

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna meliputi pelayanan promotive, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2009a). Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit kerja yang ada di rumah sakit yang melayani pasien berobat dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan. Pelayanan ini menjadi aspek penting dalam penanganan pasien, baik untuk konsultasi rutin, perawatan lanjutan, termasuk seluruh prosedur diagnostik serta terapeutik.

Rekam medis merupakan suatu dokumen yang memuat berbagai informasi mengenai identitas pasien, hasil-hasil pemeriksaan, pemberian pengobatan, serta berbagai tindakan dan pelayanan kesehatan yang sudah diberikan kepada pasien (Kesehatan RI, 2022). Rekam medis tidak hanya berfungsi sebagai berkas pencatatan data pasien saja, tetapi memiliki cakupan yang lebih luas. Salah satu manfaat penting rekam medis adalah sebagai sumber informasi statistik pelayanan rumah sakit yang dapat digunakan sebagai bahan dasar pengambilan keputusan manajemen rumah sakit.

Statistik rumah sakit merupakan suatu sistem pengelolaan data yang bersumber dari berbagai aktivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, yang bertujuan untuk menghasilkan informasi faktual terkait dinamika pelayanan Kesehatan (Nisak, 2020). Dalam implementasinya, proses akuisisi data dilakukan secara sistematis yang mencakup tiga unit pelayanan utama yakni rawat jalan, rawat inap dan rawat darurat. Salah satu indikator statistik rawat jalan yaitu perhitungan kunjungan pasien rawat jalan. Data tersebut kemudian diolah menjadi informasi sebagai dasar pengambilan keputusan seperti prediksi kunjungan pasien rawat jalan untuk beberapa tahun kedepan. Sehingga hasil dari prediksi ini dapat dijadikan dasar dalam perencanaan strategis, terutama

dalam pengelolaan sarana dan prasarana rumah sakit, penataan jadwal pelayanan, serta penentuan kebutuhan tenaga medis dan non-medis secara tepat.

Prediksi merupakan suatu proses pendekatan untuk memperkirakan beberapa kebutuhan di masa datang yang meliputi kebutuhan dalam ukuran kuantitas, kualitas, waktu dan lokasi yang dibutuhkan dalam rangka mengetahui kenaikan jumlah pengunjung dan membantu manajemen rumah sakit dalam melakukan perencanaan baik dari sumber daya manusia maupun fasilitas yang tersedia guna memelihara kualitas pelayanan terhadap pasien (Mubin et al., 2012). Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi kunjungan pasien adalah analisis trend linear. Metode analisis trend linear merupakan salah satu pendekatan yang sederhana namun efektif untuk memproyeksikan jumlah kunjungan pasien berdasarkan data historis. Dengan menggunakan data kunjungan pasien rawat jalan dari beberapa periode sebelumnya, metode analisis trend linear dapat mengidentifikasi pola pertumbuhan atau penurunan jumlah pasien, serta memberikan perkiraan jumlah kunjungan di masa depan

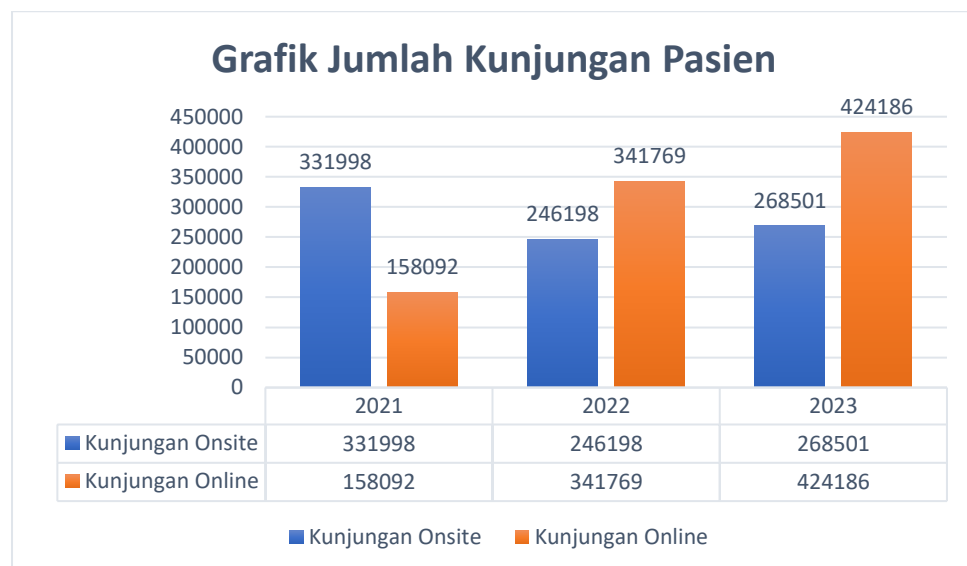
Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito merupakan salah satu rumah sakit rujukan utama di Yogyakarta dan wilayah sekitarnya. Sebagai rumah sakit tipe A, RSUP Dr. Sardjito merupakan rumah sakit rujukan tertinggi dimana jumlah kunjungan pasien setiap tahunnya semakin meningkat, salah satunya kunjungan pelayanan rawat jalan. Berikut merupakan data kunjungan pasien rawat jalan RSUP dr. Sardjito Yogyakarta tahun 2019 – 2023.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2019 - 2023 RSUP Dr. Sardito Yogyakarta

