

Prediction of Visits of Outpatients in 2018-2022**Prediksi Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2018-2022**

Warijan¹⁾
Elise Garmelia²⁾
Sri Lestari³⁾
Endah Dwi Lestari⁴⁾

^{1,2,3)} Poltekkes Kemenkes Semarang, ⁴⁾RS Kartika Husada Kudus
Jl. Tirta Agung, Pedalangan, Banyumanik, Semarang
Email : warijan_kepblora@yahoo.com

Abstract

Based on the number of outpatient visits in 2013-2017 at RSUD RAA Soewondo Pati resulted in an average increase in the number of visits 17% each year. The increase in the number of visits caused in delays in some BPJS claim files. This research was conducted with the aim to know the prediction of outpatient visit year 2018-2022 in RSUD RAA Soewondo Pati. This research includes descriptive research with quantitative approach. Population of this research is data of outpatient visit and new outpatient visitor year 2013-2017 in RSUD RAA Soewondo Pati and become sample is all of the population. Information were obtained from hospital reports on daily ambulatory census recapitulation. Based on the results of the calculation, the average of outpatient visits every day in 2013-2017 in RSUD RAA Soewondo Pati has increased 17% every year, the average predicted visit every day in 2018-2022 has increased 9% every year, average clinic visits every day in 2018-2022 there are 22 clinics have increased, 2 clinics have decreased and 1 static clinic, the average prediction of new outpatient visitor in 2018-2022 has increased 9% every year and trend of outpatient visits and new visitor of outpatient the year 2018-2022 has increased every year even though the increase rate decreased by 1% every year.

Keywords : *Outpatient visits; new outpatient visitor*

Abstrak

Berdasarkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2013-2017 di RSUD RAA Soewondo Pati menghasilkan rata-rata peningkatan jumlah kunjungan 17% setiap tahunnya. Kenaikan jumlah kunjungan mengakibatkan tertundanya beberapa berkas klaim BPJS. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui prediksi kunjungan pasien rawat jalan tahun 2018-2022 di RSUD RAA Soewondo Pati. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah data kunjungan pasien dan pengunjung baru rawat jalan tahun 2013-2017 di RSUD RAA Soewondo Pati dan yang menjadi sampel adalah keseluruhan data populasi. Data diperoleh dari laporan rumah sakit pada rekapitulasi sensus harian rawat jalan. Berdasarkan hasil perhitungan, rata-rata kunjungan pasien rawat jalan per hari tahun 2013-2017 di RSUD RAA Soewondo Pati mengalami peningkatan 17% setiap tahunnya, prediksi rata-rata kunjungan pasien rawat jalan per hari tahun 2018-2022 mengalami peningkatan 9% setiap tahunnya, prediksi rata-rata kunjungan poliklinik per hari tahun 2018-2022 terdapat 22 klinik mengalami peningkatan, 2 klinik mengalami penurunan dan 1 klinik statis, prediksi rata-rata pengunjung baru rawat jalan tahun 2018-2022 mengalami peningkatan 9% setiap tahunnya dan *trend* kunjungan pasien dan pengunjung baru rawat jalan tahun 2018-2022 mengalami peningkatan setiap tahunnya meskipun angka peningkatan mengalami penurunan sebanyak 1% setiap tahunnya.

Kata kunci : *Kunjungan pasien rawat jalan; pengunjung baru rawat jalan*

1. Pendahuluan

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No.44 Tahun 2009). Rumah sakit dalam rangka penyediaan pelayanan kesehatan yang bermutu baik menetapkan perencanaan strategis dalam pelaksanaannya.

Perencanaan strategis adalah proses manajemen menciptakan dan memelihara kesesuaian antara tujuan organisasi dengan sumber daya yang dimiliki guna menangkap peluang pasar yang selalu berkembang (Supriyanto & Ernawati, 2010). Guna menunjang tercapainya perencanaan strategis yang sudah dibuat, maka setiap rumah sakit seharusnya mempunyai dan merawat statistik rumah sakit terkini yang akurat.

