

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah salah satu kebutuhan dasar manusia selain sandang, pangan, dan papan. Dengan tubuh yang sehat, manusia dapat melakukan aktivitasnya sehari-hari tanpa ada gangguan dan keluhan apa pun. Setiap manusia harus dapat menjaga dan meningkatkan kesehatannya sendiri agar terhindar dari berbagai penyakit. Ketika seseorang menderita penyakit yang cukup serius, tentu dibutuhkan pelayanan medis yang memadai.

Rumah Sakit Santosa Kopo merupakan salah satu rumah sakit yang berada di daerah Kopo, tepatnya di Jalan KH. Wahid Hasyim No. 461-463. Di rumah sakit ini terdapat beberapa jenis poliklinik untuk pengobatan berbagai penyakit, yang dapat melayani pasien umum, kontraktor atau asuransi, dan BPJS. Lokasi rumah sakit yang berdekatan dengan perkotaan serta standar dan kualitas pelayanan yang terjamin, memberikan kenyamanan pada para pasien untuk memeriksakan penyakitnya di rumah sakit ini.

Secara umum proses pemeriksaan kesehatan di rumah sakit ini dimulai dari pengambilan nomor antrian untuk pendaftaran, menunggu pemanggilan pendaftaran, melakukan pendaftaran untuk suatu poliklinik sesuai dengan penyakit yang diderita, menunggu untuk dipanggil ke ruang dokter sesuai dengan polikliniknya, pemeriksaan oleh dokter, pemberian berkas ke bagian *billing* serta resep ke bagian farmasi (bila ada), menunggu pemanggilan *billing*, melakukan pembayaran, menunggu pengambilan obat (bila ada), kemudian mengambil obat tersebut (bila ada). Dari proses-proses tadi setidaknya ada dua antrian yang harus dilalui pasien sebelum menuju ruang konsultasi yaitu antrian pendaftaran dan antrian poliklinik.

Pada pengamatan awal yang telah dilakukan di jam-jam sibuk, terlihat bahwa belum adanya penyeimbangan poliklinik, di mana terdapat poliklinik yang menganggur seperti poliklinik kulit (utilisasi poliklinik rendah) dan ada pula

poliklinik yang padat seperti poliklinik interna (utilisasi poliklinik tinggi). Hal itu dikarenakan pasien dengan antrian poliklinik yang padat terus menerus melakukan pendaftaran, sedangkan pasien dengan antrian polikliniknya yang sedikit bahkan tidak terdapat pasien, masih terhalang oleh banyaknya pasien antrian poliklinik padat.

Adanya poliklinik yang mengganggu dan padat, juga mempengaruhi waktu menunggu pasien baik di antrian pendaftaran maupun di antrian poliklinik. Pasien dengan antrian polikliniknya yang sedikit bahkan tidak ada pasien harus menunggu lama di antrian pendaftaran (waktu menunggu lama) karena terhalang oleh pasien dengan antrian poliklinik padat. Pasien dengan antrian poliklinik padat juga harus menunggu lama di antrian poliklinik (waktu menunggu lama), dikarenakan banyaknya pasien yang mengantri pada poliklinik tersebut.

Karena adanya permasalahan yang mengakibatkan poliklinik mengganggu dan padat tersebut, penulis merasa perlu adanya perubahan pada proses pendaftaran di awal, sehingga pada penelitian ini penulis memberi judul “Usulan Proses Pendaftaran Pasien yang Optimal di Santosa Hospital Bandung Kopo”. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan permasalahan yang ada dapat terselesaikan.

1.2 Identifikasi Masalah

Belum adanya penyimbangan poliklinik pada jam-jam sibuk, dikarenakan pada proses pendaftaran di awal hanya mempertimbangkan prinsip disiplin *First In First Out* dan prioritas pasien, tetapi tidak mempertimbangkan jenis poliklinik mana yang antrian polikliniknya sedikit bahkan tidak ada pasien.

