

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi, kepuasan pelanggan merupakan salah satu elemen utama pada setiap perusahaan jasa. Salah satu usaha jasa yang harus mementingkan kepuasan pelanggan sebagai ukuran keberhasilannya adalah rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal agar mampu berkembang dan bersaing dengan Rumah Sakit lainnya serta dapat mempertahankan pelanggan-pelanggannya.

Santosa *Hospital* Bandung Kopo yang letaknya berada di jalan K.H Wahid Hasyim No. 461-463, Kopo, Cirangrang, Babakan Ciparay, Kota Bandung, Jawa Barat, merupakan salah satu usaha pelayanan jasa dalam dunia kesehatan yang merupakan cabang dari Santosa *Hospital Central* Bandung yang terletak di Kebon Jati No.38. Rumah Sakit ini harus selalu melakukan perbaikan dan peningkatan dalam memberikan pelayanan terhadap pasiennya karena persaingan bisnis pada zaman ini semakin ketat.

Rumah Sakit ini selalu mengalami kasus antrian pada bagian rawat inap, mulai dari proses pendaftaran sampai proses pembayaran. Dalam kasus ini, penulis ingin lebih memfokuskan penelitian pada bagian pelayanan yaitu selang waktu antara pasien rawat inap menekan tombol hingga pasien dilayani oleh perawat. Keterlambatan pelayanan dapat menimbulkan berbagai masalah, dalam kasus ekstem hal ini dapat menyebabkan kematian. Pelayanan yang biasanya dilakukan oleh pasien rawat inap selama dirawat ada dua, yaitu pelayanan di dalam kamar dan pelayanan di luar kamar yang terdiri dari Radiologi (seperti: *rontgen*, *USG*, dan *CT-Scan*), Fisioterapi, Haemodialisae (seperti cuci darah), Operasi dan ICU. Perlakuan masing-masing perawat rawat inap terhadap jenis pasien adalah sama, informasi ini didapatkan saat penulis mewawancarai ketua keperawatan di lantai 6.

Rumah sakit ini memiliki 3 jadwal *shift* dalam penugasan kerja perawatnya. Masing-masing *shift* menugaskan 4 orang perawat untuk melayani pasien rawat inap. Dengan waktu kerja masing-masing *shift* adalah 07.00 – 14.00 (*shift* pagi), 14.00 – 21.00 (*shift* siang), dan 21.00 – 07.00 (*shift* malam). Selain itu, dari segi perawat rawat inap juga memiliki uraian tugas yang harus dilakukan secara rutin per-*shift*nya yaitu *briefing*, resume medis, dan jadwal keliling yang dilakukan 2 kali per-*shift*. Dengan adanya kegiatan wajib ini, maka membuat perawat semakin sibuk dan *hectic* dalam melakukan pekerjaannya untuk melayani pasien rawat inap sehingga pasien mengalami antrian untuk dilayani.

Seperti yang diketahui, sistem antrian pelayanan sangat berperan penting dalam sebuah sistem pelayanan untuk mendapatkan pelayanan yang optimal pada sebuah rumah sakit. Berdasarkan gejala permasalahan yang ada pada Santosa *Hospital* Bandung Kopo ini, maka dilakukan penelitian agar dapat membantu rumah sakit ini dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari permasalahan yang penulis bahas pada latar belakang di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah yang ada pada Santosa *Hospital* Bandung Kopo, yaitu penugasan jumlah perawat per-*shift* pada bagian rawat inap yang belum tepat, sehingga menyebabkan pasien harus menunggu dengan waktu yang lama untuk dilayani.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Batasan masalah dan asumsi digunakan untuk menghindari meluasnya ruang lingkup penelitian. Pembatasan masalah yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada lantai 6 (Ruang Berlian) pada Santosa *Hospital* Bandung Kopo.
2. Data pasien rawat inap (*check-in* dan *check-out*) diambil dari data periode bulan Februari 2017 sampai dengan Februari 2018.

Asumsi yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Data yang diambil di bulan tertentu dan digunakan dalam pengolahan data dapat mewakili pengolahan dalam pemecahan masalah aktual.
2. Data yang didapatkan dari wawancara dengan pihak rumah sakit dapat mewakili pengolahan data dalam pemecahan masalah aktual.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, batasan, dan asumsi maka permasalahan yang dirumuskan perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Apakah jumlah alokasi perawat per-*shift*nya pada rawat inap sudah cukup untuk melayani pasien rawat inap di Santosa *Hospital* Bandung Kopo saat ini?
2. Berapa jumlah perawat per-*shift*nya pada rawat inap yang sebaiknya diterapkan oleh Santosa *Hospital* Bandung Kopo?
3. Apa manfaat yang akan didapatkan oleh Santosa *Hospital* Bandung Kopo apabila menerapkan metode usulan?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis jumlah alokasi perawat per-*shift*nya pada rawat inap apakah sudah cukup untuk melayani pasien rawat inap di Santosa *Hospital* Bandung Kopo saat ini.
2. Mengolah data dan memberikan usulan jumlah perawat per-*shift*nya pada rawat inap yang sebaiknya diterapkan oleh Santosa *Hospital* Bandung Kopo.
3. Mengetahui manfaat yang dapat diperoleh apabila bagian rawat inap menerapkan usulan tersebut.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan laporan Tugas Akhir ini dibagi menjadi 6 bab, yakni:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan dari laporan Tugas Akhir yang dimana berisi Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi teori-teori yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini, yang didapatkan berasal dari beberapa referensi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi langkah-langkah sebagai kerangka pemecahan masalah yang dilakukan dalam penelitian secara sistematis.

BAB IV PENGUMPULAN DATA

Berisi data-data yang dibutuhkan untuk melakukan pengolahan data.

BAB V PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Berisi pengolahan data dari data-data yang telah dikumpulkan dan analisis dari pengolahan data yang diperoleh.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang dilakukan untuk menjawab perumusan masalah serta saran yang diberikan untuk penelitian lebih lanjut.