

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan pertumbuhan populasi manusia yang terus meningkat dan perkembangan ekonomi yang semakin meningkat, masyarakat semakin sadar terhadap pentingnya kesehatan. Kesehatan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan adalah “keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Penekanan yang semakin besar pada peran kesehatan dalam masyarakat, rumah sakit telah menjadi pusat penting dalam penyediaan layanan kesehatan yang berorientasi pada pemeliharaan dan perbaikan kesehatan secara komprehensif.”

Lingkungan pelayanan kesehatan dengan manajemen sumber daya yang efisien adalah kunci untuk memberikan perawatan berkualitas kepada pasien dan menjaga keberlanjutan operasional rumah sakit. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitian bahwa rumah sakit adalah “institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.” Rumah sakit memegang peranan kunci dalam sistem pelayanan kesehatan, dengan tanggung jawab yang signifikan dalam menjawab keinginan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang efektif dan terampil, serta akses yang merata terhadap informasi medis. Dalam konteks ini, rumah sakit diharapkan untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga dapat diakses oleh seluruh segmen masyarakat (Adhi & Ningsih, 2020). Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pengelolaan rekam medis menjadi salah satu faktor pendukung yang sangat krusial.

Rekam medis adalah sistem pendokumentasian yang digunakan di fasilitas pelayanan kesehatan, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang rekam medis bahwa rekam medis adalah “dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.” Tujuan utama dari rekam medis adalah untuk mendukung efisiensi administratif yang berkontribusi pada perbaikan layanan kesehatan, serta sebagai elemen kunci yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di lingkungan rumah sakit (Amran et al., 2022). Untuk mencapai tingkat pelayanan kesehatan yang optimal, usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan, khususnya rumah sakit, memiliki peranan yang sangat penting. Pelaporan statistik rumah sakit adalah salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di rumah sakit.

Statistik merujuk pada representasi data dalam bentuk numerik. Data numerik ini dapat berasal dari berbagai sumber seperti laporan, penelitian, atau catatan medis (Hosizah & Maryati, 2018). Statistik rumah sakit adalah hasil dari pengembangan pelaporan yang mencatat setiap kegiatan pelayanan yang telah diselenggarakan oleh rumah sakit (Oktavia et al., 2020). Salah satu bentuk statistik yang dihasilkan di rumah sakit adalah statistik rawat jalan. Data statistik rawat jalan diperoleh melalui pencatatan harian pasien yang menjalani rawat jalan. Data sensus harian rawat jalan tersebut kemudian diolah untuk menghasilkan rekapitulasi sensus harian rawat jalan. Berbagai indikator rawat jalan dapat dihitung dari rekapitulasi tersebut, seperti rata-rata kunjungan baru per hari, rata-rata kunjungan per hari, persentase pelayanan spesialisik, serta perbandingan antara kunjungan baru dengan kunjungan total (Nisak & Cholifah, 2020). Agar dapat diketahui di masa kini tentang kunjungan rawat jalan yang akan datang maka dibutuhkan prediksi atau peramalan. Pemanfaatan data prediksi dalam konteks statistik rumah sakit, khususnya untuk statistik rawat jalan, dapat memberikan informasi yang berharga bagi pengelola rumah sakit. Menggunakan metode peramalan yang tepat, rumah sakit dapat memprediksi jumlah kunjungan rawat jalan yang akan datang dengan

akurat. Hal ini dapat membantu dalam perencanaan sumber daya, optimalisasi pelayanan, manajemen biaya dan fasilitas yang dibutuhkan untuk melayani pasien dengan efisien (Warijan et al., 2018).

