

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan utama masyarakat pada masa sekarang. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan sarana pelayanan kesehatan agar masyarakat mendapatkan tingkat derajat kesehatan yang optimal sesuai dengan tujuan pembangunan kesehatan. Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan dalam bidang kesehatan, dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat. Menurut PMK RI No 3 Tahun 2022, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Keberadaan rumah sakit mutlak diperlukan karena setiap orang yang mengalami gangguan kesehatan pasti membutuhkan pengobatan dan salah satu penyedia layanan kesehatan adalah rumah sakit (Mubin dkk., 2012).

Setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis untuk menunjang pelayanan dan pengolahan informasi pasien. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 24 tahun 2022 rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Salah satu kegunaan dari data rekam medis dapat dimanfaatkan untuk perhitungan statistik rumah sakit. Statistik rumah sakit adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menginterpretasikan dan membuat kesimpulan dari data yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan. Perhitungan statistik rumah sakit terdiri dari beberapa indikator antara lain indikator gawat darurat, indikator rawat jalan dan indikator rawat inap.

Indikator pelayanan rawat jalan dapat dimulai berdasarkan perhitungan indikator statistik rawat jalan meliputi, rerata kunjungan per hari, rerata kunjungan baru per hari, rerata kunjungan lama per hari, rasio kunjungan baru dengan total kunjungan, rasio kunjungan lama dengan total kunjungan, presentase pelayanan

spesialistik, rasio kunjungan dengan tenaga perawat rawat jalan dan rasio pasien jalan dengan penduduk (Hosizah dan Maryati, 2018).

Salah satu unit yang terkena dampak dari meningkatnya jumlah pengunjung di rumah sakit adalah unit rawat jalan. Rawat jalan adalah pasien yang menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit tanpa dirawat di rumah sakit, atau terdaftar sebagai pasien rawat inap. 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. Peningkatan atau penurunan jumlah pasien berdampak terhadap operasional dan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Wibowo dkk., 2023). Manajemen rumah sakit sangat membutuhkan informasi peramalan jumlah pasien yang akan berkunjung agar dapat menyediakan sumber daya dengan efektif dan efisien dan pembahan anjungan mandiri.

Peramalan dan prediksi bagi setiap perusahaan atau organisasi bisnis merupakan bagian terpenting dalam setiap pengambilan keputusan manajemen dan peramalan itu sendiri dapat menjadi dasar bagi manajemen untuk merencanakan kegiatan dan keputusan dalam jangka pendek, menengah dan panjang (Al Khowarizmi dalam Wibowo dkk., 2023). Untuk itu perlu peramalan kunjungan pasien rawat jalan yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan seperti membuat perencanaan manajemen pelayanan, fasilitas dan SDM di sebuah rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Moewardi merupakan RSUD bertaraf nasional yang selalu memberikan pelayanan cepat, tepat, nyaman dan mudah yang berada di kota Surakarta. RSUD Dr. Moewardi merupakan rumah sakit kelas A Pendidikan yang terbesar di Provinsi Jawa Tengah milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan pusat rujukan bagi wilayah eks Karesidenan Surakarta dan sekitarnya, juga Provinsi Jawa Timur bagian Barat dan Jawa Tengah bagian Timur dengan fungsi utamanya pelaksanaan di bidang pelayanan serta fungsi yang lainnya yaitu pendidikan dan penelitian.

Dalam beberapa tahun terakhir jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi mengalami kenaikan. Berikut data kunjungan pasien rawat jalan dari tahun 2021-2023.

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2021-2023 RSUD Dr. Moewardi

Jenis Kunjungan	Total Kunjungan		
	2021	2022	2023
Kunjungan Baru	19.635	27.631	28.591
Kunjungan Lama	223.117	292.412	368.663
Total	242.752	320.043	397.254

Sumber: Unit Pelaporan RSUD Dr. Moewardi

Berdasarkan data tersebut menunjukkan adanya trend peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan. Hal ini menyebabkan penumpukan jumlah pasien yang mengantri pada anjungan mandiri dan pada loket pendaftaran. Dampak dari lonjakan pasien tersebut pihak rumah sakit harus dapat menambah kapasitas terhadap fasilitas-fasilitas yang ada seperti penambahan komputer dan penambahan anjungan mandiri. Selain penambahan kapasitas, pihak rumah sakit juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini bertujuan agar proses penanganan pasien bisa berjalan dengan cepat, tidak terjadinya antrian panjang pada loket dan pasien bisa terlayani dengan baik.

Metode untuk mengetahui kunjungan pasien rawat jalan di tahun berikutnya perlu dilakukan perhitungan peramalan (*forecasting*). Peramalan merupakan suatu metode yang dipakai untuk mengetahui kejadian ataupun peristiwa yang mungkin akan terjadi di masa yang akan datang berdasarkan sumber informasi yang diperoleh di masa lampau. Salah satu metode peramalan kuantitatif adalah metode peramalan deret waktu (*time series*). Dimana metode *time series* merupakan metode yang digunakan untuk memprediksi masa depan dengan menggunakan data historis. dengan kata lain, metode *time series* mencoba melihat apa yang terjadi pada suatu kurun waktu tertentu dan menggunakan data masa lalu untuk memprediksi (J. F. Siahaan dalam Basri, 2021).

