BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No.983/SK/MENKES/XI/92 Rumah Sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sebuah rumah sakit tidak hanya dituntut untuk menyediakan tenaga medis yang handal tetapi juga harus mampu memberikan suatu layanan prima yang sesuai dengan harapan pasien. Layanan tersebut dimulai dari proses registrasi pasien, pengurusan administrasi yang tidak memakan waktu lama, hingga pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat maupun karyawan rumah sakit lainnya. Keseluruhan elemen tersebut dapat memengaruhi pandangan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. RSUD Brebes dibangun pada tahun 1954. Sebagai rumah sakit pemerintah, RSUD Brebes harus tetap menjaga dan meningkatkan kualitas jasa pelayanan agar tetap *survive* di tengah-tengah perkembangan rumah sakit swasta yang pesat di wilayah Kabupaten Brebes dan daerah sekitarnya [1]

Berdasarkan data profil Kesehatan tahun 2011 terdapat 5 unit RSU kepemilikan Pemerintah Kabupaten Brebes maupun swasta, termasuk RSUD Brebes. Keberadaan RSUD Brebes selama ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat Kabupaten Brebes dan sekitarnya. Pada awal berdirinya hanya memiliki 2 bangsal yaitu bangsal umum dan bangsal bersalin. Dimana didalamnya terdapat 25 tempat tidur. Selain 2 bangsal RSUD Brebes waktu itu dilengkapi dengan poliklinik dan ruang obat. Berdasarkan Keputusan Bupati Kepala Daerah Brebes No : 061/02611/1983 tentang susunan organisasi dan tata kerja RSUD Brebes termasuk dalam kategori Rumah Sakit type D. Seiring peningkatan kinerja layanan, kurun waktu sepuluh tahun kemudian berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tanggal 9 Januari 1993 No: 009-H/SKI/1993. RSUD Kabupaten Brebes telah memenuhi syarat menjadi RSUD kelas C, dan pada

tahun 1998 memperoleh sertifikat akreditasi penuh dari Departemen Kesehatan RI [1].

Saat ini RSUD Brebes memiliki 16 ruang poliklinik diantaranya poli penyakit dalam, poli kesehatan anak, poli orthopedi, poli bedah, poli THT, poli saraf, poli mata, poli kejiwaan, poli kebidanan dan kandungan, poli gigi dan mulut, poli kulit dan kelamin, poli paru-paru, poli jantung, poli umum yang di bagi menjadi surat keterangan dokter dan surat keterangan bebas narkoba, poli psikologi, poli gizi, poli fisioterapi dan yang terakhir poli VCT. Seiring dengan perkembangan perumah sakitan dan tuntutan pelayanan yang semakin meningkat, kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Meningkatnya jumlah masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit akan menimbulkan berbagai macam permasalahan. Salah satu masalah yang sering dijumpai di RSUD Brebes berdasarkan hasil wawancara dengan pihak rumah sakit dan pelanggan (pasien) berasal dari bagian registrasi pasien, karyawan RSUD membatasi setiap dokter hanya dapat melakukan pemeriksaan maksimal 45 pasien selebihnya dari pihak dokter tidak menyanggupi karena kurang efektif pemeriksaan jika lebih dari 45 orang. Data menunjukan pada bulan januari jumlah pasien poli penyakit dalam mengalami penumpukan pasien. Ini bisa terlihat dari jumlah pasien yang ada di RSUD di bulan januari ada sejumlah 1738 pasien, jika kita hitung kuota dokter maksimal adalah 45 pasien di bulan januari hari efektif poliklinik ada 25 hari, selain tanggal merah. Jika kita kalikan 25 hari dengan jumlah pasien yang maksimal 45 pasien adalah 1125. Akan tetapi data dari RSUD menunjukan ada 1738 pasien berbanding terbalik dengan perhitungan yang harusnya sejumlah 1125 pasien, maka RSUD brebes mengalami kelebihan pasien sejumlah 613 pasien. Adanya penumpukan tidak saja terjadi pada bulan januari berdasarkan penelitian yang saya lakukan data dari bulan januari hingga agustus 2015 menunjukan adanya peningkatan penumpukan pasien [2]. Hal ini diindikasikan dengan adanya antrian pasien yang cukup panjang dan seringkali tidak teratur. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama tentu saja merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan, karena banyaknya

waktu terbuang selama menunggu. Di samping itu pihak pemberi pelayanan secara tidak langsung juga mengalami kerugian, karena akan mengurangi efesiensi kerja dan akan menimbulkan citra kurang baik pada pasiennya. Lamanya prosedur registrasi serta pelayanannya seringkali menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien. Hal ini terjadi karena sistem antrian yang ada pada bagian registrasi pasien masih menggunakan model antrian jalur tunggal dimana hanya terdapat satu petugas registrasi untuk melayani pasien. Jika hal ini tidak segera ditangani, maka akan menjadi suatu masalah yang serius bagi pihak rumah sakit karena dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam memperoleh layanan kesehatan.

Oleh karena itu, penerapan model antrian yang baru pada bagian registrasi pasien di RSUD Brebes sangatlah penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan citra rumah sakit. Untuk mengatasi fenomena di atas, penggunaan model antrian yang baru dapat membantu pihak RSUD Brebes merancang sistem operasional karyawan yang melayani pasien agar proses registrasi dapat berjalan secara optimal. Dari berbagai model antrian salah satunya adalah model antrian multiple channel query sistem. Model antrian multiple channel query sistem adalah model terdapat dua atau lebih jalur atau stasiun pelayanan yang tersedia untuk melayani pelanggan yang datang. Asumsi bahwa pelanggan yang menunggu pelayanan membentuk satu jalur yang akan dilayani pada stasiun pelayanan yang tersedia pertama kali pada saat itu [3]. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai standar waktu yang telah ditentukan bahkan lebih cepat dari standar waktu yang ditetapkan maka misi RSUD Brebes dapat tercapai. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian tentang model antrian di RSUD Brebes yang berjudul : **“ANTRIAN MODEL MULTIPLE CHANNEL QUERY SISTEM (M/M/S) PADA PELAYANAN POLIKLINIK RSUD BREBES.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja sistem antrian yang saat ini diterapkan pada bagian registrasi pasien di RSUD Brebes ?
2. Bagaimana kinerja sistem antrian jika model antrian jalur berganda (M/M/s) diterapkan pada bagian registrasi pasien di RSUD Brebes ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian tugas akhir ini, hanya dibatasi permasalahannya pada Rsud Kabupaten Brebes, yang meliputi:

1. Penelitian hanya dilakukan pada sistem antrian yang terjadi pada bagian pelayanan registrasi pasien di RSUD Brebes.
2. Didalam antrian tidak membedakan umur, jenis kelamin, pendidikan dan keahlian calon pasien yang akan melakukan registrasi

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud:

1) Mengurangi terjadinya penumpukan pasien yang sering terjadi di RSUD Brebes.
2) Penerapan sistem antrian menggunakan model Multiple Channel Query System(Model antrian jalur berganda atau M/M/s).
3) Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja sistem antrian yang ada pada bagian registrasi pasien di RSUD Brebes.

1.5 Manfaat Penelitian

1) Merancang suatu aplikasi yang dapat memudahkan bagi pelayanan poliklinik dalam mendapatkan pelayanan rawat jalan.
2) Pasien lebih mudah mendapat pelayanan rawat jalan di poliklinik RSUD Brebes tanpa mengantri lama.