Statistik rumah sakit yaitu statistik yang bersumber pada data rekam medis, sebagai informasi kesehatan yang digunakan untuk memperoleh kapasitas bagi praktisi kesehatan, manajemen dan tenaga medis dalam pengambilan keputusan (Rustiyanto, 2010). Hubungan statistik rumah sakit dengan rekam medis sangatlah erat. Unit rekam medis selain memberikan pelayanan secara langsung kepada pasien, unit rekam medis juga berperan penting di dalam menyediakan data atau informasi tentang kegiatan pelayanan di rumah sakit. Data yang dihasilkan dari unit rekam medis tersebut dapat digunakan untuk mengolah data yang selanjutnya dapat digunakan untuk menyusun pelaporan rumah sakit.

Sumber data yang dihasilkan dari unit rekam medis antara lain tempat penerimaan pasien rawat jalan, unit rawat jalan, unit gawat darurat, tempat penerimaan pasien rawat inap, unit rawat inap, instalasi pemeriksaan penunjang, *assembling*, *filing* dan koding/indeksing. Sumber data rekam

medis yang sudah didapat kemudian diolah atau diproses untuk perhitungan statistik berdasarkan indikator-indikator pelayanan kesehatan untuk menghasilkan suatu informasi kesehatan yang efektif dan akurat.

Salah satu sumber data dari unit rekam medis yaitu unit rawat jalan. Unit rawat jalan atau poliklinik adalah salah satu bagian pelayanan klinis yang melayani pasien untuk berobat jalan (Shofari, 2008). Poliklinik di rumah sakit biasanya lebih dari satu sesuai dengan jenis pelayanan dokter dan pelayanan kesehatan lain tergantung kemampuannya.

Data yang dihasilkan di unit rawat jalan antara lain jumlah kunjungan baru dan lama serta pengunjung baru dan rawat jalan disetiap poli. Data yang didapat dari unit rawat jalan kemudian diolah menjadi sebuah informasi sebagai dasar pengambilan keputusan seperti prediksi kunjungan pasien dan pengunjung rawat jalan untuk beberapa tahun kedepan. Hasil prediksi selanjutnya dapat dijadikan bahan untuk melakukan perencanaan pengadaan sarana dan prasana kesehatan serta sumber daya manusia di fasilitas pelayanan kesehatan.

RSUD RAA Soewondo Pati merupakan rumah sakit tipe B non pendidikan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Pati. RSUD RAA Soewondo Pati telah memenuhi standar akreditasi rumah sakit dengan predikat lulus tingkat Paripurna Bintang Lima berdasarkan Keputusan Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) Nomor KARS SERT/513/XII/2016 tanggal 22 Desember 2016. Jenis pelayanan kesehatan di RSUD RAA Soewondo Pati ada dua, yaitu pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat jalan menyediakan 30 poliklinik.

Berdasarkan hasil survey awal pada Bulan Desember di RSUD RAA Soewondo

Pati diketahui bahwa presentase peningkatan angka kunjungan pasien rawat jalan sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Presentase Peningkatan Angka Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2012-2016 di RSUD RAA Soewondo Pati

Tahun	2013	2014	2015	2016
Jumlah Kunjungan	85267	101000	135292	152874
Presentase Peningkatan	-	18%	34%	13%

Data Sekunder Pasien Rawat Jalan Tahun 2012-2016 di RSUD RAA Soewondo Pati

Angka tersebut menunjukkan bahwa angka kunjungan pasien rawat jalan di RSUD RAA Soewondo Pati setiap tahunnya mengalami peningkatan. Peningkatan angka kunjungan pasien kemungkinan akan terjadi setiap tahunnya sehingga perlu dilakukan perhitungan prediksi kunjungan pasien untuk lima tahun kedepan, sampai tahun 2022. Perhitungan dilakukan untuk menghindari terjadinya beban penyelesaian klaim yang semakin bertambah akibat kunjungan pasien BPJS yang terus meningkat. Proses klaim di RSUD RAA Soewondo Pati dilakukan setelah pasien selesai pelayanan. RSUD RAA Soewondo Pati bekerja sama dengan BPJS sejak tahun 2014. Berikut jumlah pasien BPJS tahun 2014-2016:

Tabel 1. 2 Jumlah Pasien BPJS Tahun 2014-2016 di RSUD RAA Soewondo Pati

Tahun	2014	2015	2016
Jumlah Pasien	57427	72281	84489
Presentase Peningkatan	-	25.9%	16.9%

Data Sekunder Pasien Rawat Jalan Tahun 2012-2016 di RSUD RAA Soewondo Pati

Jam buka klinik sama dengan jam mulai kerja yaitu pukul 7.30 WIB dan selesainya mengikuti banyaknya kunjungan pasien sedangkan jam kerja di RSUD RAA Soewondo Pati selesai sampai jam 14.00 WIB. Kejadian tersebut

menyebabkan berkas koding tidak dapat terselesaikan pada hari itu juga dan dikerjakan keesokan harinya sehingga menyebabkan beban penyelesaian klaim semakin banyak . Perhitungan prediksi juga dilakukan dengan maksud agar kedepannya manajemen dengan mudah dapat melakukan pengambilan keputusan dalam melakukan pengadaan sarana dan prasana pelayanan kesehatan seperti pengadaan rekam medis rawat jalan dan pencetakan sarana pendaftaran serta perencanaan sumber daya manusia. Perhitungan prediksi dilakukan untuk lima tahun kedepan.

Peneliti tertarik melakukan penelitian dengan tema ini karena ingin mengetahui prediksi kunjungan pasien rawat jalan tahun 2018-2022 di RSUD RAA Soewondo Pati mengingat RSUD RAA Soewondo Pati merupakan rumah sakit rujukan yang kemungkinan kunjungan pasien setiap tahunnya akan meningkat.

2. Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Metode pengumpulan yang digunakan adalah metode studi dokumentasi. Populasi dari penelitian ini adalah data kunjungan pasien dan pengunjung baru rawat jalan tahun 2013-2017 dengan sampel keseluruhan dari populasi. Analisis data menggunakan rumus analisis *trend linear* dengan metode kuadrat terkecil

3. Hasil dan Pembahasan Rata-rata Kunjungan Pasien Rawat Jalan Per Hari di RSUD RAA Soewondo Pati

a. Kunjungan Pasien Rawat Jalan

Tabel 4. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2013-2017 di RSUD RAA Soewondo Pati

No	Tahun	Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan
1.	2013	85267
2.	2014	101000
3.	2015	135292
4.	2016	152874
5.	2017	159025

b. Hari Buka Rawat Jalan

Tabel 4. 2 Jumlah Hari Buka Rawat Jalan Tahun 2013-2017 di RSUD RAA Soewondo Pati

No	Tahun	Jumlah Hari Buka Rawat Jalan (Hari)
1.	2013	295
2.	2014	296
3.	2015	299
4.	2016	299
5.	2017	294

Data Sekunder Pasien Rawat Jalan Tahun 2012-2016 di RSUD RAA Soewondo Pati

c. Rata-Rata Kunjungan Pasien Rawat Jalan Per Hari

Rata-rata kunjungan pasien rawat jalan per hari adalah rata-rata kunjungan pasien rawat jalan

Tabel 4. 3 Rata-Rata Kunjungan Pasien Rawat Jalan Per Hari Tahun 2013-2017 di RSUD RAA Soewondo Pati

No	Tahun	Rata-Rata Kunjungan Pasien Rawat Jalan Per Hari (Kunjungan)
1.	2013	289
2.	2014	341
3.	2015	452
4.	2016	511
5.	2017	541

Data Sekunder Pasien Rawat Jalan Tahun 2012-2016 di RSUD RAA Soewondo Pati

Rata-rata kunjungan per hari menunjukkan rata-rata kunjungan pasien rawat jalan per hari. Semakin tinggi rata-rata kunjungan rawat jalan rumah sakit, semakin besar beban kerja rumah sakit tersebut (Aritonang dkk, 2005). Dari pernyataan tersebut mengandung arti bahwa semakin besar kunjungan rawat jalan rumah sakit, maka semakin banyak juga sumber daya manusia yang dibutuhkan.