Prediksi atau peramalan adalah suatu proses yang bertujuan untuk memproyeksikan kebutuhan di masa depan, termasuk perkiraan dalam hal jumlah, waktu, lokasi, dan kualitas yang diperlukan untuk memenuhi permintaan akan layanan atau produk (Ambarwati & Supardi, 2020). Pertumbuhan populasi manusia yang terus meningkat dan perkembangan ekonomi yang semakin meningkat, masyarakat semakin sadar terhadap pentingnya kesehatan. Hal ini memberikan dampak terhadap rumah sakit yaitu meningkatnya jumlah pengunjung ke suatu rumah sakit (Rustam et al., 2022b). Peningkatan jumlah kunjungan pasien yang tidak disertai oleh persiapan yang memadai dari pihak rumah sakit dalam penyediaan peralatan pendukung dan fasilitas, maka akan berdampak negatif terhadap kualitas layanan rumah sakit. Salah satu langkah persiapan yang dilakukan oleh rumah sakit adalah dengan melalui kegiatan peramalan atau prediksi, yang memiliki peranan yang sangat vital dalam proses pengambilan keputusan. Prediksi diperlukan oleh organisasi karena setiap keputusan yang diambil memiliki potensi konsekuensi yang signifikan terhadap situasi yang akan datang (Jaya, 2019). Ada beberapa metode prediksi kunjungan diantaranya yaitu metode *least square* dan metode *weighted moving average* (WMA).

Metode *least square* lebih unggul daripada metode *weighted moving average* (WMA) karena kemampuannya dalam menangani berbagai pola data yang kompleks. Berbeda dengan metode *weighted moving average* yang rentan terhadap fluktuasi acak yang tinggi, metode *least square* mampu menyesuaikan model regresi dengan berbagai pola data, baik itu linear maupun non-linear. Dengan demikian, metode *least square* cenderung memberikan hasil yang lebih akurat dan dapat diandalkan dalam analisis data yang kompleks dan beragam (Dewi et al., 2021). Metode *Least Square* (Kuadrat Terkecil) adalah suatu teknik yang menggunakan data historis dalam bentuk deret waktu atau *time series* untuk memproyeksikan jumlah kunjungan di masa depan. Metode ini digunakan untuk menganalisis

*trend* dalam data deret waktu dengan tingkat akurasi yang tinggi, sehingga memungkinkan untuk membuat prediksi dengan tingkat kesalahan yang rendah sampai 0,06% (Dewi et al., 2021). Hasil penghitungan statistik rumah sakit ini menjadi sumber informasi yang digunakan untuk mendukung proses pengambilan keputusan, memantau pendapatan dari pasien oleh manajemen rumah sakit, mengawasi kinerja staf medis dan non-medis, serta merencanakan berbagai aspek seperti sumber daya manusia dan fasilitas, termasuk perencanaan pengadaan kebutuhan seperti formulir rekam medis rawat jalan dan optimalisasi waktu tunggu pasien (Warijan et al., 2018).

Hasil penelitian terdahulu oleh Putri (2015) menunjukkan adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien di beberapa poliklinik, seperti poliklinik umum, spesialis obgyn, dan spesialis penyakit dalam. Hal ini menimbulkan kebutuhan untuk mengevaluasi dan menyesuaikan jumlah tenaga kesehatan, khususnya tenaga perawat, serta infrastruktur pendukung layanan, seperti sistem nomor antrian untuk mengatasi kelelahan perawat dan pemanggilan antrian pasien. Di sisi lain, poliklinik spesialis tertentu, seperti bedah syaraf, jantung, dan reumatik, menunjukkan tidak adanya kunjungan pasien setiap tahunnya, sehingga perlu dilakukan peninjauan terhadap jadwal jaga dokter untuk memaksimalkan efisiensi sumber daya yang tersedia.

Penelitian Fitriyana (2019), ditemukan bahwa rerata pasien per hari dan persentase pelayanan spesialis tertinggi pada tahun 2021 terjadi di poliklinik penyakit dalam sebesar 31,04%, sementara persentase terendah terjadi di poliklinik bedah plastik, poliklinik One Day Care (ODC), poliklinik bedah thorak, dan poliklinik bedah syaraf. Prediksi indikator kunjungan rawat jalan menunjukkan kecenderungan peningkatan. Oleh karena itu, disarankan agar rumah sakit memperkenalkan keunggulan pelayanan yang dimilikinya serta melakukan perencanaan yang matang untuk masa yang akan datang guna mengantisipasi peningkatan kunjungan pasien yang diprediksi.

Menurut Baihaqi et al., (2019), estimasi jumlah kunjungan pasien memiliki peranan yang penting bagi manajemen rumah sakit karena dapat digunakan sebagai dasar untuk perencanaan dan pengambilan kebijakan yang efektif.

Hasil studi pendahuluan di RSUD Prasetya Bunda mengungkapkan adanya masalah terkait waktu tunggu dalam pelayanan pasien di unit rawat jalan, yang belum memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, di mana standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan seharusnya kurang dari 60 menit. Masalah ini disebabkan oleh lamanya proses pemeriksaan yang sering kali melebihi 60 menit hingga mencapai 70 menit.

Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda telah melaksanakan pengukuran mutu pelayanan dengan melakukan survei kepada pasien. Hasil survei menunjukkan variasi kepuasan pasien setiap bulannya, dengan beberapa bulan menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup puas, kurang puas, dan puas. Penelitian ini sepuluh pasien diwawancarai untuk memberikan penilaian mengenai kepuasan pelayanan rawat jalan. Hasil wawancara tersebut ditemukan bahwa dari 10 pasien yang diwawancara, 60% merasa puas, 10% merasa cukup puas, dan 30% merasa kurang puas dengan pelayanan rawat jalan. Alasan pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan rawat jalan rata-rata mengeluhkan tentang lamanya pelayanan rawat jalan, sarana prasarana yang kurang memadai seperti tempat kursi tunggu yang kurang, dan fasilitas publik seperti petunjuk arah. RSUD Prasetya Bunda belum memanfaatkan data pelayanan yang tersedia dalam melakukan perencanaan sumber daya, fasilitas, sarana, dan prasarana khususnya instalasi rawat jalan. Hal ini menjadi semakin penting mengingat data kunjungan pasien rawat jalan yang terus meningkat setiap tahunnya. Tahun 2020 terjadi peningkatan kunjungan rawat jalan sebesar 161%, diikuti dengan peningkatan sebanyak 54% pada tahun 2021, kemudian mengalami peningkatan sebanyak -22% pada tahun 2022, dan pada tahun 2023 tercatat mengalami peningkatan kembali kunjungan rawat jalan

sebesar 34%. Dapat diketahui dari data tersebut bahwa kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Prasetya Bunda setiap tahunnya mengalami peningkatan dengan rata-rata persentase peningkatan yaitu 57%. Adanya peningkatan kunjungan setiap tahunnya, diperkirakan akan terjadi peningkatan di tahun berikutnya. Selain itu, naiknya jumlah kunjungan juga dapat menyebabkan penuhannya ruang tunggu pada poliklinik yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan serta kepuasan pasien, sehingga perlu dilakukan penghitungan prediksi angka kunjungan agar dapat diketahui tingkat beban kerja petugas serta jumlah kebutuhan petugas dan sarana penunjang lain yang diperlukan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Prediksi Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pada Tahun 2024-2028 Dengan Metode *Least Square* Di RSUD Prasetya Bunda”. Prediksi pada penelitian ini dilakukan 5 tahun karena menurut Rais et al., (2020) periode 5 tahun memberikan keseimbangan antara stabilitas dan ketepatan. Prediksi jangka pendek (misalnya, 1 tahun) dapat dipengaruhi oleh peristiwa acak, sementara prediksi jangka panjang (misalnya, 10 tahun) terlalu spekulatif. Memilih periode menengah dapat mengurangi ketidakpastian, sehingga memberikan pandangan yang relevan untuk mengambil keputusan strategis.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Prediksi Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pada Tahun 2024-2028 Dengan Metode *Least Square* Di RSUD Prasetya Bunda ?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prediksi kunjungan rawat jalan di RSUD Prasetya Bunda untuk periode tahun 2024-2028 menggunakan metode *least square*.

## 2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menghitung indikator rawat jalan selama periode tahun 2019-2023, mencakup rata-rata jumlah kunjungan per hari, rata-rata kunjungan baru per hari, dan angka kunjungan baru terhadap kunjungan total di RSUD Prasetya Bunda;
- b. Menghitung indikator rawat jalan 8 poliklinik yaitu pada poliklinik obgyn, poliklinik saraf, poliklinik anak, poliklinik thalassemia, poliklinik hemodialisa, poliklinik gigi, poliklinik dalam, dan poliklinik bedah selama periode tahun 2019-2023, mencakup rata-rata jumlah kunjungan per hari, dan persentase pelayanan spesialistik di RSUD Prasetya Bunda;
- c. Menganalisis *trend* kunjungan pasien rawat jalan selama tahun 2019-2023 di RSUD Prasetya Bunda;
- d. Menganalisis *trend* kunjungan pasien rawat jalan 8 poliklinik yaitu pada poliklinik obgyn, poliklinik saraf, poliklinik anak, poliklinik thalassemia, poliklinik hemodialisa, poliklinik gigi, poliklinik dalam, dan poliklinik bedah selama tahun 2019-2023 di RSUD Prasetya Bunda;
- e. Menghitung prediksi jumlah kunjungan pasien rawat jalan untuk periode tahun 2024-2028 di RSUD Prasetya Bunda menggunakan metode *least square*.
- f. Menghitung prediksi jumlah kunjungan pasien rawat jalan 8 poliklinik yaitu pada poliklinik obgyn, poliklinik saraf, poliklinik anak, poliklinik thalassemia, poliklinik hemodialisa, poliklinik gigi, poliklinik dalam, dan poliklinik bedah untuk periode tahun 2024-2028 di RSUD Prasetya Bunda menggunakan metode *least square*.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Praktis**

#### **a. Bagi Rumah Sakit**

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan pandangan yang komprehensif dalam perencanaan sumber daya, optimalisasi pelayanan, efisiensi operasional dan perencanaan strategis. Data ini akan menjadi dasar penting untuk dijadikan masukan dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di unit rawat jalan.

### **2. Teoritis**

#### **a. Bagi Akademik**

Hasil dari penelitian diharapkan menjadi acuan yang berguna untuk penelitian mendatang yang fokus pada perbandingan metode prediksi kunjungan pasien rawat jalan. Data ini diharapkan dapat digunakan sebagai titik pembandingan antara teori-teori yang ada dengan implementasinya dalam situasi praktis di lapangan.

#### **b. Bagi Peneliti**

Hasil dari penelitian diharapkan bisa memberikan kontribusi yang berharga dalam peningkatan pengalaman, pengetahuan, dan pemahaman bagi peneliti di bidang rekam medis, terutama dalam statistik kesehatan yang berkaitan dengan prediksi kunjungan pasien rawat jalan.



## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Nama	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
(Rustam et al., 2022) Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Dr.Soetomo	Analisis Prediksi Kunjungan Pasien Dengan Metode <i>Autoregressive Integrated Moving Average</i> di RS Putri Surabaya	Metode prediksi yang digunakan pada penelitian tersebut yaitu metode <i>autoregressive integrated moving average</i> , sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode <i>least square</i> . Periode prediksi kunjungan di penelitian tersebut yaitu 1 tahun yang akan datang sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah 5 tahun yang akan datang.	Sama-sama menggunakan data jumlah kunjungan rawat jalan 5 tahun terakhir. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif.
(Mardiana & Setiatin, 2021) Jurnal Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	Prediksi Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2021-2023 di RSAU Lanud Sulaiman	Periode prediksi kunjungan di penelitian tersebut yaitu 3 tahun yang akan datang sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah 5 tahun yang akan datang.	Metode prediksi yang digunakan pada penelitian tersebut sama-sama menggunakan metode prediksi kausal berupa metode <i>least square</i> . Meneliti tentang prediksi jumlah kunjungan pasien rawat jalan. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif.

Nama	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
(Baihaqi et al., 2019) Jurnal SIMETRIS	Regresi Linier Sederhana Untuk Memprediksi Kunjungan Pasien Di Rumah Sakit Berdasarkan Jenis Layanan Dan Umur Pasien	Periode prediksi kunjungan di penelitian tersebut yaitu 1 tahun yang akan datang sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah 5 tahun yang akan datang. Prediksi kunjungan pada penelitian tersebut berdasarkan layanan dan umur pasien sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti berdasarkan jumlah kunjungan pasien. Metode prediksi yang digunakan pada penelitian tersebut yaitu metode regresi linear sederhana, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode <i>least square</i> .	Meneliti tentang prediksi jumlah kunjungan pasien rawat jalan. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif.