

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Puskesmas merupakan salah satu usaha pelayanan dalam bidang jasa kesehatan, beberapa faktor dapat menentukan keberhasilannya dalam proses operasional yaitu : kualitas jasa, sistem dalam pelayanan, teknologi dan ketertiban dalam pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Pada dasarnya Puskesmas mempunyai tujuan yang sama yaitu melakukan perawatan dan pengobatan kesehatan bagi setiap pasien. Salah satu badan usaha yang bergerak dibidang kesehatan tentunya puskesmas mempunyai visi dan misi untuk memberikan pelayanan dan menolong orang agar mendapatkan pelayanan medis yang terbaik. Untuk mewujudkan visi dan misi tersebut puskesmas harus terus melakukan peningkatan pelayanan yang diberikan terhadap pasien.

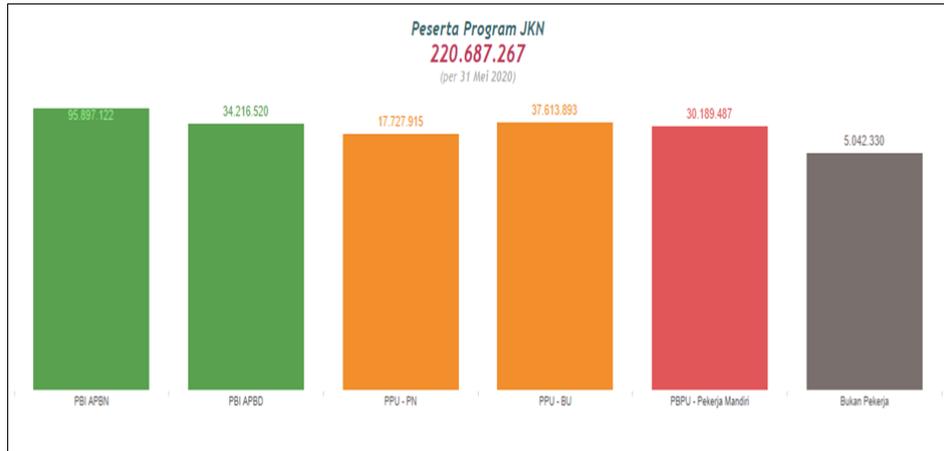
Sistem kesehatan tingkat nasional mencakup sistem layanan kesehatan terkhusus pada setiap puskesmas yang di tuntut untuk membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan juga menjadi gambaran terlaksananya program kerja kementerian kesehatan. Dalam menjalankan fungsinya, pelayanan puskesmas mencakup peningkatan mutu dan efesinsi pelayanan puskesmas melalui penggunaan standar pelayanan tenaga medis, peralatan puskesmas yang memadai dan manajemen puskesmas yang baik (*Veonita et al., 2017: 854*).

Semenjak adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan membuat puskesmas kewalahan dalam mengatasi penumpukan antrean pasien. Menurut *Veonita et al. (2017:855-856)* untuk mengetahui mutu pelayanan puskesmas terdapat dua komponen yakni pemenuhan terhadap standar mutu pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan dan pemenuhan terhadap harapan dan kepuasan pasien.

Manajemen maupun pihak pengelola puskesmas diwajibkan untuk turut bertanggung jawab melaksanakan pemenuhan standar mutu pelayanan yang telah ditetapkan oleh departemen kesehatan. Untuk pemenuhan harapan dan tingkat kesehatan pada pasien. Karena itu perlu diketahui apa yang menjadi

kebutuhan dan keinginan pasien. Karena pada dasarnya pasien secara langsung merasakan manfaat dari pelayanan puskesmas sehingga memerlukan perhatian dan penanganan lebih lanjut.