Prediksi Rata-Rata Kunjungan Pasien Rawat Jalan Per Hari Tahun 2018-2022 di RSUD RAA Soewondo Pati

Tabel 4. 4 Perhitungan Prediksi Rata-Rata Kunjungan Pasien Rawat Jalan Per Hari Tahun 2018-2022 di RSUD RAA Soewondo Pati

No	Tahun	Y	X	XY	X ²
1	2013	289	-2	-578	4
2	2014	341	-1	-341	1
3	2015	452	0	0	0
4	2016	511	1	511	1
5	2017	541	2	1082	4
	Jumlah	2134	0	674	10

Sumber : Data primer kunjungan pasien rawat jalan tahun 2013-2017 di RSUD RAA Soewondo Pati

Tabel 4. 5 Prediksi Rata-Rata Kunjungan Pasien Rawat Jalan Per Hari Tahun 2018-2022 di RSUD RAA Soewondo Pati

No	Tahun	Persamaan <i>Trend Linear</i>	Hasil
1.	2018	Y = 426.8 + 67.4(3)	629
2.	2019	Y = 426.8 + 67.4(4)	696
3.	2020	Y = 426.8 + 67.4(5)	764
4.	2021	Y = 426.8 + 67.4(6)	831
5.	2022	Y = 426.8 + 67.4(7)	899

Data Sekunder Pasien Rawat Jalan Tahun 2012-2016 di RSUD RAA Soewondo Pati

Prediksi rata-rata peningkatan kunjungan rencana strategi kedepan terkait progam yang mencapai 9% setiap tahunnya untuk lima menjaga mutu pelayanan kesehatan.

Tabel 4. 6 Jumlah Kunjungan Poliklinik Tahun 2013-2017 di RSUD RAA Soewondo Pati

No	Poliklinik	Jumlah Kunjungan				
		2013	2014	2015	2016	2017
1.	Anak	19	21	23	26	28
2.	Dalam	108	125	143	160	177
3.	Paru	38	41	44	46	49
4.	Bedah Umum	42	45	48	51	54
5.	Bedah Orthopedi	24	27	31	34	37
6.	Kebidanan & Kandungan	24	26	28	30	33
7.	Kulit & Kelamin	15	17	19	21	23
8.	TIHT	18	18	19	20	21
9.	Mata	48	51	55	59	62
10.	Syaraf	41	44	47	50	53
11.	Gigi & Mulut	3	3	4	4	4
12.	Rehab Medik	8	10	11	12	14
13.	Psikiatri	28	31	35	38	42
14.	Psikologi	5	6	8	9	11
15.	Fisioterapi	19	22	25	28	32
16.	VCT	24	25	26	27	28
17.	Gizi	-1	-1	-1	-1	-2
18.	Tumbuh Kembang	10	12	14	16	18
19.	Geriatric	2	2	2	2	2
20.	Hemodialisa	51	57	62	68	74
21.	IGD	51	57	62	68	74
22.	Infermitas	51	57	62	68	74
23.	Jantung	19	24	28	33	38
24.	IKB	1	0	-1	-2	-3
25.	Nyeri	5	6	8	9	11

Data Sekunder Pasien Rawat Jalan Tahun 2012-2016 di RSUD RAA Soewondo Pati

Lamiran 3 Jumlah Kunjungan Poliklinik Per Hari Tahun 2018-2022 di RSUD RAA Soewondo Pati

