

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab I merupakan bagian pendahuluan yang akan memberikan rincian mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan permasalahan dan sistematika penulisan laporan penelitian.

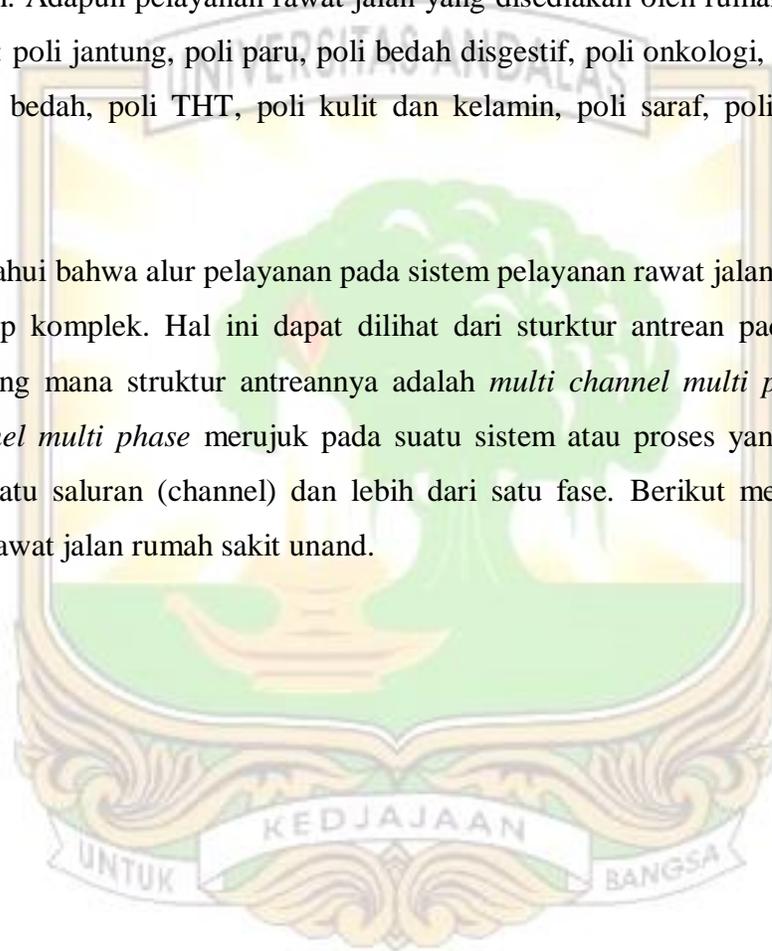
### **1.1 Latar Belakang**

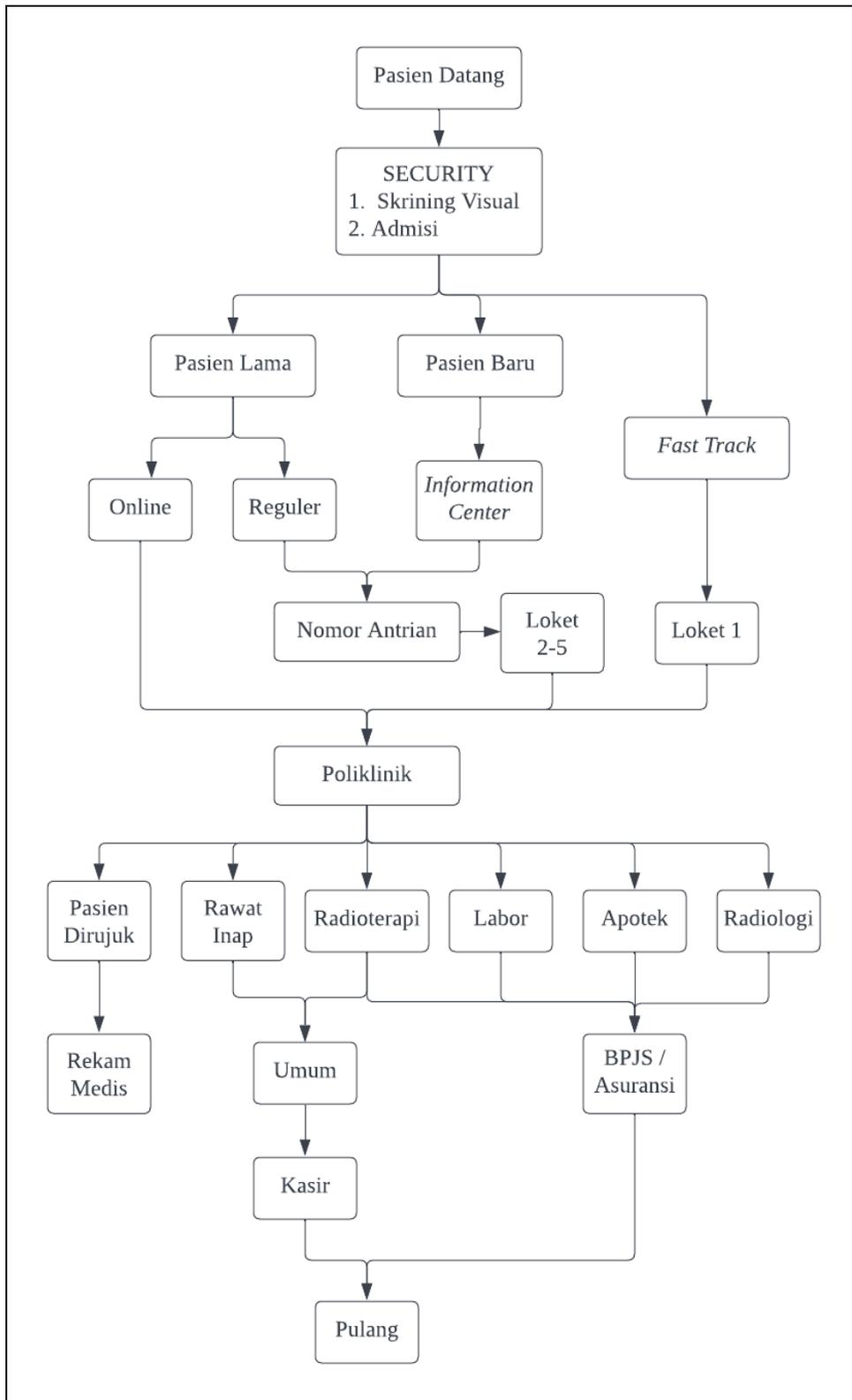
Perkembangan teknologi dan pertumbuhan ekonomi yang pesat memainkan peran penting dalam transformasi berbagai sektor, termasuk sektor jasa seperti rumah sakit di Indonesia. Dalam era ini, rumah sakit juga harus mengikuti perkembangan tersebut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Teknologi medis canggih, sistem manajemen data yang efisien, dan perawatan yang efisien, dan perawatan yang inovatif semuanya dapat membantu rumah sakit memenuhi kebutuhan konsumen dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Selain itu, pertumbuhan ekonomi yang tinggi di Indonesia juga dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang berkualitas. Investasi dalam infrastruktur kesehatan dan pelatihan tenaga medis juga menjadi faktor penting dalam mendukung perkembangan sektor ini.

