

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit menurut undang-undang no. 44 tahun 2009 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Salah satu tujuan dari rumah sakit adalah meningkatkan mutu dan mempertahankan standart pelayanan rumah sakit, hal ini dimaksudkan agar rumah sakit dapat memberikan kepuasan pelayanan kesehatan kepada pasien, dimana pasien yang datang ke rumah sakit bertujuan untuk segera mendapatkan pelayanan kesehatan pada penyakit yang dideritanya. Selain hal tersebut, rumah sakit melakukan upaya peningkatan mutu dan mempertahankan standart pelayanan agar pasien menjaga loyalitas kepada rumah sakit, sehingga pasien selalu menggunakan tempat pelayanan kesehatan tersebut secara berkesinambungan (Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit)

Tempat penerimaan pasien merupakan gerbang pelayanan pertama disuatu fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan berobat di suatu fasilitas pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan. Selain fasilitas yang mendukung, petugas penerimaan pasien harus menguasai alur pasien, alur berkas rekam medis, dan prosedur penerimaan pasien, sehingga petugas dapat memberikan pelayanan dan informasi yang tepat dan cepat. ( Budi, 2011)

Rumah sakit paru Jember yang merupakan rujukan bagi pasien penderita sakit yang berhubungan dengan sistem pernafasan dan sistem sirkulasi pembuluh darah untuk daerah yang berada di wilayah Jawa Timur bagian Timur, yang meliputi kabupaten Jember, Bondowoso, Banyuwangi, Situbondo dan Lumajang. Rumah sakit paru Jember mempunyai masalah antrian pasien di tempat pendaftaran pasien. Menurut survei pendahuluan yang peneliti lakukan, sebelum pasien

mendapatkan pelayanan di poli, pasien terlebih dahulu menumpuk kartu berobat pasien atau kartu identitas pasien pada sebuah tempat yang letaknya didepan petugas pendaftaran pasien. Kartu berobat atau kartu identitas pasien tersebut digunakan sebagai urutan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pendaftaran pasien. Pelayanan pendaftaran dilakukan dengan mengambil tumpukan kartu berobat atau kartu identitas pasien kemudian membagi dua tumpukan tersebut dan dibalik.

Proses pengambilan tumpukan tersebut membuat pasien yang pertama kali datang belum tentu mendapatkan pelayanan terlebih dahulu. Ketika melakukan pembagian tumpukan masing-masing petugas juga tidak memperhatikan jumlah pasien yang harus dilayani. Dengan adanya masalah pengambilan tumpukan yang dilakukan oleh petugas, ada pasien yang mengeluh bahwa pasien tersebut merasa datang terlebih dahulu dari pada pasien yang lain tetapi masih belum mendapatkan pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standart Minimal Pelayanan Rumah Sakit, standart minimal pelayanan untuk penyediaan berkas rekam medik pasien rawat jalan adalah 10 menit dan standart minimal pelayanan untuk penyediaan berkas rekam medik pasien rawat inap adalah 15 menit. Rumah Sakit Paru Jember untuk rawat jalan sudah menggunakan *billing system*, sehingga tidak ada berkas untuk pasien rawat jalan. Tetapi dari 30 pasien yang melakukan pendaftaran terdapat 12 pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan lebih dari ketentuan standart minimal pelayanan.

Jika hal ini terus dibiarkan maka akan semakin banyak pasien yang mengeluh terhadap pelayanan di Rumah Sakit. Oleh karena itu dibutuhkan pembenahan sistem antrian dengan model antrian yang baru untuk meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran pasien Rumah Sakit paru Jember.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang ada pada tempat pendaftaran pasien Rumah Sakit Paru Jember, maka dapat dirumuskan masalah “sistem antrian dengan model antrian apa yang dapat digunakan di tempat pendaftaran pasien Rumah Sakit Paru Jember?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Kegiatan penelitian ini tidak melakukan penelitian pada waktu pelayanan pasien untuk melakukan verifikasi persyaratan bagi pasien yang menggunakan penjamin dalam melakukan pelayanan di RS. Paru Jember.

## **1.4 Tujuan**

### **1.4.1 Tujuan umum**

Merancang sistem antrian dengan model antrian yang sesuai di tempat pendaftaran pasien Rumah Sakit Paru Jember.

### **1.4.2 Tujuan khusus**

- a. Menentukan rata-rata waktu antar kedatangan pasien.
- b. Menentukan rata-rata waktu pelayanan pasien.
- c. Menentukan Utilitas sistem .
- d. Menentukan fasilitas pelayanan (server) menganggur.
- e. Menentukan rata-rata jumlah pasien dalam antrian dan sistem.
- f. Menentukan rata-rata waktu menunggu dalam antrian dan sistem.
- g. Mengusulkan desain fasilitas pelayanan (model antrian) yang sesuai di tempat pendaftaran pasien Rumah Sakit Paru Jember.

## **1.5 Manfaat**

### **1.5.1 Bagi peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pengetahuan bagi penulis dalam implementasi ilmu yang diperoleh selama kuliah.

#### 1.5.2 Bagi rumah sakit

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rekomendasi untuk memperbaiki sistem antrian pendaftaran pasien RS. Paru Jember.

#### 1.5.3 Bagi Politeknik

Penelitian ini dapat dijadikan pembanding atau literatur penyusunan skripsi di masa yang akan datang serta menambah referensi perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pendidikan khususnya program studi rekam medik.