Dalam statistika, metode yang dapat digunakan untuk peramalan suatu data *time series* salah satunya adalah metode pemulusan (*smoothing*). Menurut (Rismawanti dan Darsyah, 2018) bahwa metode *exponential smoothing* memiliki nilai akurasi yang lebih tinggi daripada metode analisis *time series* lainnya. Metode *smoothing* dengan pembobotan sederhana terhadap data masa lalu dalam deret waktu digunakan untuk meramalkan masa yang akan datang sehingga error-nya seminimal mungkin. Metode *eksponensial smoothing* mempunyai *track record* keberhasilan yang baik (Yuniastari dkk dalam Aprilia, 2016). Menurut Yonar et al. (2020), metode *exponential smoothing* diperkenalkan pada akhir tahun 1950-an. Pemulusan eksponensial (*exponential smoothing*) merupakan metode peramalan yang digunakan untuk meramalkan masa yang akan datang dengan melakukan proses pemulusan (*smoothing*) dengan menghasilkan data ramalan yang lebih kecil nilai kesalahannya. Setiap data yang digunakan pada metode ini diberi bobot yang disimbolkan alpha, beta, dan gamma di mana bobot ini ditentukan secara bebas dengan *trial and error* yang berada dalam range 0 - 1.

Jika suatu data memuat trend sekaligus musiman, maka metode yang digunakan untuk peramalan adalah dengan pemulusan eksponensial Holt-Winters (Makridakis, S., et al dalam Hamidah dkk., 2013). *Trend* merupakan analisis yang menerangkan dan mengukur berbagai perubahan atau perkembangan data selama satu periode (Hasan, 2014).

Metode Eksponensial *smoothing* adalah metode peramalan berdasarkan angka aktual dan perkiraan dari periode saat ini dari indeks tertentu yang memperkenalkan faktor pembobotan yang disederhanakan untuk mendapatkan angka rata-rata (Qiao et al. dalam Wibowo dkk., 2023). Metode ini umum digunakan untuk peramalan, tidak hanya di dunia kesehatan tapi juga di bidang keilmuan lainnya. Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk meramalkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dengan menggunakan metode *triple eksponensial smoothing Holt-Winters* yang merupakan metode dengan tiga parameter yang disebut juga metode *Winter*. Metode *exponential smoothing holt-winters* merupakan metode prediksi runtun waktu (*time series*) yang dapat

menangani perilaku musiman (*seasonal*) pada sebuah data dasar masa lalu. Metode ini digunakan apabila pola data berbentuk trend dan ada unsur musiman

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan peramalan kunjungan pasien rawat jalan yang berguna mengetahui sejauh mana perkembangan dari pelayanan yang diberikan kepada pasien dan dapat digunakan sebagai tolak ukur agar tidak terjadinya penumpukan pasien pada anjungan mandiri yang akan melakukan proses pendaftaran pasien rawat jalan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka tujuan penelitian adalah meramalkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi Tahun 2024-2026.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum PKL**

Untuk mengetahui peramalan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi tahun 2024-2026

### **1.2.2 Tujuan Khusus PKL**

- a. Mengidentifikasi jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi tahun 2021-2023
- b. Melakukan peramalan *time series* menggunakan metode *Triple Exponential Smoothing Holt-Winters* tahun 2024-2026
- c. Meramalkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi tahun 2024-2026

### **1.2.3 Manfaat PKL**

- a. Bagi Mahasiswa

Penulis dapat mengetahui peramalan jumlah kunjungan pasien rawat jalan serta menambah pengalaman dan pengetahuan penulis dalam bidang rekam medis khususnya statistik

- b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Dapat dijadikan sebagai referensi bahan pembelajaran yang berhubungan dengan prediksi kunjungan pasien rawat jalan

c. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan atau solusi penyelesaian masalah di manajemen unit rekam medis di RSUD Dr. Moewardi

### **1.3 Lokasi dan Waktu**

- a. Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi yang terletak di Jl. Kolonel Sutarto 132 – Kelurahan Jebres, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta
- b. Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) berlangsung selama 12 minggu, dilaksanakan sejak tanggal 30 Oktober 2023 hingga 19 Januari 2024, yang dilaksanakan hari Senin – Kamis pada pukul 07.00 – 15.30 WIB dan hari Jum'at pada pukul 07.00 – 14.00 WIB

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

#### **1.4.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam meramal jumlah kunjungan pasien rawat jalan adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif.

#### **1.4.2 Sumber Data**

- a. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016). Sumber data primer dari penelitian ini diperoleh secara langsung dari hasil wawancara kepada petugas rekam medis di rumah sakit tentang laporan jumlah pengunjung pasien rawat jalan 3 tahun terakhir yaitu 2021-2023.
- b. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, missal lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2016). Sumber data sekunder yang diperoleh berasal dari data kunjungan pasien rawat jalan tahun 2021-2023 di RSUD Dr. Moewardi.

### 1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Observasi merupakan salah satu cara yang penting untuk mendapatkan informasi yang pasti tentang seseorang karena apa yang dikatakan petugas belum tentu sesuai dengan apa yang dikerjakan (Sugiyono, 2014). Observasi dilakukan di unit penelitian yaitu bagian pendaftaran pasien rawat jalan Instalasi Rekam Medis RSUD Dr. Moewardi Surakarta dengan mengamati secara langsung proses pendaftaran pasien rawat jalan.

#### b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu metode pengumpulan data dalam bentuk dokumen, gambar serta keterangan yang dapat menunjang dalam meramalkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan.