

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Peran tersebut semakin penting mengingat perkembangan epidemiologi penyakit, perubahan struktur demografis, perkembangan ilmu dan teknologi, dan perubahan struktur sosial ekonomi masyarakat (Soejitno, 2002). Seiring dengan perkembangan waktu, rumah sakit berkembang setahap demi setahap hingga menjadi bentuknya yang kompleks seperti sekarang. Saat ini, rumah sakit merupakan suatu institusi dimana segenap lapisan masyarakat bisa datang untuk memperoleh upaya penyembuhan. Upaya inilah yang menjadi fungsi utama rumah sakit pada umumnya.

Rumah sakit harus selalu mengembangkan sistem pelayanan yang semakin baik. Dimana pelayanan yang baik dapat ditingkatkan dengan pengembangan pengeolaan organisasi rumah sakit secara lebih modern.

Instalasi rawat jalan merupakan unit fungsional yang mengenai penerimaan pasien rumah sakit. Salah satu dimensi mutu pelayanan adalah akses pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Wiono, 1999). Lama waktu tunggu pasien menerima pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan dalam hal manajemen mutu. Masyarakat menilai, jika rumah sakit mengabaikan lama waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan berarti rumahsakit tersebut belum secara total memperhatikan kualitas pelayanan.

Menurut peraturan Menkes nomor :129/menkes/SK/II 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan adalah 60 menit. Waktu tunggu pasien dalam hal ini adalah pelayanan terhadap pasien di rekam medis rawat jalan dan waktu tunggu setelah pendistribusian pasien ke poliklinik. Aktivitas ini merupakan salah

satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Antrian pelayanan rawat jalan rumah sakit terjadi pada tahap pendaftaran pasien, pelayanan kasir, proses antri di pelayanan poliklinik, dan antrian di pelayanan penunjang seperti farmasi dan laboratorium rawat jalan.

Untuk menjamin RSISA memberikan layanan yang berkualitas, maka kecepatan pelayanan harus sebanding dengan jumlah pasien yang harus dilayani. Saat ini diketahui waktu tunggu pasien mencapai 2-3 jam sehingga melebihi waktu pelayanan yang di persyaratkan berdasarkan peraturan menteri. Hal ini menunjukkan bahwa layanan saat ini sudah tidak memenuhi standar pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka akan dilakukan penelitian guna mengevaluasi dan melakukan perbaikan system layanan di RSISA agar dapat mencapai standar layanan yang telah ditetapkan.

Penelitian ini akan mengamati system antrian layanan rawat jalan di gedung MCE lantai 1 RSISA, untuk mengetahui alur system layanannya. Kemudian dilakukan pengamatan pola kedatangan dan pola pelayanan di setiap fasilitas serta analisa biaya antrian. Dari kondisi riil yang ada selanjutnya akan dibuat model untuk dianalisa dengan simulasi. Analisa dilakukan untuk mengetahui kinerja system saat ini sehingga dapat diketahui penyebab lamanya waktu menunggu pasien. Selanjutnya disusun model baru yang dapat memperbaiki kinerja system layanan dan mengurangi waktu tunggu pasien. Penelitian ini juga akan mengamati apakah ada perbedaan pola kedatangan pasien pada jam – jam yang berbeda atau pada hari yang berbeda. Hal ini untuk mengetahui apakah perlu diterapkan system antrian yang berbeda pada jam / hari yang berbeda pula. Analisa terhadap model awal maupun model usulan akan dilakukan dengan menggunakan simulasi untuk mewakili system nyata.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang di atas penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana performansi layanan rawat jalan RS Islam Sultan Agung saat ini ?

2. Bagaimana memperbaiki system untuk meningkatkan performansi rawat jalan di RS Islam Sultan Agung ?
3. Bagaimana pebedaan sebelum dan setelah dilakukan perubahan system layanan ?

1.3 Pembatasan Masalah

Agar persoalan yang dibahas dalam penelitian tidak terlalu meluas, maka perlu diadakan pembatasan ruang lingkup persoalan, yaitu dengan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Sistem yang di modelkan adalah layanan untuk poli rawat jalan di gedung MCE RS Islam Sultan Agung.
2. Pembahasan masalah hanya menyangkut pelayanan pasien rawat jalan di gedung MCE lantai 1 (poli dalam, poli obgyn, poli anak, poli syaraf, poli jantung, poli jiwa dan poli BKIA)
3. Analisa dilakukan hanya berdasar atas data-data yang diperoleh pada saat penelitian saja.
4. Data yang dipakai adalah data hasil pencatatan historis maupun wawancara.
5. Performansi yang diukur adalah waktu tunggu pasien dari awal hingga akhir dan biaya system yaitu biaya menunggu dan biaya layanan.

1.4 Tujuan Penellitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui performansi layanan pada poli rawat jalan di RS Islam Sultan Agung sat ini.
2. Memperbaiki performansi layanan pada poli rawat jalan di RS Islam Sultan Agung.
3. Mengetahui perbandingan performansi saat ini dan usulan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini bagi dunia industri, diharapkan dapat :

1. Sebagai masukan perusahaan dalam peningkatan performansi layanan.
2. Menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam peningkatan performansi layanan rawat jalan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai isi laporan maka perlu diberikan rangkaian bab – bab yang berisikan tentang uraian secara umum, teori-teori yang diperlukan dalam penelitian serta analisa permasalahan kedalam suatu sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN.

Terdiri dari enam sub bab, yaitu latar belakang, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Pada bab ini diharapkan pembaca bisa mendapatkan gambaran tentang apa saja yang akan dibahas didalam skripsi ini, atau dengan kata lain bab ini merupakan pengantar untuk bab - bab berikutnya.

BAB II : LANDASAN TEORI.

Bab ini memuat materi – materi trntang teori antrian dan simulasi serta *extend*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.

Bab ini berisi gambaran mengenai metode penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan skripsi ini.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan mengolah data yang dikumpulkan, menganalisa, menafsirkan dikaitkan dengan kerangka teoritis atau kerangka analisa pada landasan teori, dan membahas hasil output yang didapat dan terkait dengan landasan teori yang telah dimiliki. Materi – materi yang akan dibahas dan dianalisa dalam bab ini terdiri dari pengumpulan data dan pengolahan data serta analisa dan pembahasannya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.

Pada bab ini merupakan penutup dan kristalisasi dari semua yang telah dicapai didalam masing – masing bab skripsi ini. Kesimpulan diambil dari hasil penelitian dan pembahasan yang dianalisa berdasarkan kenyataan dilapangan, landasan teori dan peraturan yang ada. Saran – saran dari penulis disertakan pada bab ini