BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Rumah Sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perseorangan secara menyeluruh, meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. Dalam pelaksanaannya, rumah sakit menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, serta pelayanan gawat darurat. Penge rtian tersebut sejalan dengan pendapat (WHO dalam Esty et al., 2023) yang menjelaskan bahwa fungsi rumah sakit tidak hanya berorientasi pada pengobatan penyakit, tetapi juga mencakup upaya pencegahan serta pemulihan kesehatan secara menyeluruh. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang paripurna membutuhkan pengelolaan rumah sakit yang terorganisir dan mencakup berbagai aspek pelayanan. Pengelolaan tersebut melibatkan berbagai unit, baik unit penunjang medis seperti laboratorium, farmasi, dan gizi, maupun unit penunjang nonmedis, salah satunya adalah unit rekam medis yang berperan dalam mendukung pengelolaan informasi kesehatan pasien.

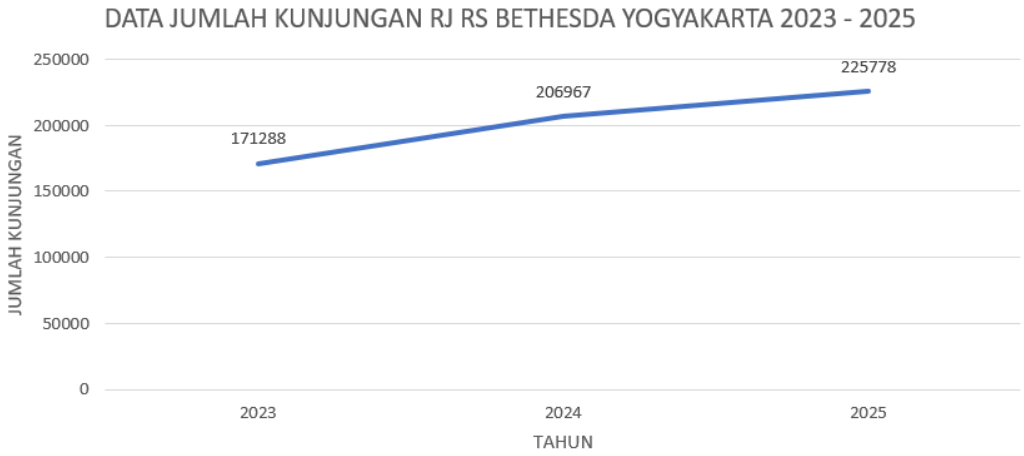
Berdasarkan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022, rekam medis merupakan dokumen yang memuat berbagai catatan dan informasi mengenai identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis, serta pelayanan kesehatan lain yang diberikan selama pasien mendapatkan perawatan. Perkembangan teknologi informasi dalam bidang kesehatan turut mendorong rumah sakit untuk menerapkan Rekam Medis Elektronik (RME) sebagai bentuk pengelolaan rekam medis secara digital. RME memungkinkan proses pencatatan, penyimpanan, dan pengaksesan informasi kesehatan pasien dilakukan secara elektronik. Implementasi RME tidak hanya membantu meningkatkan efisiensi dan ketepatan dalam pengelolaan data pasien, tetapi juga mempermudah informasi integrasi antarunit di rumah sakit sehingga dapat

mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan berkualitas.

Salah satu fungsi dan tugas unit rekam medis ialah untuk mengumpulkan dan mengelola data sebagai bahan dasar pelaporan statistik rumah sakit. Statistik rumah sakit adalah kumpulan data berbentuk angka yang menggambarkan informasi kondisi suatu rumah sakit, yang digunakan untuk pengambilan keputusan (Nisak, 2020). Statistik pelayanan rawat jalan menjadi salah satu bagian penting untuk mengetahui informasi kondisi suatu rumah sakit, diantaranya adalah data kunjungan rawat jalan. Unit rawat jalan di rumah sakit merupakan bagian pelayanan yang memberikan perawatan kepada pasien tanpa mengharuskan pasien menjalani rawat inap. Pelayanan yang diberikan berlangsung dalam waktu tidak lebih dari 24 jam (S. N. Azizah, 2023). Data yang telah diperoleh selanjutnya diolah menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Salah satu pemanfaatannya adalah untuk memperkirakan jumlah kunjungan pasien pada beberapa tahun yang akan datang. Warijan et al., dalam (L. Azizah, 2025) menyebutkan bahwa hasil peramalan dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana kesehatan serta sumber daya manusia di fasilitas pelayanan kesehatan.

Dalam bidang statistika, salah satu ilmu yang dipelajari adalah terkait peramalan (*forecasting*), menurut (Heizer & B. Render, 2011 dalam Riki & Stefanus, 2020) peramalan yaitu suatu proses memperkirakan atau memprediksi kemungkinan apa yang akan terjadi di masa depan dengan menggunakan data historis. Data historis tersebut dianalisis dan dihitung menggunakan metode tertentu untuk menghasilkan perkiraan mengenai kondisi atau kejadian yang akan datang. Selain itu, (Stevenson, 2011 dalam Riki & Stefanus, 2020) juga menjelaskan bahwa melalui peramalan, manajemen dapat memperoleh informasi dan gambaran mengenai perkiraan permintaan yang akan terjadi pada masa mendatang, sehingga dapat membantu dalam menentukan langkah dan perencanaan yang diperlukan.

Pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, jumlah kunjungan pasien mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir. Peningkatan jumlah kunjungan tersebut dapat berdampak pada meningkatnya kebutuhan pelayanan, baik dari segi tenaga kesehatan, sarana, maupun prasarana yang tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya mengetahui perkiraan jumlah kunjungan pasien pada tahun-tahun berikutnya sebagai bahan dalam melakukan perencanaan pelayanan. Adapun data kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2023 – 2025 sebagai berikut berikut:



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Kunjungan Pasien RJ 2023 - 2025 di RS Bethesda Yogyakarta

Berdasarkan grafik tersebut, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta menunjukkan *trend* peningkatan dari tahun 2023 hingga 2025. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 171.288 kunjungan, Jumlah tersebut kembali mengalami peningkatan pada tahun 2024 menjadi 206.967 kunjungan, dan mencapai 225.778 kunjungan pada tahun 2025. Data tersebut menunjukkan adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan secara berturut-turut selama periode 2023–2025. Peningkatan jumlah kunjungan pasien yang terus meningkat tentu saja memengaruhi kinerja pelayanan terutama pada bagian pendaftaran rawat jalan. Pelayanan pada tempat pendaftaran pasien menjadi salah satu aspek yang dapat mencerminkan kualitas pelayanan rumah sakit.

Kualitas tersebut turut dipengaruhi oleh kinerja petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan secara optimal. Tingginya jumlah pasien dapat menyebabkan petugas mengalami kesulitan atau kewalahan dalam menangani proses pendaftaran, sehingga dapat memengaruhi kelancaran pelayanan (Latifah & Saadah, 2024). Hal ini juga didukung oleh pernyataan petugas pendaftaran rawat jalan yang menegaskan bahwa seringkali merasa kewalahan dan harus meminta bantuan dari petugas lain untuk membantu pendaftaran pasien, sebagai berikut.

> *"Iya pernah, kita minta bantuan dari yang lain, pernah juga saat pasien orthopedi sore itu banyak banget pasiennya kita sampai kewalahan, kita minta bantuan dari pendaftaran IGD sama yang jaga Admisi itu."*
>
> (Informan, 24 Sep 2026)

Banyaknya jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta menyebabkan antrian panjang dan penuhnya ruang tunggu pendaftaran, selain itu, server dan aplikasi pendaftaran cukup sering mengalami *down time* yang membuat proses pendaftaran menjadi semakin lama, Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang tersedia juga seringkali mengalami *error* sehingga semakin banyak pasien yang mengantri di pendaftaran. Selain itu, sebelum adanya regulasi terbaru dari BPJS yang memperbolehkan untuk mengedit Surat Kontrol (Sukon) pada hari H, pasien yang tidak memiliki Sukon tidak bisa melakukan pemeriksaan, padahal pasien telah mengantri cukup lama untuk mendaftar. Hal ini didukung oleh pernyataan petugas sebagai berikut.

> *"Karenakan kalau tidak ada surat kontrol dari dokternya itu, pasien tidak bisa periksa, dan kita juga yang mendapat komplain."*
>
> (Informan, 24 Sep 2026)

Hal tersebut relevan dengan pernyataan (Nengsih & Yustanti, 2019 dalam L. Azizah, 2025) yang menyatakan panjang dan lamanya antrian

membuat pasien merasa tidak nyaman, karena menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mengantri sebelum dilayani.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis peramalan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, sehingga penulis mengangkat judul "Peramalan Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta Tahun 2026 – 2028 dengan Metode *Trend Linear*" sebagai judul laporan untuk salah satu syarat menyelesaikan Magang Manajemen Klaim dan Unit Kerja Rekam Medis serta Analisis Perancangan Sistem Informasi Kesehatan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang/PKL

Mengetahui hasil peramalan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari tahun 2026 – 2028 di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

1.2.2 Tujuan Khusus Magang/PKL

a. Mengetahui jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari tahun 2023 – 2025 di RS Bethesda Yogyakarta
b. Melakukan peramalan jumlah kunjungan pasien rawat jalan menggunakan metode analisis *trend linear* pada tahun 2026 – 2028 di RS Bethesda Yogyakarta
c. Menghitung beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan menggunakan metode ABK-Kes di RS Bethesda Yogyakarta

1.2.3 Manfaat Magang/PKL

a. Bagi Rumah Sakit

Sebagai sumber informasi dan dasar bahan masukan maupun pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait perencanaan pelayanan kesehatan rumah sakit, serta mempererat hubungan kerjasama antara RS Bethesda Yogyakarta dengan Politeknik Negeri Jember, khususnya Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai referensi pembelajaran serta pengembangan ilmu pengetahuan di bidang keilmuan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, terutama bidang statistika.

c. Bagi Penulis

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan, menambah pengalaman, menerapkan ilmu yang telah dipelajari, serta meningkatkan keterampilan dan kesiapan dalam menghadapi dunia kerja terutama dibidang rekam medis.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi Magang/PKL

Kegiatan Magang Manajemen Klaim dan Unit Kerja Rekam Medis serta analisis perancanganan Sistem Informasi Kesehatan ini dilakukan di RS Bethesda Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman No. 70, Kotabaru, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55224. Tepatnya pada Unit Rekam Medis dan Informasi Kesehatan,

1.3.2 Waktu Magang/PKL

Kegiatan Magang Manajemen Klaim dan Unit Kerja Rekam Medis serta analisis perancanganan Sistem Informasi Kesehatan ini dilakukan pada:

a. Tanggal: 03 Agustus – 24 Oktober 2026
b. Jam Kerja: 07.00 – 14.00 WIB

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari sumber penelitian melalui wawancara dengan petugas rekam medis dan petugas pendaftaran rawat jalan di RS Bethesda Yogyakarta. Wawancara dilakukan secara tidak

terstruktur untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan serta data jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama periode 2023 – 2025.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau diperoleh dari hasil pengumpulan sumber lain atau pihak lain. Data sekunder dalam laporan ini merupakan data yang dikumpulkan dari jurnal ataupun literatur ilmiah.

1.4.2 Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan retrospektif. Metode deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai data yang diperoleh berdasarkan kondisi yang ada, tanpa melakukan generalisasi atau menarik kesimpulan yang berlaku secara luas (Sugiyono, 2020 dalam L. Azizah, 2025)

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara memberikan pertanyaan kepada subjek penelitian untuk mendapatkan informasi yang diinginkan terkait pelayanan pendaftaran rawat jalan dan kondisi kunjungan pasien rawat jalan. Narasumber penelitian pada laporan ini adalah salah satu petugas pelaporan dan koordinator pendaftaran rawat jalan di RS Bethesda Yogyakarta.

b. Observasi

Pengumpulan data melalui observasi dilakukan dengan mengamati kondisi lapangan secara langsung. (Sugiyono, 2020) dalam L. Azizah, 2025) menyatakan bahwa teknik observasi tidak hanya berfokus pada manusia melainkan juga mencakup objek-objek alam. Penulis melakukan observasi langsung terhadap kegiatan pendaftaran pasien rawat jalan di RS Bethesda Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2020) dalam L. Azizah, 2025) 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. Dalam penelitian ini, dokumentasi berupa gambaran kondisi pendaftaran rawat jalan, serta SOP pendafatran pasien rawat jalan di RS Bethesda Yogyakarta.