No	Poliklinik	Jumlah Kunjungan				
		2018	2019	2020	2021	2022
1.	Anak	7	9	12	16	15
2.	Dalam	15	31	78	80	77
3.	Paru	23	26	29	33	34
4.	Bedah Umum	28	31	32	38	39
5.	Bedah Orthopedi	8	11	13	18	21
6.	Kebidanan & Kandungan	15	14	17	21	22
7.	Kulit & Kelamin	6	8	10	9	15
8.	THT	13	14	16	18	15
9.	Mata	30	32	38	42	43
10.	Syaraf	25	28	32	35	37
11.	Gigi & Mulut	5	5	6	7	5
12.	Rehab Medik	1	2	5	6	6
13.	Psikiatri	11	14	18	22	24
14.	Psikologi	0	0	0	0	2
15.	Fisioterapi	3	9	2	10	19
16.	VCT	6	7	8	10	10
17.	Gizi	1	1	0	0	0
18.	Tumbuh Kembang	1	2	4	7	8
19.	Geriatric	2	2	2	2	2
20.	Akupunktur	0	0	0	0	0
21.	Haji	0	0	0	1	4
22.	Hemodialisa	22	27	35	42	43
23.	IGD	58	63	95	92	73
24.	Infertilitas	0	0	0	2	2
25.	Jantung	0	0	0	1	23
26.	IKB	11	8	0	0	0
27.	DM	0	0	0	0	0
28.	Barak Darah	0	0	0	0	0
29.	Rujukan	0	0	0	0	0
30.	Nyeri	0	0	0	0	2

Data Sekunder Pasien Rawat Jalan Tahun 2012-2016 di RSUD RAA Soewondo Pati

Perhitungan prediksi kunjungan per klinik dilakukan dengan tujuan mengetahui perkembangan pelayanan di klinik sehingga pihak rumah sakit dapat melakukan inovasi agar perusahaan (rumah sakit) dapat bereaksi terhadap perubahan pasar yang dinamis dan menciptakan atau mempertahankan daya saingnya

Prediksi Rata-Rata Pengunjung Baru Rawat Jalan Tahun 2018-2022 di RSUD RAA Soewondo Pati

Tabel 4. 7 Jumlah Pengunjung Baru Rawat Jalan Tahun 2013-2017 di RSUD RAA Soewondo Pati

No	Tahun	Jumlah Pengunjung Baru Rawat Jalan
1.	2013	17455
2.	2014	20382
3.	2015	27980
4.	2016	31045
5.	2017	26241

Data Sekunder Pasien Rawat Jalan Tahun 2012-2016 di RSUD RAA Soewondo Pati

Tabel 4. 8 Perhitungan Prediksi Pengunjung Baru Rawat Jalan Tahun 2018-2022 RSUD RAA Soewondo Pati

No	Tahun	Y	X	XY	X ²
1.	2013	17455	-2	-34910	4
2.	2014	20382	-1	-20382	1
3.	2015	27980	0	0	0
4.	2016	31045	1	31045	1
5.	2017	26241	2	52482	4
Jumlah		123103	0	28235	10

Data Sekunder Pasien Rawat Jalan Tahun 2012-2016 di RSUD RAA Soewondo Pati

Tabel 4. 9 Prediksi Pengunjung Baru Rawat Jalan Tahun 2018-2022 RSUD RAA Soewondo Pati

No	Tahun	Persamaan <i>Trend Linear</i>	Hasil
1.	2018	$Y = 24620.6 + 2823.5(3)$	33091.1
2.	2019	$Y = 24620.6 + 2823.5(4)$	35914.6
3.	2020	$Y = 24620.6 + 2823.5(5)$	38738.1
4.	2021	$Y = 24620.6 + 2823.5(6)$	41561.6
5.	2022	$Y = 24620.6 + 2823.5(7)$	44385.1

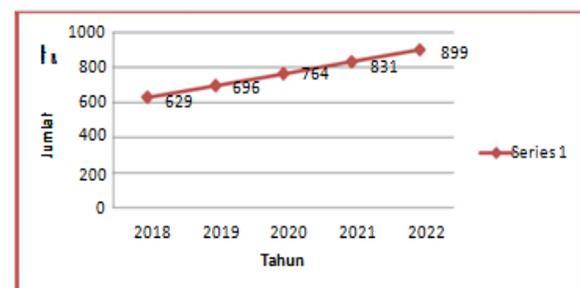
Data Sekunder Pasien Rawat Jalan Tahun 2012-2016 di RSUD RAA Soewondo Pati