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	2019	518.806
2	2020	452.648
3	2021	490.090
4	2022	587.967
5	2023	692.687

Sumber: Data Sekunder Unit Pelaporan RSUP dr. Sardjito Yogyakarta

Berdasarkan dari data kunjungan pasien rawat jalan diatas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta pada tahun 2019-2023. Pada tahun 2020 kunjungan rawat jalan mengalami penurunan sebesar 13%, penurunan kunjungan tersebut dikarenakan virus covid-19 yang menyebabkan pembatasan kunjungan. Kemudian kembali meningkat pada tahun 2021 dan terus mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Dimana pelayanan rawat jalan meningkat dengan jumlah kunjungan tertinggi pada tahun 2023 dengan jumlah sebanyak 692.687 pasien. Lonjakan kunjungan pasien yang terus terjadi menghadirkan tantangan tersendiri bagi manajemen rumah sakit, terutama dalam hal alokasi sumber daya manusia, pengelolaan fasilitas, serta kualitas layanan yang diberikan kepada pasien.



Gambar 1.1 Grafik Kunjungan Pasien Rawat jalan Online dan Onsite

Berdasarkan grafik jumlah kunjungan pasien rawat jalan diatas, RSUP Dr. Sardjito telah menerapkan pendaftaran online yang mana setiap tahunnya mengalami peningkatan, sedangkan untuk kunjungan pasien onsite mengalami penurunan pada tahun 2022 karena sudah diterapkannya pendaftaran online, namun mengalami peningkatan sebesar 9% pada tahun 2023 seiring dengan kenaikan jumlah kunjungan pasien setiap tahunnya. Permasalahan yang dihadapi dari meningkatnya jumlah kunjungan pasien setiap tahunnya yaitu tidak sebandingnya jumlah petugas dengan jumlah pasien yang harus dilayani.

Semakin meningkat jumlah kunjungan pasien online, semakin banyak pula jumlah berkas yang harus diverifikasi oleh petugas pendaftaran. Proses verifikasi berkas pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito bertujuan memastikan data dan dokumen yang diunggah oleh pasien melalui sistem online memenuhi persyaratan sebelum pasien mendapatkan layanan rawat jalan. Dalam proses verifikasi berkas, petugas pendaftaran harus memeriksa kelengkapan dan validitas dokumen, serta memastikan kesesuaian jenis layanan dengan dokumen pendukung, misalnya surat rujukan apakah sudah sesuai dengan poli tujuan. Seiring dengan meningkatnya jumlah pasien pendaftaran online, membuat beban kerja petugas pendaftaran bertambah karena tidak adanya petugas khusus untuk verifikasi berkas pendaftaran online. Sedangkan jumlah pasien onsite yang fluktuatif dapat menyulitkan manajemen dalam merencanakan ketersediaan sumber daya. Ketersediaan sumber daya merupakan faktor penting yang harus diperhatikan. Kurangnya sumber daya dapat mengurangi kepedulian terhadap pasien sehingga pelayanan terhadap pasien menjadi lambat dan berpengaruh terhadap mutu dan kualitas layanan. Sejalan dengan jumlah pertumbuhan pasien yang terus mengalami peningkatan, untuk memberikan pelayanan yang optimal dan efisien, prediksi kunjungan pasien rawat jalan akan berguna dalam mendukung operasional rumah sakit sebagai dasar perencanaan sumber daya serta pengambilan keputusan, serta perlunya dilakukan analisis beban kerja petugas pendaftaran guna mengukur dan memastikan bahwa beban kerja yang diberikan seimbang dan sesuai dengan kapasitasnya, sehingga dengan beban kerja yang seimbang petugas dapat meningkatkan produktivitas serta dapat bekerja dengan efektif tanpa merasa kewalahan.