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk industri jasa yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Namun, rumah sakit juga dapat menjadi tempat penularan penyakit jika tidak menjalankan protokol kebersihan dan keamanan yang ketat. Oleh karena itu, pengelolaan rumah sakit harus memastikan lingkungan yang bersih dan aman untuk pasien, staf, dan pengunjung agar gangguan kesehatan dan penularan penyakit dapat diminimalkan (Permenkes, 2004). Rumah sakit unand merupakan Rumah sakit Perguruan tinggi Negeri (RSPTN) yang berada dibawah

pengelolaan Universitas Andalas. Rumah sakit yang berada di kompleks kampus Unand Limau Manis, kecamatan Pauh, kota Padang, Sumatera Barat. Rumah sakit unand memberikan pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Rawat jalan biasanya digunakan untuk pasien yang dapat pulang setelah pemeriksaan atau perawatan ringan, sementara rawat inap adalah untuk pasien yang memerlukan perawatan lebih intensif dan mungkin harus tinggal di rumah sakit sampai kondisi mereka membaik atau sembuh. Adapun pelayanan rawat jalan yang disediakan oleh rumah sakit unand diantaranya: poli jantung, poli paru, poli bedah disgestif, poli onkologi, poli penyakit dalam, poli bedah, poli THT, poli kulit dan kelamin, poli saraf, poli BTKV, dan lainnya.