Perhitungan prediksi pengunjung baru rawat jalan dilakukan dengan tujuan mengetahui ketertarikan masyarakat terhadap RSUD RAA Soewondo Pati untuk lima tahun kedepan. Hal tersebut kemudian dikaitkan dengan konsep pemasaran rumah sakit dengan target pasien

Trend Kunjungan Pasien dan Pengunjung Baru Rawat Jalan di RSUD RAA Soewondo Pati

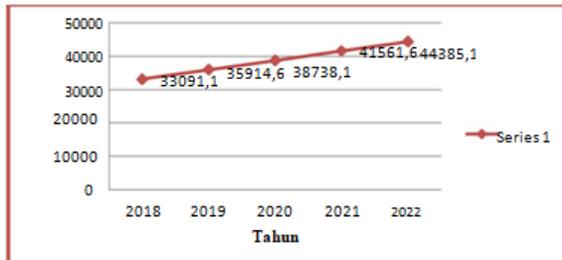
a. *Trend* Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2018-2022 di RSUD RAA Soewondo Pati

Grafik 4. 1 *Trend* Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2018-2022 di RSUD RAA Soewondo Pati



- b. *Trend* Pengunjung Baru Rawat Jalan Tahun 2018-2022 di RSUD RAA Soewondo Pati

Grafik 4.2 *Trend* Pengunjung Baru Rawat Jalan Tahun 2018-2022 di RSUD RAA Soewondo Pati



4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

- Rata-rata kunjungan pasien rawat jalan per hari tahun 2013-2017 di RSUD RAA Soewondo Pati mengalami peningkatan 17% setiap tahunnya dan kemungkinan akan mengalami peningkatan untuk lima tahun ke depan sehingga pihak rumah sakit diharapkan melakukan analisis beban kerja mengingat semakin tinggi rata-rata kunjungan rawat jalan rumah sakit, semakin besar beban kerja rumah sakit tersebut.
- Prediksi rata-rata kunjungan pasien per hari tahun 2018-2022 di RSUD RAA Soewondo Pati mengalami peningkatan 9% setiap tahunnya sehingga kedepan diharapkan dapat membuat rencana strategi terkait program menjaga mutu pelayanan kesehatan mengingat kepuasan pasien akan dicapai apabila mutu pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit baik.
- Prediksi rata-rata kunjungan poliklinik per hari tahun 2018-2022 di RSUD RAA Soewondo Pati terdapat 22 klinik mengalami peningkatan, 2 klinik mengalami penurunan dan 1 klinik statis sehingga rumah sakit diharapkan untuk melakukan inovasi agar dapat bereaksi terhadap perubahan dan mempertahankan daya saingnya.

- Prediksi rata-rata pengunjung baru rawat jalan tahun 2018-2022 di RSUD RAA Soewondo Pati mengalami peningkatan 9% setiap tahunnya sehingga pihak rumah sakit diharapkan untuk membuat perencanaan pemasaran untuk dapat menarik atau mempertahankan pasien mengingat konsep pemasaran merupakan orientasi rumah sakit berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien serta menciptakan pelayanan yang memuaskan.
- Analisa *trend* kunjungan dan pengunjung baru rawat jalan tahun 2018-2022 di RSUD RAA Soewondo Pati mengalami peningkatan setiap tahunnya meskipun angka peningkatan mengalami penurunan sebanyak 0.7% setiap tahunnya sehingga rumah sakit diharapkan tetap atau meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan melaksanakan promosi.

Saran

- Rata-rata kunjungan pasien rawat jalan per haritahun2013-2017mengalami peningkatan dan kemungkinan peningkatan akan terjadi untuk lima tahun kedepan sehingga sebaiknya pihak rumah sakit melakukan analisis beban kerja setiap tahunnya untuk mengetahui apakah beban kerja setiap pegawai sudah sesuai apa belum.
- Rata-rata kunjungan rawat jalan per hari tahun 2018-2022 diprediksikan akan mengalami peningkatan sehingga sebaiknya pihak rumah sakit selalu menjaga mutu pelayanan kesehatan yang membuat pengunjung tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan seperti tetap menjaga keramahan pegawai terhadap pasien dan memberikan pelayanan yang optimal.

