuang percuma saat mereka mengantri sebelum dilayani. Kondisi tersebut bisa dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1.1 Pasien Berdiri Mengantri Untuk Mendaftar

Berdasarkan perhitungan beban kerja yang dilakukan saat kegiatan Praktek Kerja Lapang (PKL), terdapat kelebihan beban kerja pada petugas pendaftaran pasien rawat jalan. Pada saat tertentu dan sedang ramai kunjungan pasien, petugas pendaftaran meminta bantuan langsung kepada petugas pengolahan data dan pelaporan untuk membantu pada loket pendaftaran pasien rawat jalan, baik di lantai 1,2 maupun lantai 4. Sejalan dengan pernyataan Andrey dkk., (2021) Apabila jumlah tenaga kerja tidak sesuai dengan beban kerja maka mengakibatkan kelelahan kerja sehingga menurunkan produktifitas kerja dan mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Prediksi atau peramalan merupakan sebuah proses yang dapat memperkirakan berapa banyak hal yang akan dibutuhkan di masa mendatang yang meliputi kebutuhan dalam dimensi kuantitas, kualitas, waktu dan lokasi dalam rangka memenuhi permintaan barang atau jasa yang berdasarkan pada data histori yang

telah ada. Metode peramalan yang bisa digunakan salah satunya adalah metode *Trend Analysis*. 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 untuk meminimalisir kesalahan peramalan (Mardiana dan Setiatin, 2021).

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang prediksi jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur pada tahun 2023-2025 untuk mengetahui prediksi jumlah kunjungan rawat jalan sehingga rumah sakit dapat mengembangkan proses pelayanan kesehatan yang telah berjalan dan guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien. Mengingat pentingnya data kunjungan rawat jalan yang berguna untuk mengetahui sejauh mana perkembangan dari pelayanan yang diberikan kepada pasien dan dapat digunakan sebagai tolak ukur manajemen untuk merancang langkah evaluasi dalam meningkatkan pelayanan pada pasien rawat jalan serta dapat memajemen dan memperkirakan kembali jumlah sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk kedepannya sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien bisa lebih optimal.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Mengetahui prediksi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur tahun 2023-2025 dengan metode analisis *trend linear*.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Menghitung beban kerja petugas pendaftaran pasien rawat jalan menggunakan metode ABK-Kes di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
- b. Melakukan prediksi *trend analysis* dengan menggunakan metode analisis *trend linear*.

1.2.3 Manfaat PKL

- a. Bagi Rumah Sakit

Sebagai dasar bahan masukan maupun pertimbangan dalam melakukan pengambilan keputusan atau kebijakan manajemen terkait perencanaan dan

penganggaran dana sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta pengadaan logistik rumah sakit. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan antara RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dengan Politeknik Negeri Jember khususnya Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai bahan referensi kepustakaan dan pengembangan ilmu pengetahuan di Politeknik Negeri Jember serta dapat menjalin hubungan dan kerjasama yang baik dengan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

c. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dalam menghadapi tantangan pekerjaan di bidang rekam medis serta dapat menerapkan teori yang telah didapat pada perkuliahan dan menambah wawasan maupun inovasi lainnya bagi pembaca terutama terkait prediksi jumlah kunjungan pasien di rumah sakit.

1.3 Lokasi dan Waktu Pengambilan Data Laporan

Pengambilan data untuk laporan praktek kerja lapang dengan judul “Prediksi Kunjungan Pasien Rawat Jalan dengan Metode Analisis *Trend Linear* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Tahun 2023-2025” dilakukan pada tanggal 24 Februari hingga 29 Maret 2023 di instalasi rekam medis dan rawat jalan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

1.4 Metode Pelaksanaan

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk menjelaskan hasil penelitian berdasarkan fakta tanpa membuat perbandingan atau hubungan. Penggunaan metode ini dilakukan dalam usaha memberikan upaya dan mengantisipasi dalam menghadapi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur pada tahun 2023-2025. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yakni:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden pada lokasi penelitian. Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara tidak terstruktur kepada petugas rekam medis di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur terkait

pelayanan dan data tentang laporan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2020-2022.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut serta disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain. Data ini diperoleh dari jumlah keseluruhan kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur pada tahun 2020-2022. Studi dokumentasi yang diperoleh dari jurnal dan penelitian terdahulu yang dapat dijadikan referensi bagi penelitian ini.