Gambar 1.1 Grafik Peserta Program JKN 2020



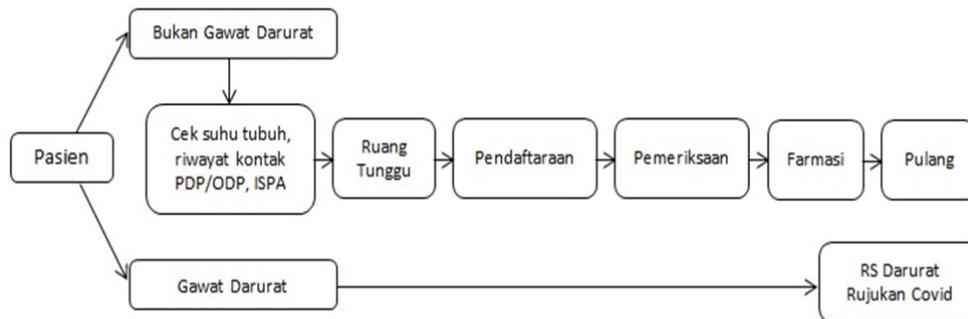
sumber : bpjs-kesehatan.go.id (2020)

Dari data di atas dapat dilihat bahwa jumlah peserta BPJS cukup banyak hal ini tidak sebanding dengan jumlah fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia sehingga akan terjadi penumpukan antrean untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Layanan kesehatan mengalami beberapa perubahan dalam sistem pelayanan dikarenakan masa pandemi *Covid-19* yang terjadi saat ini, sehingga terdapat beberapa protokol kesehatan yang harus dipatuhi guna mencegah terjadinya penularan *Covid-19*.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/MENKES/303/2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam rangka Pencegahan Penyebaran *Covid-19* tentang pemanfaatan media *online* untuk reservasi atau pendaftaran guna meminimalkan jumlah pasien yang hadir pada layanan kesehatan dalam upaya pencegahan *Covid-19*. Pelayanan medik didasarkan pada Standar Prosedur Operasional (SPO). Pelayanan medik dimodifikasi demi mencegah penularan *Covid-19*, diantaranya yaitu menerapkan proses *skrining* untuk setiap pengunjung yang datang, mengubah alur pelayanan dan menyediakan ruang khusus untuk pemeriksaan ISPA, mengubah posisi tempat duduk dan memberikan jarak

minimal 1 meter. Berikut merupakan alur pelayanan di Puskesmas sesuai dengan aturan selama masa pandemi (*Covid-19*). Pasien harus melakukan pemeriksaan suhu tubuh serta memberikan pernyataan apakah memiliki riwayat kontak langsung dengan PDP/ODP *Covid-19* sebelum mendapatkan pelayanan. Alur pelayanan puskesmas dimasa pandemic *Coovid-19* dapat dilihat pada Gambar 1.2.

Gambar 1.2 Alur Pelayanan Puskesmas (*Covid-19*)



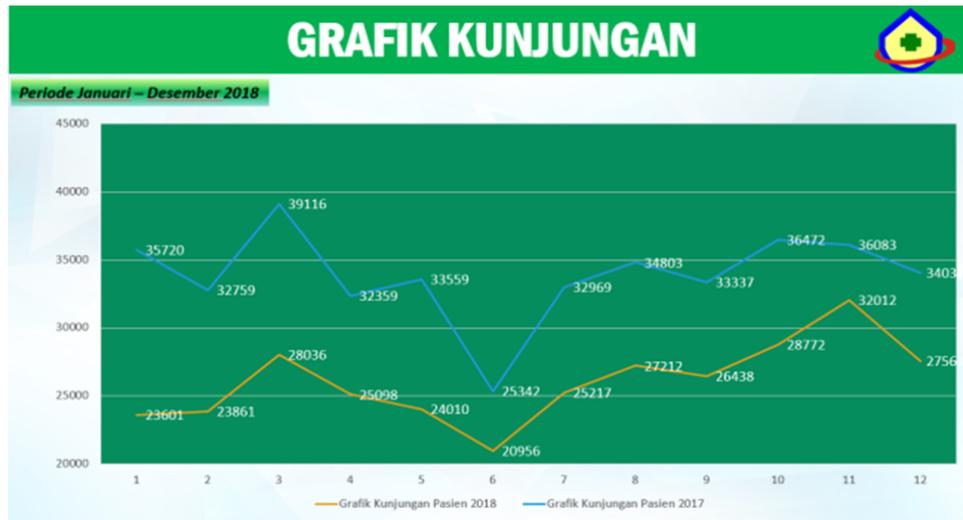
Sumber: yankes.kemkes.go.id (2020)

Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara ialah sebuah lembaga kesehatan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan. Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara ini memiliki layanan yang disediakan meliputi Instalasi gawat darurat (IGD) dengan pelayanan 24Jam, Poli Kebidanan dan Kandungan, Poli Anak, Poli Gigi, Poli Mata, Poli Rehabmedik, Poli penyakit Dalam, Poli bedah, Poli Anestesi, Poli GIZI, Poli Radioloi, Poli Geriarti, Farmasi, dan Laboratorium. Puskesmas kecamatan koja berada didaerah Jakarta Utara.