Diketahui bahwa alur pelayanan pada sistem pelayanan rawat jalan Rumah sakit unand cukup kompleks. Hal ini dapat dilihat dari struktur antrean pada pelayanan tersebut, yang mana struktur antreannya adalah *multi channel multi phase*. Sistem *multi channel multi phase* merujuk pada suatu sistem atau proses yang melibatkan lebih dari satu saluran (channel) dan lebih dari satu fase. Berikut merupakan alur pelayanan rawat jalan rumah sakit unand.





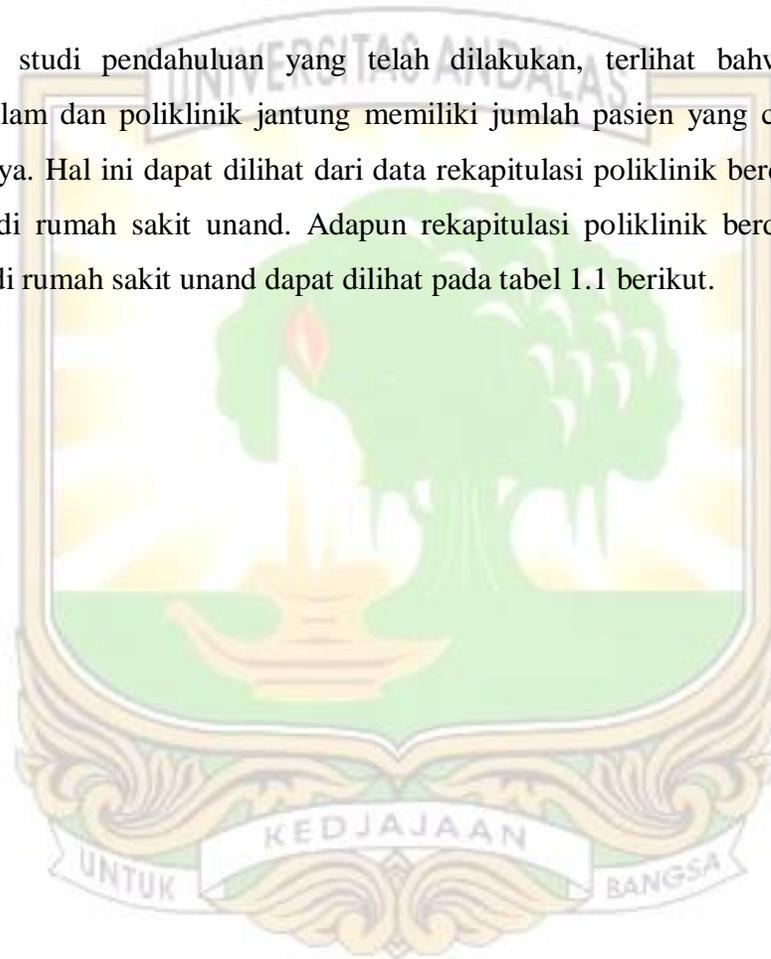
**Gambar 1.1** Alur Pelayanan

Dimensi mutu pelayanan kesehatan di Indonesia disepakati mengacu pada tujuh dimensi yang digunakan oleh WHO dan lembaga internasional yang antara lain efektif, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisiensi, adil dan terintegrasi (Kemenkes RI, 2022). Dimensi "tepat waktu" adalah salah satu aspek yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Kepatuhan terhadap waktu dalam pelayanan kesehatan adalah hal yang sangat penting karena dapat memiliki dampak langsung pada pasien dan hasil perawatan mereka. Tepat waktu berarti bahwa pemberi layanan berusaha untuk mengurangi waktu tunggu dan keterlambatan pemberian pelayanan pada pasien. Waktu tunggu ditunjukkan terhadap durasi yang diperlukan pasien mulai dari ketika mereka mengurus administrasi atau melakukan pendaftaran hingga mereka akhirnya menerima pelayanan kesehatan, seperti bertemu dengan dokter di ruang pemeriksaan. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu masalah utama yang sering dihadapi oleh pasien dan dapat berdampak negatif pada persepsi mereka terhadap kualitas layanan kesehatan yang diterima.

Setiap rumah sakit, termasuk rumah sakit universitas andalas memiliki tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien sebagai pelanggan. Pasien tidak hanya datang untuk mendapatkan perawatan medis, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang baik, efisien, dan manusiawi. Oleh karena itu, rumah sakit harus berfokus pada beberapa aspek penting untuk memastikan kepuasan pasien, termasuk mutu pelayanan. Peningkatan mutu pelayanan memang menjadi prioritas utama dalam manajemen rumah sakit, dan salah satu dimensi kunci dari mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan. Akses yang baik mencakup berbagai aspek, namun waktu tunggu pasien yang cepat adalah salah satu indikator utama dari akses yang efektif. (Laeliyah and Subekti, 2017). Waktu tunggu pelayanan mengacu pada durasi yang diperlukan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, dimulai dari saat mereka mendaftar atau mengurus administrasi hingga saat mereka akhirnya masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Durasi yang dihitung sejak pasien mendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) hingga pasien dipanggil untuk

pemeriksaan oleh dokter di poliklinik tujuan merupakan definisi dari waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Adapun standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan oleh kemenkes adalah rata-rata  $\leq 60$  menit. Standar ini berarti bahwa rumah sakit berkomitmen untuk memastikan bahwa, secara rata-rata, pasien tidak perlu menunggu lebih dari satu jam dari pendaftaran hingga mereka dipanggil untuk diperiksa oleh dokter. (Kemenkes, 2008).

Dari studi pendahuluan yang telah dilakukan, terlihat bahwa poliklinik penyakit dalam dan poliklinik jantung memiliki jumlah pasien yang cukup banyak setiap harinya. Hal ini dapat dilihat dari data rekapitulasi poliklinik berdasarkan data kunjungan di rumah sakit unand. Adapun rekapitulasi poliklinik berdasarkan data kunjungan di rumah sakit unand dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.



**Tabel 1.1** Rekapitulasi poliklinik berdasarkan data kunjungan

Poliklinik	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober
Poli Anak	55	43	53	60	74
Poli Bedah Digestif	116	121	153	138	152
Poli Bedah Mulut	236	301	152	168	308
Poli Bedah Onkologi	103	110	112	124	120
Poli Bedah Plastik	27	25	29	31	30
Poli Bedah Saraf	5	2	3	7	5
Poli Bedah Thorax Kardio Vaskuler	5	5	11	14	15
Poli Bedah Umum	68	74	75	89	72
Poli Eksekutif	9	7	11	1	10
Poli Gigi	3	3	5	46	19
Poli Gizi	12	19	27	21	23
Poli Jantung	348	394	405	345	391
Poli Jiwa	95	110	112	81	95
Poli Kebidanan	60	69	74	78	78
Poli Kulit dan Kelamin	118	113	144	111	119
Poli Mata	88	84	104	94	132
Poli Orthopedi	198	197	208	204	184
Poli Paru	109	104	111	108	128
Poli Penyakit Dalam	486	522	478	456	526
Poli Psikologi	14	23	12	0	5
Poli Psikosomatis	29	30	39	36	33
Poli Saraf	232	256	233	251	234
Poli THT	64	93	71	103	159
Poli Umum	62	262	67	158	312
Poli Urologi	46	36	45	27	53

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa poli penyakit dalam dan poli jantung melayani pasien paling banyak setiap bulannya. Banyaknya pasien dapat menjadi dasar yang baik untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi waktu tunggu pasien agar pasien dapat menerima perbaikan dalam manajemen dan pengalokasian sumber daya di rumah sakit. Walaupun demikian peneliti hanya melakukan pengamatan terhadap salah satu poliklinik saja yaitu poliklinik penyakit dalam. Pelayanan poliklinik penyakit dalam tersedia dari hari Senin sampai

dengan hari Jumat dengan jam kerja yang berbeda setiap harinya. Berikut merupakan jadwal pelayanan rawat jalan poliklinik penyakit dalam rumah sakit unand.

**Tabel 1.2** Jadwal Poli Penyakit Dalam

Poli Penyakit Dalam			
Hari	jam mulai	jam selesai	Jumlah dokter
Senin	9:00	11:00	1
	13:00	15:00	1
Selasa	9:00	11:00	1
	13:30	16:00	2
Rabu	13:30	16:00	2
Kamis	9:00	11:00	1
	13:00	15:00	1
Jum'at	9:00	13:00	1
	13:30	15:30	1

Ketika melakukan pengamatan secara langsung di lapangan peneliti menemukan bahwa terdapat pasien yang menunggu untuk dilayani dari pukul 14.04 sampai 15.27 atau 1 jam 23 menit. Waktu tunggu pasien selama 1 jam 23 menit adalah waktu yang cukup lama, dan dapat menjadi perhatian serius dalam manajemen pelayanan kesehatan. Hal ini bisa mempengaruhi pengalaman pasien dan efisiensi pelayanan.

