

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Th (2021) tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan Pengertian Rumah Sakit merupakan institusi yang memberikan pelayanan kesehatan dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pada pelaksanaan pelayanan kesehatan, pihak rumah sakit harus mengadakan rekam medis yang berguna untuk menunjang pelayanan dan pengolahan terkait informasi pasien guna membantu pengambilan keputusan (Rahmawati & Laras, 2023).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun Tahun 2022) menjelaskan tentang rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Data yang ada di dalam rekam medis dapat digunakan berbagai macam-macam kegiatan yang ada di rumah sakit salah satunya yaitu statistik rumah sakit. Statistik rumah sakit merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menginterpretasikan, serta membuat kesimpulan dari data yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan. Perhitungan statistik pada rumah sakit terdiri dari beberapa indikator diantaranya indikator gawat darurat, indikator rawat inap, dan indikator rawat jalan. (Rahmawati & Laras, 2023)

Pada unit rawat jalan yang ada di rumah sakit memberikan pelayanan kepada pasien dengan berobat tidak lebih dari 24 jam pelayanan (Sabran *et al.*, 2024). Data yang dapat di hasilkan dari unit rawat jalan diantaranya jumlah kunjungan baru dan kunjungan lama. Data yang sudah didapat kemudian diolah menjadi sebuah informasi guna menjadi pengambilan keputusan seperti prediksi kunjungan pasien untuk beberapa tahun kedepan. Hasil prediksi

tersebut dapat dijadikan sebagai pengadaan sarana dan prasarana kesehatan dan juga sumber daya manusia di fasilitas pelayanan kesehatan. (Warijan *et al.*, 2018)

RSUP Dr. Hasan Sadikin merupakan rumah sakit pendidikan yang berada di Jl. Pasteur No. 38 Bandung, Kota Bandung. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe A dan salah satu rumah sakit rujukan nasional di Indonesia yang memberikan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Nomor HK.02.03/X/4.2.1/26874/2021 tentang Panduan Pelayanan Rekam Medis Elektronik terdapat SOP dengan nomor dokumen X/1/1.4.11.1/14/0002 yang mengatur prosedur pendaftaran pasien rawat jalan, sistem pendaftaran *online* digunakan untuk memberikan kecepatan pelayanan dan memberikan kemudahan pendaftaran bagi pasien. Pendaftaran dapat dilakukan melalui *website* reservasi *online* agar pasien dapat terlayani tanpa mengantri untuk mendaftar ke poliklinik yang dituju. Berikut ini merupakan data kunjungan pasien rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Provinsi Jawa Barat dari tahun 2021 – 2023.

Tabel 1. 1Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin

Tahun	Jenis Kunjungan		Total	Presentase
	Kunjungan Baru	Kunjungan Lama		
2021	58581	361441	420.022	28%
2022	74891	437762	512.653	34%
2023	75068	487604	562.672	38%

Berdasarkan table 1.1 jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung tahun 2021-2023 mengalami peningkatan yang signifikan. Pada tahun 2021 terdapat total kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 420.022, kemudian pada tahun 2022 terdapat 512.653 total kunjungan pasien rawat jalan, serta pada tahun 2023 mengalami peningkatan yang signifikan sebanyak 562.672 jumlah kunjungan pasien rawat jalan. Dilihat dari data total kunjungan pasien setiap tahunnya yang semakin meningkat, hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja pelayanan terutama pada petugas pendaftaran yang menjadi tempat yang dituju ketika berobat ke rumah sakit. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Latifah & Aisatus Saadah, (2023)

pelayanan pada tempat pendaftaran pasien akan menunjukkan kualitas dari rumah sakit, hal ini juga dipengaruhi oleh kinerja dari seorang tenaga pendaftaran terkait bagaimana cara melayani pasien dengan optimal dan petugas menjadi kebalahan pada saat melakukan proses pendaftaran. Hal tersebut menyebabkan beban kerja petugas menjadi kurang efektif dan efisien.

