

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dimana rumah sakit menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Fungsi rumah sakit itu sendiri adalah penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dipengaruhi oleh jumlah tenaga medis dan waktu pelayanan terhadap pasien. Pasien yang menerima pelayanan akan memasuki antrian sehingga harus melalui beberapa tahap yaitu pasien menuju loket untuk memperoleh nomer antrian, kemudian pasien akan dipanggil sesuai nomor urut untuk dilayani hingga selesai.

Dalam kehidupan sehari-hari antrian sering dijumpai salah satunya adalah antrian untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Antrian dapat terjadi ketika jumlah layanan yang dibutuhkan melebihi dari kapasitas sistem layanan atau adanya ketidakseimbangan antara kecepatan kedatangan peserta yang membutuhkan pelayanan dengan fasilitas yang diberikan oleh pelayanan. Bagi seluruh masyarakat khususnya di Indonesia pelayanan kesehatan merupakan hal dasar yang wajib diselenggarakan sehingga dapat memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan.

Dalam surat keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor: 129/Menkes/SK/II/2008, tentang Standar Pelayanan Minimal RS yang menyatakan untuk waktu tunggu bagian rawat jalan tidak boleh lebih dari 1 jam. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat, oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dapat dipastikan rumah sakit memiliki sistem antrian masing-masing yang digunakan untuk memberikan pelayanan optimal kepada pasien. Sistem antrian di rumah sakit umumnya digunakan pada bagian instalasi rawat jalan, dimana banyak pasien yang harus menunggu mendapat giliran, baik untuk melakukan pendaftaran, melakukan konsultasi dan pemeriksaan dengan dokter, maupun pada saat ingin mengambil obat di apotek. Hal ini wajar terjadi namun berada pada garis antrian terlalu lama akan membuat pasien merasa tidak nyaman. Untuk itu pihak rumah sakit perlu memerhatikan bagaimana sistem antrian pelayanan yang mereka gunakan agar dapat memberikan rasa nyaman kepada pasien.

Pelayanan sistem antrian yang baik tentu akan sangat membantu, tidak hanya menjadikan sistem pelayanan lebih efisien dan sistematis, tetapi pandangan dari pelanggan atau pasien juga akan memberikan dampak positif sehingga dapat memberi keuntungan bagi rumah sakit dalam jangka waktu yang lama.

Terdapat beberapa penelitian yang mengkaji tentang sistem antrian, seperti Ahmed et al (2022) mengaplikasikan model antrian Eksponensial dan multiserver untuk menentukan rumah sakit paling sibuk di Nigeria Barat Laut. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Hunkuyi merupakan rumah sakit tersibuk karena memiliki faktor utilisasi tertinggi serta jumlah pasien tertinggi dalam antrian.

Heryana dkk (2019) yang meneliti kajian antrian pelayanan pendaftaran pasien BPJS di Rumah Sakit yang mendapatkan hasil bahwa karakteristik tingkat kedatangan dan tingkat pelayanan pasien di sistem antrian pendaftaran pasien BPJS Kesehatan menunjukkan hal yang umum terjadi pada pelayanan kesehatan lainnya yaitu berdistribusi Poisson. Nengsih dan Yustanti (2019) menganalisis sistem antrian pelayanan administrasi pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Padmalalita Muntitan dengan hasil lama waktu kedatangan pasien dan lama waktu pelayanan pasien merupakan variabel yang berkaitan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Maat pono (2018) mengenaianalisis kinerja sistem antrian untuk mengoptimalkan layanan rawat jalan di RSUD Haji Makassar menyimpulkan bahwa kinerja dari sistem antrian yang digunakan

bagian layanan pendaftaran di RSUD tersebut belum memperlihatkan kinerja yang baik, hal itu menyebabkan pasien rawat jalan melalui proses antrian yang panjang.

Data yang didapatkan dari Rumah Sakit Khusus Ginjal Rasyida menunjukkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan bagian poli klinik pada tahun 2024 di bulan Januari sebanyak 844 pasien, Februari sebanyak 787 pasien, Maret sebanyak 719 pasien, April sebanyak 705 pasien, dan Mei sebanyak 845 pasien. Pada bulan Mei kunjungan terbanyak yaitu pada hari Senin sebanyak 67 sampai 96 pasien, sedangkan kunjungan paling sedikit yaitu pada hari Sabtu sebanyak 7 sampai 10 pasien. Data tersebut menunjukkan adanya hari dimana kunjungan meningkat sehingga dalam memberikan pelayanan harus lebih maksimal. Kunjungan rawat jalan tersebut merupakan total kunjungan pelayanan BPJS dari 5 poli klinik dengan tenaga perawat poli klinik berjumlah 3 orang yang ada di Rumah Sakit Khusus Ginjal Rasyida.

Berdasarkan hasil survey awal pada 19 Desember 2023 di Rumah Sakit Khusus Ginjal Rasyida, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu petugas pendaftaran yang menyatakan bahwa dalam pelayanan rawat bagian poli klinik masih sering terjadi masalah dalam antrian dimana adanya keterbatasan yang dimulai saat akan melakukan pendaftaran. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melihat bagaimana sistem antrian pelayanan rawat jalan yang diberikan mulai dari pasien mendaftar hingga pasien selesai diberikan pelayanan di rumah sakit khusus ginjal rasyida.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi sistem antrian pelayanan rawat jalan bagian poli klinik di Rumah Sakit Khusus Ginjal Rasyida.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sistem antrian pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Ginjal Rasyida.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Mengevaluasi sistem pendaftaran pasien BPJS di RS Khusus Ginjal Rasyida.
2. Mengevaluasi rata-rata waktu antrian pelayanan rawat jalan pada poli klinik di RS Khusus Ginjal Rasyida.
3. Mengetahui penyebab terjadinya hambatan pada antrian pelayanan rawat jalan di RS Khusus Ginjal Rasyida.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan dan masukan untuk Rumah Sakit Khusus Ginjal Rasyida Medan dalam memberikan pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

1.4.2 Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan partisipasi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan mampu memberikan kontribusi terhadap ilmu manajemen khususnya berkaitan dengan ilmu manajemen rumah sakit.

1.4.3 Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi apabila suatu saat akan dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai sistem antrian pelayanan Rumah Sakit.