Melakukan eksperimen pada sistem antrean pelayanan kesehatan di rumah sakit universitas andalas untuk prosedur pelayanan umum merupakan langkah yang sangat strategis dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien. Eksperimen seperti ini penting karena memungkinkan manajemen rumah sakit untuk mengambil keputusan berdasarkan data dan bukti empiris, bukan hanya asumsi. Dengan cara ini, rumah sakit unand dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, mengurangi waktu tunggu, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan keselamatan pasien. Walaupun demikian penelitian sistem antrean dengan berbagai struktur dan disiplin antrean bisa sangat kompleks, terutama ketika melibatkan

banyak server atau fasilitas pelayanan. Menghitung atau memodelkan setiap kemungkinan skenario menggunakan perhitungan matematis sering kali menjadi tantangan karena berbagai hal seperti kompleksitas model, banyaknya parameter dan variabel, ketidakpastian dan variabilitas serta keterbatasan model analitik. Karena sistem yang akan dibuat begitu kompleks maka diperlukan penyelesaian lain yaitu dengan menggunakan model simulasi. Berdasarkan dari permasalahan tersebut maka perlu adanya eksperimen sistem antrean pelayanan kesehatan di rumah sakit unand pada prosedur dalam pelayanan umum. Untuk mendukung penelitian ini diperlukan perangkat dalam mempermudah menganalisis dan eksperimen yaitu dengan software Arena 14. Luaran dari penelitian yang dilakukan pada sistem antrean di rumah sakit ini akan menghasilkan rekomendasi dan solusi praktis untuk meningkatkan mutu pelayanan, khususnya dalam hal waktu rata-rata menunggu pasien.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat mencakup beberapa aspek yang berkaitan dengan sistem antrean, waktu tunggu, dan kualitas pelayanan. Berikut adalah rumusan masalah yang mungkin relevan:

1. Bagaimana model dan simulasi antrean rawat jalan dalam sistem pelayanan poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Universitas Andalas?
2. Apa Usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan rawat jalan poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Universitas Andalas?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan permasalahan berdasarkan rumuan masalah di atas, antara lain:

1. Menentukan model dan hasil simulasi pada antrean dalam sistem pelayanan rawat jalan poliklinik penyakit dalam rumah sakit unand?

2. Memberikan usulan perbaikan yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit unand

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih terarah dan fokus, beberapa pembatasan masalah perlu ditetapkan Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data kedatangan pasien yang diambil hanya pasien rawat jalan saja
2. Tidak semua poli yang akan masukkan ke dalam model melainkan hanya poli penyakit dalam saja
3. Setelah selesai mendapatkan pelayanan dokter pasien akan di bagi menjadi 2 saja yaitu pasien ke apotek atau tidak ke apotek

#### **1.5 Sistematika Penulisan Penelitian**

Berikut adalah sistematika penulisan penelitian yang digunakan dalam pembuatan Tugas Akhir ini:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian pendahuluan ini akan mencakup latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan penelitian

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bagian landasan teori ini akan menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Bab ini akan mengulas teori-teori yang mendukung pemecahan permasalahan serta mencakup sumber-sumber teori seperti buku, jurnal, dan artikel yang relevan.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian Metodologi Penelitian ini akan berfokus pada tahapan-tahapan yang akan dijalani dalam penelitian, termasuk studi pendahuluan,

perumusan masalah, pengumpulan data, metode penyelesaian masalah, dan penutup yang berisi kesimpulan dan saran:

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian Hasil dan Pembahasan yang mencakup data yang dikumpulkan, pengolahan data, serta hasil dan pembahasan dari penelitian

#### **BAB V PENUTUP**

Bagian ini berisi tentang kesimpulan yang didapatkan dari penelitian tugas akhir ini selain itu pada bab ini juga berisi saran yang direkomendasikan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini baik secara langsung ataupun tidak langsung.