Dengan banyaknya jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang ada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menyebabkan antrian panjang dan menyebabkan penuhnya ruang tunggu pendaftaran sehingga terdapat banyak pasien yang tidak mendapatkan kursi. Oleh karena itu pasien menunggu dilayani sembari berdiri. Hal tersebut relevan dengan pernyataan Nengsih & Yustanti (2019) panjang dan lamanya antrian membuat pasien merasa tidak nyaman, karena menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mengantri sebelum dilayani. Kondisi tersebut bisa dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. 1 Pasien Berdiri Mengantri Untuk Mendaftar

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada saat kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) terdapat pasien yang menunggu dilayani sembari berdiri dan terdapat kelebihan beban kerja pada petugas pendaftera pasien rawat jalan. Apabila jumlah tenaga kerja tidak sesuai dengan beban kerja maka hal tersebut dapat mengakibatkan kelelahan kerja sehingga dapat menurunkan produktifitas

kerja dan mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit (Nurjannah & Pratama 2023).

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan retrospektif yang dimana peneliti berfokus pada analisis data dan mengumpulkan data-data yang ada dimasa lalu. Analisis data yang digunakan adalah analisis *trend linear* yang digunakan untuk memprediksi kunjungan pasien rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Prediksi adalah sebuah proses yang dapat memperkirakan kebutuhan di masa depan yang meliputi kebutuhan dalam dimensi kuantitas, kualitas, waktu dan lokasi dalam rangka memenuhi permintaan barang atau jasa (Rahmawati & Laras, 2023).

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang prediksi jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Jawa Barat pada tahun 2025 – 2027 yang digunakan untuk mengetahui jumlah kunjungan pasien rawat jalan sehingga pihak rumah sakit dapat mengembangkan proses pelayanan kesehatan yang telah berjalan, serta meningkatkan kualitas pelayanan dari pihak petugas pendaftaran untuk pelayanan kepada pasien.

1.2.Tujuan dan Manfaat

1.2.1. Tujuan Umum Magang / PKL

Untuk mengetahui prediksi jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari tahun 2025-2027 di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

1.2.2. Tujuan Khusus Magang / PKL

- a. Mengetahui jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari tahun 2021-2023 di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung
- b. Mengetahui kunjungan pasien rawat jalan per poliklinik di tahun 2021-2023 di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung
- c. Mengetahui rata-rata kunjungan pasien per hari pada tiap poliklinik di tahun 2021-2023 di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung
- d. Memprediksi jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2025-2027 di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

- e. Menyusun upaya perbaikan untuk prediksi peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2024 – 2026 RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

1.2.3. Manfaat Magang / PKL

- a. Bagi Mahasiswa
Menambah pengetahuan, pengalaman, wawasan, penulis bagaimana prediksi jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada poliklinik penyakit dalam di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
- b. Bagi Politeknik Negeri Jember
Hasil PKL/ Magang ini bisa dijadikan sebagai referensi bahan untuk pembelajaran mengenai prediksi jumlah kunjungan pasien rawat jalan
- c. Bagi Rumah Sakit
Hasil PKL ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan perbaikan kinerja dan serta proses pengembangan solusi terhadap permasalahan di unit kerja rekam medis RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

1.3.Lokasi dan Waktu

1.3.1. Lokasi Magang / PKL

Lokasi Magang / PKL (Praktek Kerja Lapang) di Rumah Sakit Pendidikan Hasan Sadikin Bandung beralamatkan di Jalan Pasteur No. 38, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 60244

1.3.2. Waktu Magang / PKL

Jadwal Magang / PKL (Praktek Kerja Lapang) di Rumah Sakit Pendidikan Hasan Sadikin Bandung pada tanggal 23 September sampai dengan tanggal 13 Desember 2024, dengan waktu pelaksanaan setiap hari Senin – Jum'at pada pukul 07.00 – 15.30 WIB.

1.4. Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif dengan pendekatan retrospektif. Deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2020)

1.4.2 Sumber Data

Data yang diperoleh peneliti bersumber dari data – data yang sudah ada pada masa lalu atau yang sudah ada sebelumnya dengan tujuan menyelesaikan masalah yang ada.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan melihat data di lapangan secara langsung, yang dimana pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga pada objek alam yang lain (Sugiyono, 2020). Observasi yang dilakukan peneliti yaitu melakukan observasi langsung terhadap kegiatan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020) dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu melihat SOP dan *manual book* prosedur pendaftaran pasien rawat jalan yang tersedia di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.