

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kesibukan merupakan kata sifat berasal dari kata sibuk yang mempunyai arti banyak hal yang harus dikerjakan. Kesibukan pelayanan adalah suatu kegiatan dalam memberikan pelayanan atau melayani (mengurus yang diperlukan untuk seseorang) dengan waktu yang sangat terbatas atau sibuk (kbbi, 2023). Tingkat kesibukan adalah kebutuhan akan layanan yang melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan pada fasilitas pelayanan mengakibatkan pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan. Tingkat kesibukan adalah rasio antara tingkat kedatangan dengan tingkat pelayanan. Tingkat kesibukan dapat dilihat dari rata-rata jumlah pasien yang datang menuju fasilitas pelayanan (*server*) lebih kecil dari rata-rata laju pelayanan. Kondisi fasilitas pelayanan diupayakan berada pada kondisi *steady state*. *Steady state* adalah keadaan yang stabil dimana laju kedatangan kurang dari laju pelayanan (Heizer & Render, 2016).

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, semua dituntut untuk serba cepat, dan tepat, karena semakin lama orang akan sangat menghargai waktu. Tanpa terkecuali pada dunia usaha yang saat ini kompetisinya semakin meningkat. Kompetisi mengarah pada tuntutan kebutuhan konsumen baik dari kualitas maupun kuantitas yang menyebabkan dunia usaha harus berjuang untuk meningkatkan pelayanan yang efektif, efisien dan fleksibel. Pelayanan adalah sebuah aktivitas yang dimana didalamnya terdapat sebuah proses yang memberikan suatu interaksi secara langsung antara seseorang dengan yang lainnya. Dengan layanan yang cepat dan optimal akan membuat pelanggan merasa puas karena layanan dalam suatu perusahaan sangat penting untuk membuat para pelanggan menjadi loyal sehingga mereka tidak segan untuk kembali. Rumah sakit merupakan jenis usaha dibidang jasa pelayanan

kesehatan. Kualitas layanan yang baik pada perusahaan jasa diantaranya adalah melayani dengan cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan mengantri terlalu lama. Layanan yang cepat akan sangat membantu untuk mempertahankan pelanggan, yang dalam jangka panjang tentu saja akan meningkatkan keuntungan pada rumah sakit.

Antrian dapat ditemui pada beberapa fasilitas pelayanan umum dimana masyarakat atau barang akan mengalami proses antrian dari kedatangan, memasuki antrian, menunggu, hingga proses pelayanan berlangsung sampai pada berakhirnya pelayanan (Kakiay, 2004). Meningkatnya permintaan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari menyebabkan kompetisi di dunia usaha saat ini juga semakin tinggi. Bagi perusahaan jasa, alat utama yang menjadi senjata dalam bersaing adalah sistem pelayanan yang berkualitas. Permasalahan yang sering terjadi ketika pelayanan pendaftaran berlangsung di sebuah rumah sakit adalah terjadinya penumpukan calon pasien ketika mengambil nomor antrian dan saat mendaftar. Penumpukan antrian calon pasien juga mengakibatkan ruang tunggu yang tersedia tidak memadai lagi. Hal tersebut terjadi karena tidak ada jalur disiplin yang dapat memberikan suatu bentuk pelayanan pendaftaran yang efisien dan fleksibel terhadap waktu dengan banyak jalur masuk dan banyak pelayanan sehingga pasien tidak harus mengantri panjang hanya untuk mengambil nomor antrian dan mendaftar. Proses antrian adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan kemudian menunggu dalam baris antrian jika belum dapat dilayani, kemudian dilayani, dan akhirnya meninggalkan fasilitas pelayanan tersebut setelah dilayani (Purba & Taufik, 2018). Antrian yang panjang merupakan masalah baru karena pasien harus menunggu sementara bagi mereka yang mempunyai kesibukan akan menjadikannya sebagai gangguan. Kondisi ini akan berpotensi kepada nilai ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Susilawati, 2023). Apabila tingkat kesibukan ini terus berlangsung dampaknya yaitu pasien akan menganggap pelayanan kesehatan kurang baik karena tidak mendapatkan

pelayanan kesehatan yang maksimal dan antrian yang lama, hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang (Nurfadillah & Setiatin, 2021).

Dalam pelayanan rawat jalan, baik bagi pasien baru maupun pasien lama akan menjalani serangkaian proses pelayanan yang tidak lepas dari antrian itu sendiri, yakni ketika menunggu panggilan loket administrasi, panggilan menuju poliklinik tujuan maupun saat melakukan penebusan obat atau pembayaran loket dikasir (Septiani, Wigati, & Fatmasari, 2017). Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dapat dipastikan rumah sakit memiliki sistem antrian masing-masing yang digunakan untuk memberikan pelayanan optimal kepada pasien. Sistem antrian dirumah sakit umumnya digunakan pada bagian rawat jalan, dimana banyak pasien yang harus menunggu mendapat giliran, baik untuk melakukan pendaftaran, untuk konsultasi, dan pemeriksaan dengan dokter maupun pada saat ingin mengambil obat diapotik. Hal ini wajar terjadi namun berada pada garis antrian terlalu lama akan membuat pasien merasa tidak nyaman. Untuk itu pihak rumah sakit perlu memperhatikan bagaimana pelayanan sistem antrian yang mereka gunakan dapat memberikan rasa nyaman terhadap 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 menghasilkan keuntungan yang optimal bagi rumah sakit dalam jangka panjang (Wihdaniah, Pono, & Munizu, 2018).

Bagian terpenting pelayanan kesehatan adalah tersedia dan dipatuhinya standar pelayanan kesehatan yang bermutu apabila dilaksanakan sesuai dengan standar yang ada. Standar adalah tingkat ketercapaian ideal yang diinginkan dan tujuan yang ingin dicapai. Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan ketentuan jenis dan mutu pelayanan dasar, dan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Menurut Permenkes Nomor 4 Tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada

SPM bidang kesehatan yang saat ini menjadi Permenkes Nomor 30 Tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan yang mana rumah sakit harus menjamin ketepatan layanan kesehatan termasuk di unit rawat jalan walaupun tidak dalam kondisi gawat maupun darurat namun harus tetap dilayani dalam waktu yang ditetapkan. Menurut Permenkes Nomor 30 Tahun 2022 tentang SPM waktu tunggu rawat jalan yaitu dari mulai pasien kontak dengan petugas pendaftaran sampai ke poliklinik tujuan yaitu  $\leq 60$  menit dari waktu yang sudah ditentukan. Tingkat kesibukan yang tinggi mempengaruhi lamanya waktu pasien dalam mendapatkan pelayanan. Hal tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang dapat dirasakan oleh pasien setelah membandingkan antara layanan kesehatan yang diharapkan dengan yang telah diterima pasien untuk menilai tingkat keberhasilan suatu rumah sakit. Rendahnya angka tingkat kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan suatu rumah sakit. Pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima akan memutuskan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler & Keller, 2018).

Kualitas pelayanan menjadi kunci keberhasilan dalam mendapatkan penilaian yang baik dari konsumen. Namun tingginya permintaan terhadap sektor jasa menyebabkan jumlah konsumen menjadi terus meningkat sedangkan jumlah penyedia layanan yang ada tidak bertambah dan penyedia layanan mengalami kesibukan (Wihdaniah, Pono, & Munizu, 2018). Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditentukan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Apabila penyedia pelayanan dan kedatangan pasien sama besar, hal ini berarti kesibukan pelayanan secara teoritis paling tinggi adalah 100%. Selain itu perlu diingat penyedia pelayanan harus selalu lebih besar daripada kedatangan pasien, karena apabila penyedia pelayanan lebih kecil daripada kedatangan pasien maka jumlah pasien yang mengantri akan terus bertambah dan bertambah sehingga jika hal ini terjadi

berarti sistem antrian yang diterapkan oleh penyedia pelayanan tidak benar. (Prawirosentono, 2021).

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Febriani & Busrah, 2021), Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pinrang, menunjukkan bahwa tingkat kesibukan loket tertinggi terjadi pada jam 07.00-08.00 dengan tingkat kesibukan sebesar 0,75 atau 75%, sedangkan tingkat kesibukan loket terendah pada jam 08.00-09.00 sebesar 0,23 atau 23% dengan rata-rata jumlah pasien dalam antrian terpanjang terjadi pada periode waktu 07.00-08.00 dimana pasien yang mengantri sebanyak 3,495 orang. Selanjutnya, penelitian dilakukan oleh (Masnikafah, Rohmaniah, & Pradana, 2021), bahwa di Puskesmas Turi Kabupaten Lamongan fenomena antrian terlebih pada saat kondisi yang ramai pada hari senin sebanyak 80 pasien, waktu antar kedatangan 4 menit dan laju pelayanan 10 menit/pasien, sehingga tingkat kesibukan kurang dari 1 yaitu 0,4 atau 40%.