Berdasarkan uraian penjelasan latar belakang diatas, peneliti tertarik mengangkat judul prediksi kunjungan pasien rawat jalan tahun 2024-2026 untuk mengetahui prediksi jumlah kunjungan pasien rawat jalan sehingga rumah sakit dapat melakukan pengembangan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien serta proses layanan kesehatan yang telah berjalan. Data kunjungan pasien rawat jalan memiliki peran penting dalam menilai

perkembangan pelayanan yang diberikan. Informasi ini dapat digunakan sebagai acuan bagi manajemen dalam merancang langkah evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan rawat jalan. Selain itu, data tersebut juga membantu dalam memajemen dan memeperkirakan kembali jumlah kebutuhan sumber daya manusia, sarana, serta prasarana yang diperlukan di masa depan, sehingga pelayanan kepada pasien dapat berjalan lebih optimal.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum Magang**

Memprediksi kunjungan pasien rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2024-2026 dengan Metode Analisis Trend Linier

### **1.2.2 Tujuan Khusus Magang**

- 1) Mengetahui jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2021-2023 di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta
- 2) Memprediksi jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2024-2026 di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta
- 3) Upaya rekomendasi analisis beban kerja petugas pendaftaran pasien rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

### **1.2.3 Manfaat Magang / PKL**

#### **1) Bagi Mahasiswa**

Laporan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang statistik rekam medis khususnya prediksi jumlah kunjungan pasien, sehingga dapat menerapkan teori yang di dapat di institusi pendidikan dengan studi kasus yang ditemukan di rumah sakit

#### **2) Bagi Institusi**

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi kepustakaan dalam proses pembelajaran yang berhubungan dengan statistik rekam medis terkait prediksi jumlah kunjungan pasien rawat jalan

#### **3) Bagi Rumah Sakit**

Sebagai dasar masukan dalam pengambilan keputusan manajemen terkait perencanaan dan penganggaran dana sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana.

### **1.3 Lokasi dan Waktu**

#### **1.3.1 Lokasi Kegiatan Magang**

Pelaksanaan Kegiatan Magang / Praktek Kerja Lapang (PKL) dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Sardjito yang beralamatkan di Jl. Kesehatan No.1, Sendowo, Sinduadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

#### **1.3.2 Waktu Kegiatan Magang**

Pelaksanaan Kegiatan Magang / Praktek Kerja Lapang (PKL) berlangsung selama 12 minggu, dilaksanakan sejak 23 September hingga 13 Desember 2024.

Pelaksanaan berlaku 5 hari kerja yaitu hari Senin – Jumat dimulai pukul 08.00 – 16.30 WIB.

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

#### **1.4.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *retrospektif* yang dimana peneliti menggunakan dan mengumpulkan data yang ada pada masa lalu atau yang pernah terjadi sebelumnya. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *regresi linear* yang digunakan untuk melakukan prediksi kunjungan pasien rawat jalan tahun 2024-2026 di RSUP Dr. Sardjito dengan memanfaatkan data histori masa lalu untuk dijadikan pedoman di masa depan.

#### **1.4.2 Sumber Data**

##### **1) Data Primer**

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2020). Data Primer dalam

penelitian ini diperoleh melalui observasi dari pengamatan secara langsung terhadap data rekapitulasi sensus harian rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2020). Data Sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari rekapitulasi kunjungan pasien rawat jalan tahun 2019-2023.

### 1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

#### 1) Observasi

Metode observasi dalam laporan ini yaitu pengumpulan, pencatatan dan pengolahan data statistik rumah sakit yang meliputi data rekapitulasi kunjungan pasien rawat jalan tahun 2019-2023.

#### 2) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data dalam bentuk dokumen, gambar serta keterangan yang dapat menunjang dalam meramalkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan. Dokumentasi dalam laporan ini yaitu data statistik kunjungan pasien rawat jalan pada bagian pelaporan.