1.3 Batasan Masalah dan Asumsi

Dikarenakan masalah yang ada begitu luas ruang lingkupnya, maka penulis menetapkan beberapa batasan dan asumsi agar penelitian lebih fokus. Adapun batasan masalahnya meliputi :

1. Data jumlah kedatangan pasien yang dikumpulkan dan digunakan dari tanggal 25 s.d 30 September 2017.

2. Data kecepatan pelayanan poliklinik yang dikumpulkan dan digunakan dari tanggal 13 s.d 20 November dan 11 Desember 2017.
3. Poliklinik yang diteliti pada penelitian ini adalah poliklinik yang pasiennya dianggap cukup banyak.
4. Pendaftaran poliklinik *by phone* tidak diteliti pada penelitian ini dikarenakan, saat ini persentase penggunaan fasilitas pendaftaran poliklinik *by phone* masih kecil dan adanya keterbatasan waktu dalam pengumpulan data ini.
5. Jumlah loket pendaftaran yang dapat ditambah hanya satu karena area yang tersedia hanya cukup untuk satu loket pendaftaran.

Dan beberapa asumsi yang akan digunakan adalah sebagai berikut :

1. Tidak terjadi keterlambatan pasien dalam menuju loket pendaftaran atau ruang konsultasi setelah pemanggilan.
2. Tidak terjadi komunikasi antara penjaga loket pendaftaran dengan pasien yang belum urutan antriannya.
3. Tidak terjadi keterlambatan dokter dalam melayani pasien dari jadwal prakteknya.
4. Pasien yang datang dianggap tidak terbatas.
5. Kecepatan pelayanan dokter dengan jenis poliklinik yang sama dianggap sama.
6. Sampel yang digunakan dianggap mewakili sistem yang ada.
7. Kondisi yang akan datang dianggap sama dengan atau mengikuti kondisi seperti saat penelitian ini dilakukan.
8. Jumlah dokter di masing-masing poliklinik tidak berubah.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana performansi sistem antrian yang berlangsung saat ini?
2. Bagaimana sistem antrian yang sebaiknya diterapkan agar performansi sistem antrian dapat ditingkatkan?
3. Bagaimana sensitivitas sistem antrian usulan?
4. Apa manfaat yang didapat dengan penerapan sistem antrian usulan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian tersebut ini adalah:

1. Mengetahui performansi sistem antrian yang berlangsung saat ini.
2. Mengusulkan sistem antrian yang sebaiknya diterapkan agar performansi sistem antrian dapat ditingkatkan.
3. Menganalisis sensitivitas sistem antrian usulan.
4. Mengidentifikasi manfaat yang didapat dengan penerapan sistem antrian usulan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari 6 bab sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah yang merupakan gambaran ringkas mengenai masalah yang dihadapi oleh objek yang diteliti, identifikasi masalah berisi faktor penyebab terjadi masalah yang dihadapi tersebut, pembatasan masalah dan asumsi menunjukkan fokus ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan, perumusan masalah dan tujuan penelitian merupakan pertanyaan dan pernyataan masalah yang akan diselesaikan, dan sistematika penulisan merupakan gambaran umum isi dari laporan penelitian ini.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Teori-teori tersebut menjadi dasar untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian. Analisis pada bab 5 dan usulan pada bab 6 yang diberikan, juga mempertimbangkan pada teori-teori yang mendasari dan relevan.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah pembuatan laporan dari awal sampai akhir penelitian. Langkah-langkah tersebut disajikan dalam bentuk *flowchart* dengan penjelasan-penjelasan.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi semua data-data yang dibutuhkan seperti jumlah loket pendaftaran, jumlah pasien dan waktu kedatangannya, waktu kecepatan pelayanan, jadwal dokter, dll. Selanjutnya data-data tersebut akan diuji dahulu agar dapat digunakan untuk kebutuhan pengolahan data.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi hasil pengolahan data terhadap data-data yang telah dikumpulkan. Hasil pengolahan data lalu akan dianalisis dan disesuaikan dengan teori-teori yang berlaku berdasarkan kejadian aktual di perusahaan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian yang didapat. Dan beberapa saran yang diberikan ke Rumah Sakit Santosa Kopo untuk melakukan perbaikan dan pengembangan yang lebih baik.

