

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini di negara berkembang perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangatlah dibutuhkan untuk mendorong kesejahteraan masyarakat dan membantu meningkatkan pertumbuhan ekonomi dalam suatu negara. Salah satunya disektor usaha yang bergerak di bidang jasa layanan kesehatan yaitu Rumah Sakit. Setiap orang pasti tentunya akan membutuhkan jasa pelayanan dari rumah sakit untuk mendapatkan pengobatan dan kesembuhan.

Rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna pada upaya penyembuhan dan pemulihan yang terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan (Berniyanti et al., 2019).

Pergerakan yang kerap terjadi pada sektor jasa seiring semangkin bertambah banyaknya perusahaan baru yang akan menjadi persaingan antar rumah sakit satu dan rumah sakit lainnya, akan dipengaruhi oleh pelayanan perusahaan. Perusahaan yang memiliki sistem yang baik tentunya pasti akan dipilih oleh para calon konsumen dengan kualitas dan jasa serta layanan yang baik akan mendorong perusahaan untuk memperoleh keuntungan dan kemajuan bagi rumah sakit.

Aktivitas dalam membantu serta memenuhi tanggung jawab dalam memberikan jasa layanan kesehatan, rumah sakit harus memberikan jaminan pelayanan yang cepat dan tepat kepada calon pasien. Setiap calon pasien tentunya selalu ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dirumah sakit. Pentingnya menjaga kualitas pelayanan pihak rumah sakit harus menilai sejauh mana pelayanan yang sudah ada dan menentukan letak timbulnya permasalahan yang mengakibatkan ketidakpuasan pada calon pasien. Untuk menghindari hal tersebut, pihak rumah sakit harus melihat setiap sisi yang menjadi hambatan agar pelayanan tersebut tidak menghabiskan waktu yang lama dan menimbulkan antrean pada calon konsumen.

Peneliti memilih Rumah Sakit Royal Progress yang menjadi subjek penelitiannya. Rumah Sakit Royal Progress merupakan salah satu rumah sakit swasta terbesar di wilayah Sunter Jakarta Utara yang dilengkapi dengan jasa layanan kesehatan berupa Royal Cardiance (Penanganan darurat jantung dan pernapasan), Royal Dermatolog & Aesthetic (spesialis dibidang kesehatan kulit), serta memfasilitasi Konsultasi Online, Rawat Inap, Layanan ke rumah dan lainnya. Alasan lain peneliti lebih memilih meneliti di Rumah Sakit Royal Progress dikarenakan peneliti pernah menjadi salah satu bagian dari pasien di rumah sakit tersebut, sehingga peneliti mendapatkan sedikit gambaran mengenai permasalahan yang terjadi pada rumah sakit tersebut yaitu adanya ketidakseimbang antara jumlah kedatangan pasien yang tidak bisa ditentukan kedatangannya dengan petugas loket pendaftaran yang beroperasi, sehingga pelayan menjadi tidak optimal dan untuk memecahkan masalah tersebut dibutuhkan metode yang dapat membantu yaitu metode antrean.

Dalam sistem pelayanan antrean merupakan tahap awal, langkah-langkah untuk para calon pasien dapat ditangani secara medis. Umumnya sistem antrean terjadi di mana saja ketika seseorang sedang menunggu giliran untuk mendapatkan suatu pelayanan. Mengantre merupakan suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan calon konsumen pada suatu fasilitas pelayanan, menunggu dalam baris antrean jika belum dapat dilayani dan meninggalkan fasilitas pelayanan apabila telah selesai dilayani. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik terhadap mutu pelayanan secara umumnya begitu pula sebaliknya, Apabila pelayanan yang diberikan di loket pendaftaran belum optimal, sehingga menimbulkan antrean yang panjang dan memakan waktu tunggu yang lama, maka kondisi ini dapat memicu rendahnya kepuasan terhadap pelayanan pasien.

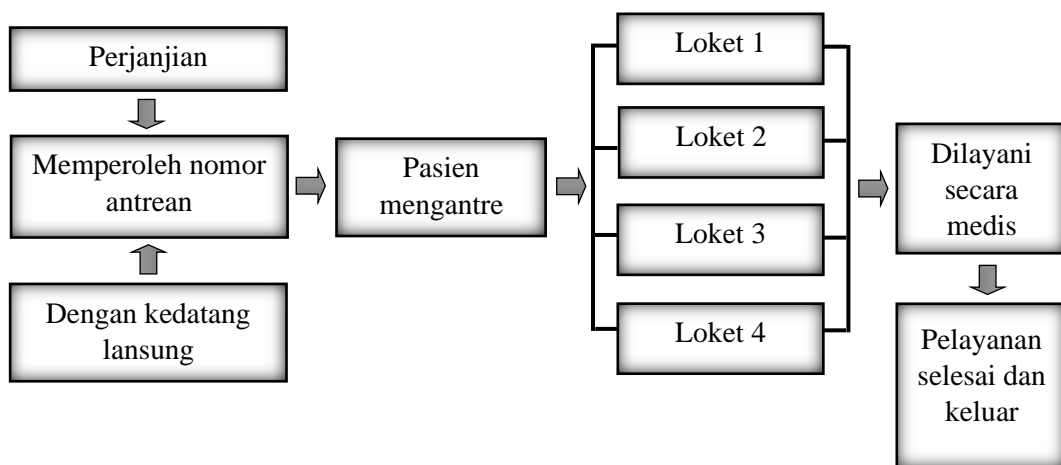
Mengenai model sistem antrean Rumah Sakit Royal Progress selalu memberikan sistem pelayanan yang maksimal kepada para calon pasien yang ingin melakukan pengobatan dan mendapatkan layanan dengan membuka empat loket pendaftaran secara bersamaan, jika terdapat banyaknya pasien yang berdatangan. Menurut Emeliana, rumah sakit Royal Progress dalam penempatan kerja pada loket pendaftaran terkadang membuka 3 loket pendaftaran dikarenakan pihak rumah sakit tidak mengetahui berapa banyak tingkat kedatangan calon pasien (tidak dapat

diperkirakan) tetapi pihak rumah sakit tetap memperhitungkan setiap penanganan dengan tetap menyediakan tenaga kerja yang siap melayani pada loket lainnya ketika terdapat banyaknya kedatangan.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Pulungan (2019). Dalam hasil penelitian ini masih terdapat sistem pelayanan yang belum optimal dikarenakan kendala yang ada pada rumah sakit mata SMEC memiliki tenaga kerja sangat rendah sehingga timbul antrean, dan juga penyebab lainnya dalam pelayanan pasien BPJS sangat memakan waktu banyak karena harus memenuhi ketentuan pengguna BPJS dan harus melengkapi data diri selengkap-lengkapannya.

Rumah Sakit Royal Progress memiliki sistem layanan yang terdapat empat loket pendaftaran untuk melayani pasien agar mempercepat proses pelayanan. Dengan memiliki dua cara dalam melayani pasien yaitu melalui perjanjian dan Dengan kedatangan langsung

Gambar 1. 1. Model Antrean Rumah Sakit Royal Progress



Sumber : Rumah sakit Royal Progress Jakarta utara (2021).

Berdasarkan sistem pelayanan yang diterapkan pada Rumah Sakit Royal Progress Jakarta Utara, pasien yang ingin melakukan pendaftaran dan mendapatkan pelayanan secara medis yaitu bisa melalui perjanjian yang dilakukan sehari sebelum waktu pelayanan medis berlangsung, yaitu dengan menghubungi petugas loket melalui telpon atau mewhatsapp pada nomor yang tertera pada website atau sosial media rumah sakit. Pada tahap ini pihak rumah sakit memberikan kemudahan bagi

para konsumen yang ingin melakukan pendaftaran tanpa harus mendatangi rumah sakit.

Sedangkan pasien yang ingin melakukan pendaftaran dengan kedatangan langsung hanya cukup mendatangi petugas loket, kebanyakan pasien yang melakukan pendaftaran dengan kedatangan langsung ini yaitu pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis sistem antrean pelayanan pasien pada Rumah Sakit Royal Progress Jakarta Utara.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja sistem antrean yang ada pada Rumah Sakit Royal Progress Jakarta Utara?
2. Bagaimana pengoptimalan pelayanan pasien dengan menggunakan teori-teori antrean pada Rumah Sakit Royal Progress Jakarta Utara?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan secara umum yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis tentang sistem antrean pada Rumah Sakit Royal Progress Jakarta Utara, secara khusus tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja sistem antrean yang ada saat ini di Rumah Sakit Royal Progress Jakarta Utara.
2. Untuk menganalisis cara pengoptimalan pelayanan pasien dengan menggunakan teori antrean di Rumah Sakit Royal Progress Jakarta Utara agar pelayanan menjadi optimal.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan mampu memberikan kegunaan bagi berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Ilmu Pengetahuan
Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai Manajemen Operasional, khususnya tentang sistem antrean pada rumah sakit.

2. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat memberikan masukan khususnya Rumah Sakit dalam menentukan jumlah pasien yang optimal guna dapat menghasilkan pelayanan yang maksimal kepada pasiennya.

3. Bagi Pasien (masyarakat)

Penelitian ini akan membantu pasien untuk mendapatkan pelayanan yang optimal dengan tingkat kegunaan medis yang maksimal dan mengurangi waktu tunggu pasien demi tercapainya kepuasan pasien