Puskemas kecamatan koja merupakan salah satu puskesmas yang memiliki banyak antrean. Jika antrean terjadi dalam transaksi lama maka pasien akan merasa malas dan merasa waktunya terbuang hanya untuk mengantre dengan percuma saja. Sistem antrean yang tidak seimbang dengan banyaknya pasien yang datang dan mengantre maka dibutuhkan sistem antrean yang tepat untuk mengurangi antrean tersebut.

Data kunjungan pada Gambar 1.3 menunjukkan kenaikan kunjungan pasien dari tahun 2017 sampai tahun 2018. Grafik kunjungan mencatat sebanyak 3.403 pasien yang datang untuk mendapat layanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Koja pada bulan Desember 2018.

Gambar 1.3 Data Kunjungan Pasien

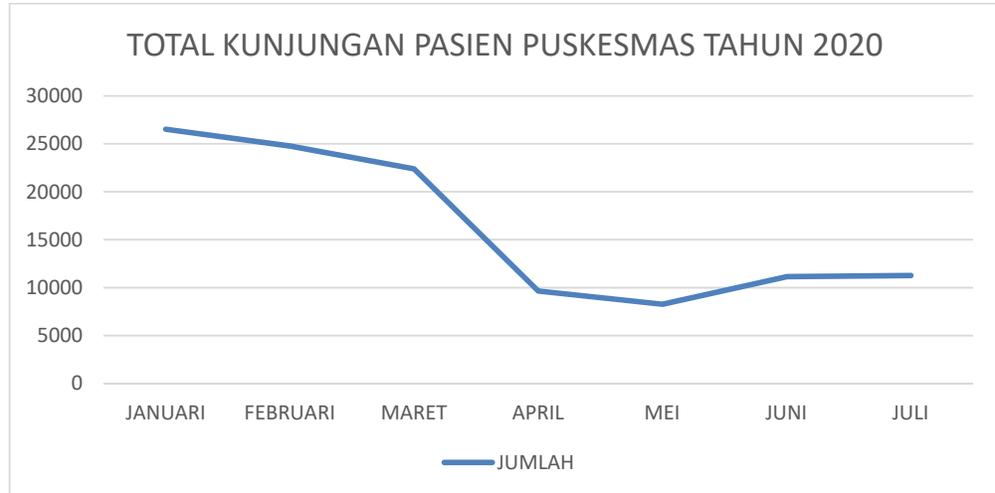


Sumber: puskesmaskecamatankoja1.wordpress.com (2017-2018)

Jumlah kedatangan pasien di Puskesmas Kecamatan Koja sangat mempengaruhi kenyamanan dari pasien itu sendiri. Setiap bulannya mengalami kenaikan dan penurunan, pada saat tingginya tingkat kedatangan pada waktu-waktu tertentu menyebabkan antrean yang panjang dan lama. Masalah utama yang dihadapi Puskesmas Kecamatan Koja adalah salah satu masalah yang menyebabkan pasien tidak suka menunggu dalam waktu lama. Pasien sering menilai kualitas sistem antrean pada Puskesmas Kecamatan Koja didasarkan lamanya waktu menunggu atau kecepatan pelayanan yang kurang dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Puskesmas Kecamatan Koja harus cermat menentukan kebutuhan pasien tersebut. Karena ada masalah pada sistem antrean maka dilakukan penelitian secara sistematis untuk menganalisis mengoptimalkan antrean tersebut. Sehingga antrean dapat diatasi atau dikurangi bahkan dicegah sehingga pasien Puskesmas Kecamatan Koja dapat menilai pelayanan yang optimal. Sistem antrean yang optimal dalam dunia kesehatan adalah suatu hal yang sangat penting.

Pada kondisi Covid-19 ini Puskesmas Kecamatan Koja mengalami penurunan dalam tingkat kedatangan pasien dengan jumlah keseluruhan pada setiap bulannya dapat dilihat pada Gambar 1.4. Grafik tingkat kedatangan pada kondisi Covid-19.

Gambar 1.4Data Kunjungan Pasien pada kondisi Covid-19



Pada grafik di tahun 2020 dari bulan januari sampai bulan juni pada grafik diatas adanya penurunan kunjungan pasien puskesmas, kondisi ini dikarenakan covid-19 yang sedang mewabah. Dari tahun ke tahun dan setiap bulannya puskesmas kecamatan koja dapat melayani banyaknya pasien, sedangkan pada kondisi saat ini penurunan yang sangat terlihat. Pada puskesmas kecamatan Kojja ini memiliki alur pendaftaran yang dapat dilihat pada Gambar 1.5 dengan melewati protokol covid-19 sebelum memasuki alur pendaftaran pelayanan BPJS Puskesmas Kecamatan Kojja.

Gambar 1.5Alur Pelayanan Pasien Unit Admisi Rawat Jalan



Sumber :Puskesmas kecamatan koja (2020)

Pelayanan yang diberikan puskesmas mencakup tenaga kerja medis maupun non medis. Khususnya pada waktu pelayanan terhadap pasien. Pasien yang

hendak berobat harus melalui beberapa tahapan yang akan dilakukan untuk tahapan pelayanan. Tahapan pertama pasien mengambil nomer antrian melalui mesin yang disediakan, kemudian menunggu hingga mendapat giliran ke petugas di loket pendaftaran. Antrean terjadi lantaran fasilitas pelayanan yang disediakan tidak sebanding dengan jumlah pasien yang membutuhkan pelayanan pendaftaran. Kondisi tersebut dapat mengakibatkan penumpukkan pasien pada bagian pendaftaran, hal ini tidak sejalan dengan himbauan Pemerintah untuk menghindari kerumunan guna mencegah penularan *Covid-19*. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **Analisis Sistem Antrean Guna Optimalisasi Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara**.

1.2 Perumusan Masalah

Antrean yang panjang akan menimbulkan ketidak nyamanan bagi pasien sehingga pelayanan yang di berikan kurang optimal. Untuk itu, perlu dilakukan analisis dan pemilihan sistem antrean yang lebih baik untuk di terapkan pada Puskesmas Kecamatan Koja guna mengoptimalkan pelayanan pasien. Permasalahan pokok pada penelitian ini adalah apakah kinerja sistem antrean pada loket pendaftaran BPJS Puskesmas Kecamatan Koja saat ini sudah optimal ?

Berdasarkan permasalahan pokok yang ada, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah

1. Model sistem antrean apakah yang diterapkan oleh Puskesmas Kecamatan Koja Pada loket BPJS Admisi rawat jalan?
2. Bagaimana kinerja sistem antrean pada loket BPJS Unit Admisi Rawat Jalan?
3. Apakah sistem antrean pada loket BPJS Unit Admisi rawat jalan Puskesmas Kecamatan Koja sudah memberikan pelayanan yang optimal?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Model sistem antrean yang digunakan pada loket pendaftaran BPJS Puskesmas Kecamatan Koja unit Admisi Rawat Jalan.
2. Kinerja sistem antrean pada loket pendaftaran BPJS Puskesmas Kecamatan Koja.
3. Optimalisasi pelayanan pendaftaran pasien pada loket BPJS Unit Admisi Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Koja.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti, Maka hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi :

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini memberikan tambahan referensi mengenai kualitas pelayanan yang optimal melalui sistem antrean sehingga bisa menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.

2. Bagi Puskesmas Kecamatan Koja

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi Puskesmas Kecamatan Koja yang dimana dapat menjadi saran pelayanan melalui sistem antrean untuk mewujudkan pelayanan terhadap pasien yang optimal melalui sistem antrean.

3. Bagi pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pasien sehingga dapat menjadi pertimbangan untuk memilih puskesmas dengan layanan yang optimal. Selain itu, hasil penelitian ini juga memberikan manfaat bagi pemerintah mengenai sistem antrean guna mengoptimalkan pelayan pasien pada Puskesmas Kecamatan Koja sehingga dapat menjadi pertimbangan untuk melakukan keputusan pemerintah yang tepat.