

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Rumah sakit diselenggarakan untuk meningkatkan kualitas dan menjaga standar pelayanan rumah sakit, serta memberikan kepastian hukum bagi pasien, masyarakat, staf rumah sakit, dan rumah sakit itu sendiri.

Rumah sakit dalam melaksanakan pelayanan kesehatan harus menyelenggarakan rekam medis sebagai penunjang pelayanan dan pengolahan informasi pasien (Rahmawati *et al.*, 2023). Rekam medis adalah berkas yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Rekam medis menjadi sumber data penting yang dapat digunakan dan dimanfaatkan dalam suatu kegiatan di rumah sakit, salah satunya untuk perhitungan data statistik rumah sakit (Sabran *et al.*, 2024).

Rawat jalan adalah pelayanan medis yang diberikan kepada seorang pasien tanpa mengharuskan pasien tersebut untuk menginap di rumah sakit. Rawat inap adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan dan pelayanan kesehatan lainnya. Statistik rumah sakit didefinisikan sebagai suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menginterpretasikan, dan membuat kesimpulan dari data yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan (Rahmawati *et al.*, 2023). Terdapat beberapa indikator statistik dalam unit rawat jalan dan rawat inap, seperti jumlah kunjungan baik kunjungan lama atau kunjungan baru, rata – rata kunjungan baik kunjungan lama atau kunjungan baru per hari, rasio kunjungan baik kunjungan lama atau kunjungan baru dengan total kunjungan, dan lain sebagainya. Data tersebut kemudian diolah menjadi sebuah informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Salah satu bentuk pengolahan

data statistik yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan adalah prediksi kunjungan pasien untuk beberapa tahun ke depan.

Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto atau yang lebih dikenal dengan RSPAD Gatot Soebroto merupakan salah satu rumah sakit tipe A yang terletak di DKI Jakarta. RSPAD Gatot Soebroto adalah rumah sakit tingkat satu yang berperan sebagai pusat rujukan tertinggi dalam jajaran TNI, khususnya TNI Angkatan Darat. Selain memberikan pelayanan kesehatan kepada TNI AD dan Pegawai Negeri Sipil yang bertugas, rumah sakit ini juga melayani masyarakat umum. Berdasarkan hal tersebut, jenis pasien di RSPAD Gatot Soebroto terbagi menjadi 2 yaitu pasien dinas dan pasien umum. Pasien dinas merupakan pasien yang berasal dari jajaran TNI (AD, AL, AU) beserta keluarga, PNS TNI, serta purnawirawan TNI. Sedangkan pasien non dinas merupakan pasien BPJS umum, meliputi pasien BPJS PBI, mandiri, kementerian, dan tunai.

Data jumlah kunjungan pasien dinas di RSPAD Gatot Soebroto dari tahun ke tahun bersifat fluktuatif. Penelitian yang dilakukan Baihaqi *et al.*, (2020) menyatakan bahwa kunjungan pasien yang bersifat fluktuatif dan tidak dapat diperkirakan jumlah pastinya menyebabkan pihak manajemen rumah sakit kesulitan dalam melakukan perencanaan. Sedangkan jumlah kunjungan pasien non dinas serta pasien rawat inap di RSPAD Gatot Soebroto mengalami kenaikan setiap tahunnya. Penelitian yang dilakukan Sabran *et al.*, (2024) menyatakan bahwa 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.

Adanya kebutuhan pada pasien dinas dari aspek efisiensi waktu dalam mengakses layanan kesehatan baik untuk diri sendiri maupun keluarga mendasari pihak manajemen RSPAD Gatot Soebroto untuk merencanakan suatu akses pelayanan yang efisien khusus bagi pasien dinas. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis terkait pengembangan unit pendaftaran pasien di RSPAD Gatot Soebroto dengan metode prediksi analisis *trend linear*. Adapun dari sisi SDM peneliti menganalisis tingkat *burnout* dan *stress* yang terjadi pada unit pendaftaran.

Burnout adalah kondisi yang menggambarkan kelelahan secara fisik, mental, dan emosional karena pekerjaan. *Stress* adalah gangguan yang dirasakan oleh seseorang akibat adanya suatu tuntutan. Prediksi atau peramalan adalah suatu proses untuk memperkirakan kebutuhan di masa depan yang meliputi kebutuhan dalam ukuran kuantitas, kualitas, waktu dan lokasi dalam rangka pemenuhan permintaan kebutuhan berdasarkan data histori yang ada (Mubin *et al.*, 2012). Metode peramalan analisis *trend linear* dapat digunakan untuk peramalan jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam hal ini, metode peramalan analisis *trend linear* digunakan untuk mengetahui kenaikan jumlah kunjungan dalam mendukung perencanaan pihak manajemen RSPAD Gatot Soebroto pada tahun 2025-2027. Hasil perhitungan prediksi diharapkan dapat membantu pihak manajemen RSPAD Gatot Soebroto dalam mengembangkan akses pelayanan kesehatan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien khususnya pada unit pendaftaran.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Menganalisis pengembangan unit pendaftaran pasien RSPAD Gatot Soebroto dengan metode analisis *trend linear* dan status *burnout* dan *stress* pada petugas, khususnya petugas pendaftaran.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui jumlah kunjungan pasien rawat jalan baik pasien dinas maupun non dinas, serta jumlah kunjungan pasien rawat inap di RSPAD Gatot Soebroto tahun 2021-2023.
2. Mengetahui hasil perhitungan prediksi jumlah kunjungan pasien rawat jalan baik pasien dinas maupun non dinas, serta pasien rawat inap di RSPAD Gatot Soebroto tahun 2025-2027.
3. Mengetahui hasil perhitungan kebutuhan petugas dengan menggunakan metode ABK-Kes tahun 2025-2027.
4. Mengetahui status *burnout* dan *stress* pada petugas.

5. Mengetahui rencana pengembangan akses pelayanan yang efisien berdasarkan analisis *trend linear*, status *burnout*, dan status *stress* pada petugas.

1.2.3 Manfaat

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat digunakan sebagai rekomendasi dalam pengambilan keputusan manajemen terkait perencanaan pengembangan akses layanan yang efisien, penganggaran dana, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana rumah sakit.

2. Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah referensi serta dapat digunakan sebagai sarana pembelajaran bagi mahasiswa khususnya dalam manajemen informasi dan kesehatan.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Kegiatan PKL dilaksanakan di RSPAD (Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat) Gatot Soebroto yang beralamat di Jl. Abdul Rahman Saleh No. 24, Senen, Kecamatan Senen, Kota Jakarta Pusat, 10410.

1.3.2 Waktu

Kegiatan PKL dilaksanakan pada tanggal 01 Oktober 2024 - 20 Desember 2024, kegiatan PKL dilakukan setiap hari Senin hingga hari Jumat.