

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sistem jaminan kesehatan menjadi pondasi utama dalam mencapai akses pelayanan kesehatan yang adil dan berkelanjutan di Indonesia. Badan Kesehatan Dunia WHO menyoroti signifikansi *Universal Health Coverage* (UHC) sebagai langkah untuk menyediakan akses kepada layanan kesehatan yang berkualitas tanpa membebani masyarakat secara ekonomi. Untuk mencapai UHC, pengelolaan data layanan kesehatan yang tepat, efisien, dan akurat menjadi kebutuhan utama agar negara dapat memantau tren penyakit, mengelola beban fasilitas kesehatan, serta meningkatkan kualitas layanan.

Di Indonesia, usaha untuk mencapai UHC dilakukan melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan sejak tahun 2014. Program ini mengalami kemajuan yang sangat cepat dengan jumlah peserta yang terus bertambah setiap tahun. Laporan BPJS Kesehatan 2023 mengungkapkan bahwa lebih dari 92% warga negara Indonesia sudah terdaftar sebagai peserta JKN. Peningkatan jumlah peserta ini sejalan dengan meningkatnya angka kunjungan pasien ke layanan kesehatan, baik Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) maupun Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL).

Secara nasional, tingginya volume kunjungan pasien menghadirkan tantangan tersendiri dalam pengelolaan data. Data kunjungan yang mencakup identitas peserta, diagnosis, jenis layanan, dan waktu kunjungan biasanya sangat besar dan rumit. Andita *et al.*, (2020) mengungkapkan bahwa banyak fasilitas kesehatan di Indonesia yang masih memberikan laporan kunjungan pasien dalam format tabel statis, sehingga analisis cepat dan interaktif menjadi sulit. Keadaan ini mengakibatkan proses perencanaan layanan, evaluasi kualitas, dan pemantauan beban kerja sumber daya manusia menjadi terhambat dan kurang efisien. Berbagai studi telah menunjukkan keefektifan

Tableau dalam sektor kesehatan. Ko & Chang, (2017) memanfaatkan *Tableau* untuk memvisualisasikan data klaim pasien kanker kolorektal secara interaktif, sedangkan (Tremblay *et al.*, 2016) menggunakan *Tableau* untuk menampilkan data pengalaman pasien rawat inap melalui dashboard interaktif yang memfasilitasi analisis pola layanan. Marsya *et al.*, (2025) menunjukkan bahwa *Tableau* dapat mendukung tenaga kesehatan dalam memetakan kasus stunting berdasarkan variabel usia dan lokasi dengan cara yang lebih efektif.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan terus mengalami peningkatan jumlah peserta setiap tahunnya. Bertambahnya peserta BPJS ini berdampak langsung pada meningkatnya volume kunjungan ke fasilitas pelayanan kesehatan. Di Kota Tasikmalaya, pola kunjungan peserta BPJS menjadi salah satu indikator penting bagi fasilitas kesehatan dalam melakukan perencanaan layanan, evaluasi mutu, dan manajemen beban kerja tenaga kesehatan. Namun, semakin besarnya jumlah peserta dan tingginya intensitas kunjungan menyebabkan data pelayanan kesehatan semakin kompleks dan sulit dianalisis apabila hanya menggunakan metode tradisional. Puji *et al.*, (2022) menyatakan bahwa bertambahnya jumlah peserta BPJS beriringan dengan meningkatnya kebutuhan analisis data pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Padahal, sesuai Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis Elektronik (RME), data kesehatan seharusnya dikelola secara digital, terstruktur, aman, dan mudah dianalisis untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Ketika data kunjungan disajikan secara statis, faskes kehilangan peluang untuk memahami pola penyakit, tren demografi pasien, jam kunjungan tersibuk, serta beban layanan dari waktu ke waktu (Permenkes RI No. 24 2022).

Berdasarkan hasil pengamatan awal, ditemukan bahwa RSUD dr. Slamet Garut, sebagai salah satu rumah sakit rujukan regional, masih menyajikan laporan kunjungan pasien dalam bentuk tabel statis. Tabel statis tersebut tidak dilengkapi dengan fitur analisis cepat, tidak interaktif, dan memerlukan waktu lama untuk diolah ulang sebelum dapat digunakan oleh pimpinan rumah sakit untuk

mengambil keputusan. Kondisi ini mencerminkan masalah umum yang juga dialami oleh banyak fasilitas kesehatan, termasuk faskes di Kota Tasikmalaya, terutama yang menangani peserta BPJS dalam jumlah besar.