- c. Setiap klinik tidak semua mengalami peningkatan, terdapat 2 klinik mengalami penurunan dan 1 klinik statis sehingga sebaiknya pihak rumah sakit melakukan inovasi terkait bagaimana cara mengatasi bertambahnya jumlah kunjungan pasien setiap klinik seperti menambah ruang untuk klinik dengan jumlah kunjungan banyak dan melakukan penggabungan untuk klinik dengan jumlah kunjungan sedikit.
- d. Pengunjung baru tahun 2018-2022 diprediksikan setiap tahunnya mengalami peningkatan sehingga sebaiknya pihak rumah sakit melaksanakan perencanaan pemasaran untuk mempertahankan dan menarik pengunjung dengan mempromosikan pelayanan secara online.
- e. Jumlah kunjungan dan pengunjung baru diprediksikan akan meningkat sehingga sebaiknya pihak rumah sakit tetap menjaga mutu pelayanan kesehatan dan melakukan promosi kesehatan untuk mempertahankan dan menarik pasien dengan melakukan perencanaan pengadaan rekam medis rawat jalan, pencetakan sarana pendaftaran dan pemberian pelayanan yang nyaman dan memuaskan.

5. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih disampaikan kepada Allah SWT. yang telah senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya. Terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua, kakak dan adik, dosen pembimbing, ketua jurusan, seluruh pegawai rekam medis dan informasi kesehatan Poltekkes Kemenkes Semarang, seluruh pegawai RSUD RAA Soewondo Pati, teman-teman dan seluruh pihak yang sudah terlibat dalam penulisan ini.

6. Daftar Pustaka

- Aritonang, Irianton. (2005). *Aplikasi Statistika Dalam Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan*. Yogyakarta:Politeknik Kesehatan Yogyakarta
- Azwar, Saifuddin. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Castro, Gregorio Martin-de, Pedro Lopez-Saez and Miriam Delgado-Verde. (2011). *Towards A Knowledge-Based View of Firm Innovation:Theory and Empirical Research, Journal of Knowledge Management*, Vol.15. No.6. h. 871-874
- Darroch, J. Dan R. McNaughton. (2002). *Examining the Link between Knowledge Management Practices and Types of Innovation, Journal of Intellectual Capital*, Vol.3, No.3, h. 210-222
- Dhewanto, wawan dkk. (2014). *Manajemen Inovasi*. Yogyakarta:Andi
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta:Gosyen Publishing
- Kuncoro, Mudrajad. (2011). *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta:UPP STIM YKPN
- Notoadmodjo, Soekidjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta:Rineka Cipta Putri,
- Alfin Luana. (2015). *Prediksi Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2015-2019 di RS Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang*.Semarang: Universitas Dian Nuswantoro
- Rahmawati, Isma. (2015). *Prediksi Kunjungan Pasien Rawat Jalan Poli Mata (SEC) Tahun 2015-2019 di RSI Sultan Agung Semarang*. Semarang:Universitas Dian Nuswantoro
- Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis*. Jakarta:Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

- Rindah, Vivi Rachma. (2016). *Prediksi Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2016-2020 di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang*. Semarang: Poltekkes Kemenkes Semarang
- Rustiyanto, Ery. (2010). *Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta:Graga Ilmu
- Sudra, Rano Indradi. (2010). *Statistik Rumah Sakit*. Graha Ilmu:Yogyakarta
- Sunyoto, Danang. (2013). *Statistik untuk Paramedis*. Bandung:Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2016). *Statistik Deskriptif dan Probabilitas*. Yogyakarta:Center for Academic Publishing Service)
- Supriyanto dan Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta:Andi
- Xu, J. Houssin R., E. Callaud dan M. Gardoni. (2010). *Macro Process of Knowledge Management for Continuous Innovation, Journal of Knowledge Management, Vol. 14, No. 4, h. 573-591*