Melihat kondisi tersebut, dibutuhkan solusi berupa dashboard interaktif yang mampu menampilkan pola kunjungan peserta BPJS secara lebih informatif dan *real-time*. Salah satu *tools* yang efektif digunakan adalah *Tableau*, sebuah perangkat *Business Intelligence* (BI) yang mampu mengubah data mentah menjadi visualisasi interaktif yang mudah dipahami. Berbagai penelitian menyatakan bahwa visualisasi data interaktif dapat meningkatkan efektivitas analisis hingga 30–40% dibandingkan laporan tabel statis.

Dalam konteks penelitian ini, data sampel kunjungan peserta BPJS Kota Tasikmalaya pada periode Januari–Desember 2024 divisualisasikan menggunakan *Tableau* dengan tujuan menghasilkan dashboard interaktif yang dapat membantu faskes memahami pola kunjungan secara cepat dan akurat. Dashboard ini dapat digunakan untuk:

1. Melihat tren kunjungan bulanan;
2. Mengetahui diagnosis terbanyak,;
3. Mengidentifikasi rentang usia dominan;

Dashboard interaktif ini diharapkan dapat diterapkan dan dikembangkan oleh BPJS Kesehatan Kota Tasikmalaya sebagai alat untuk memantau pola kunjungan peserta BPJS di seluruh fasilitas kesehatan Kota Tasikmalaya. Dengan dashboard ini, BPJS dapat menggantikan laporan statis yang selama ini digunakan dan beralih menuju sistem analisis data yang lebih modern, efisien, dan sesuai dengan standar digitalisasi rekam medis.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk meningkatkan pengelolaan data kunjungan peserta BPJS agar lebih cepat, akurat, dan mudah dianalisis. Penelitian ini tidak hanya menyajikan gambaran pola kunjungan, tetapi juga memberikan solusi praktis berupa dashboard yang siap dikembangkan sebagai pendukung pengambilan keputusan berbasis data di tingkat BPJS Kota Tasikmalaya maupun fasilitas kesehatan di bawah koordinasinya.

B. RUMUSAN MASALAH

Bagaimana mengolah data sampel kunjungan peserta BPJS Kesehatan di wilayah Kota Tasikmalaya periode Januari–Desember 2024 agar dapat disajikan dalam bentuk dashboard interaktif menggunakan *Tableau* sehingga dapat mendukung BPJS Kesehatan Kota Tasikmalaya dalam memantau pola kunjungan peserta di seluruh fasilitas pelayanan kesehatan?

C. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Membuat dashboard interaktif berbasis *Tableau* untuk menampilkan pola kunjungan peserta BPJS pada kunjungan Januari 2024 – Desember 2024 di wilayah Kota Tasikmalaya berdasarkan data sampel, mendukung BPJS Kesehatan Kota Tasikmalaya dalam memantau pola kunjungan peserta di seluruh fasilitas pelayanan kesehatan.

2. Tujuan Khusus

- a. Menyajikan data sampel kunjungan peserta BPJS di wilayah Kota Tasikmalaya menjadi format yang siap divisualisasikan;
- b. Mendesain dashboard interaktif menggunakan *Tableau* untuk menampilkan pola kunjungan peserta BPJS;
- c. Mengidentifikasi pola kunjungan peserta BPJS berdasarkan variabel-variabel tertentu (usia, jenis kelamin, jenis diagnosa, waktu kunjungan)

D. MANFAAT

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi pada peningkatan pengetahuan dalam pengelolaan informasi kesehatan, terutama dalam penerapan visualisasi data menggunakan *Tableau* untuk mengelola data catatan medis. Temuan dari penelitian ini dapat berfungsi sebagai acuan untuk penelitian lainnya yang mengevaluasi data kunjungan pasien atau data BPJS, sekaligus memperkuat

bahwa visualisasi data interaktif dapat meningkatkan efektivitas analisis dalam sistem informasi kesehatan. Studi ini juga berguna untuk diterapkan di BPJS Kesehatan Kota Tasikmalaya dan Dines Kesehatan Kota Tasikmalaya dalam mendukung keputusan yang didasarkan pada data.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi BPJS Kesehatan

Penelitian ini memberikan keuntungan praktis bagi BPJS Kesehatan Kota Tasikmalaya dengan menyediakan dashboard interaktif yang menunjukkan pola kunjungan peserta secara lebih terperinci dan sistematis. Dashboard ini berfungsi untuk mendukung perencanaan kebijakan, evaluasi kualitas layanan, serta pengambilan keputusan yang lebih cepat dan berdasarkan data terkini terkait jumlah kunjungan peserta di semua fasilitas kesehatan Kota Tasikmalaya.

b. Bagi Dinas Kesehatan

Penelitian ini memberikan keuntungan bagi Dinas Kesehatan dengan menyajikan gambaran pemanfaatan fasilitas kesehatan oleh peserta JKN melalui dashboard interaktif yang lebih informatif dan mudah dianalisis. Visualisasi data ini mendukung Dinas Kesehatan untuk memantau beban layanan di setiap fasilitas kesehatan, mengidentifikasi pola penyakit dan tren kunjungan, serta merencanakan program kesehatan yang lebih efektif. Selain itu, dashboard mendukung evaluasi kualitas layanan menggunakan data aktual, serta memperkuat penerapan digitalisasi kesehatan sesuai Permenkes No. 24 Tahun 2022 dengan memanfaatkan data rekam medis secara lebih efektif

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman langsung bagi peneliti dalam menerapkan pengetahuan manajemen informasi kesehatan dengan memanfaatkan teknologi visualisasi data untuk mendukung analisis layanan BPJS Kesehatan di Kota Tasikmalaya. Pengembangan dashboard

interaktif meningkatkan keterampilan peneliti dalam menganalisis data kunjungan peserta BPJS, mengidentifikasi kebutuhan analisis di tingkat fasilitas kesehatan, serta memperkuat kompetensi mengenai penerapan sistem informasi dan Rekam Medis Elektronik (RME). Selain itu, studi ini memberikan persiapan penting bagi peneliti untuk memasuki dunia profesional, khususnya dalam pengelolaan data kesehatan, analisis layanan BPJS, dan pengembangan sistem informasi kesehatan yang fokus pada pengambilan keputusan berbasis data.

E. KEASLIAN PENELITIAN

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Rizki <i>et al.</i> (2024)	Implementasi <i>Exploratory Data Analysis</i> untuk Analisis dan Visualisasi Data Penderita Stroke Kalimantan Selatan menggunakan Platform <i>Tableau</i>	Sama-sama menggunakan <i>Tableau</i> untuk visualisasi data kesehatan	Penelitian ini berfokus pada data epidemiologi stroke, sementara penelitian yang akan dilaksanakan akan menyoroti pola kunjungan peserta BPJS untuk mendukung pengelolaan rekam medis
2.	Marsya <i>et al.</i> (2025)	Pemanfaatan <i>Business Intelligence</i> untuk Visualisasi Data dan Pemetaan Kasus Stunting dengan <i>Tableau</i>	Sama-sama membahas pemanfaatan <i>Tableau</i> sebagai dashboard interaktif di bidang kesehatan	Penelitian ini fokus pada pemetaan kasus stunting, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengutamakan pola kunjungan pasien BPJS di rumah sakit

3.	Ko & Chang, 2017)	<i>Interactive Visualization of Healthcare Data Using Tableau</i>	Sama-sama mengembangkan visualisasi data interaktif dengan <i>Tableau</i>	Penelitian ini memanfaatkan data klaim kanker kolorektal, sementara fokus penelitian ini adalah pada data kunjungan peserta BPJS
4.	Richardson et al. (2018)	<i>Interactive Data Visualization of Patient Experience and Inpatient Datasets Using Tableau Desktop</i>	Sama-sama membangun dashboard visualisasi untuk data kesehatan	Penelitian ini mengeksplorasi pengalaman pasien serta data rawat inap, sementara penelitian yang akan dilakukan fokus pada pola kunjungan pasien BPJS dalam rangka mendukung rekam medis
5.	Osei et al. (2019)	<i>Tableau Dashboard as a Quality Improvement Tool in IBD Outpatient Setting</i>	Sama-sama mengkaji <i>Tableau</i> sebagai alat bantu monitoring kualitas layanan	Penelitian ini fokus pada pemantauan kualitas pelayanan pasien IBD, sementara penelitian yang akan dilakukan ini mengutamakan pemanfaatan dasbor pola kunjungan pasien BPJS di rumah sakit