Rumah sakit Krakatau Medika Cilegon merupakan salah satu bentuk bidang usaha jasa kesehatan yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.07.06/III/2210/09. Berdasarkan observasi awal pada 26 Juni 2023 loket pendaftaran di RS Krakatau Medika Cilegon terdapat 5 loket yang dibagi menjadi 3 loket untuk pasien BPJS kesehatan dan 2 loket untuk pasien regular (jaminan perusahaan, asuransi dan tunai atau mandiri). Pada loket BPJS kesehatan dimulai pada jam 08.00 sampai jam 20.00, dan pada loket regular dibuka mulai jam 08.00 sampai jam 15.00, hal ini dikarenakan jumlah pasien yang berkurang diatas jam 15.00, sehingga pelayanan pendaftaran diatas jam tersebut dapat mendaftar pada loket BPJS. Waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dibagi menjadi 3 periode shift yaitu pada jam 08.00-12.00 untuk periode shift pertama, jam 12.00-16.00 untuk periode shift kedua dan jam 16.00-20.00 untuk periode shift ketiga. Pengambilan nomor antrian sudah dapat dilakukan dari jam 07.00, namun pelayanan mulai aktif dibuka pada jam 08.00 disebabkan adanya persiapan

oleh petugas loket pendaftaran, hal ini menyebabkan terjadinya penumpukan di ruang tunggu loket pendaftaran.

Nomor antrian pendaftaran di RS Krakatau Medika Cilegon diklasifikasikan menjadi 2 jenis yaitu pasien BPJS dan Reguler (asuransi, perusahaan dan tunai atau mandiri). Untuk pasien BPJS diberikan kode antrian "B" sedangkan untuk pasien Reguler diberikan kode antrian "A" untuk pasien asuransi, "P" untuk pasien perusahaan dan "C" untuk pasien tunai atau mandiri. Masing-masing kode antrian dikategorikan kembali menurut cara mendaftarnya. Kategori "1" untuk pasien baru yang pertama kali mendaftar, kategori "2" untuk pasien lama yang mendaftar dengan cara perjanjian melalui telepon atau aplikasi *whats'app*, dan kategori "3" untuk pasien lama yang datang langsung tanpa perjanjian (*onsite*) dengan cara mendaftar melalui APM (anjungan pelayanan mandiri) KM-ON. Proses antrian dimulai saat pasien melakukan pengambilan nomor antrian sesuai kode antrian dan menunggu antrian pelayanan pendaftaran. Pada loket pendaftaran pasien BPJS, petugas loket pendaftaran melakukan pemanggilan kode antrian B1 pada loket 1, kode antrian B2 pada loket 3 dan kode antrian B3 pada loket 2 dengan waktu pelayanan rata-rata 1-6 menit. Hal ini tidak sesuai dengan disiplin antrian *first in first out* yang menyebabkan terjadinya antrian dimana kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas pelayanan, sehingga pengguna fasilitas yang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan pelayanan. Sedangkan pada loket pendaftaran reguler pemanggilan kode antrian sesuai disiplin antrian *first in first out* dimana pengguna fasilitas yang lebih dulu datang (sampai), lebih dulu dilayani (keluar) (Heizer & Render, 2016).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan tersebut dengan menentukan jumlah sampel menggunakan *Total Sampling* dan menggunakan *Nonprobability Sampling* dengan *Sampling Jenuh* untuk teknik pengambilan sampel tingkat kedatangan dan tingkat pelayanan, maka dapat diketahui rata-rata tingkat kedatangan tertinggi terjadi pada jam 08.00-09.00 sebanyak 135

pasien per jam, dengan rata-rata tingkat pelayanan tertinggi sebanyak 109,43 pasien per jam, sehingga rata-rata tingkat kesibukan pelayanan tertinggi sebesar 123%. Hal ini berarti rata-rata tingkat kesibukannya melebihi batas SPM yaitu 100% (normal). Sedangkan rata-rata tingkat kedatangan terendah terjadi pada jam 19.00-20.00 sebanyak 4 pasien per jam dengan rata-rata tingkat pelayanan terendah sebanyak 53,63 pasien per jam, sehingga rata-rata tingkat kesibukan pelayanan terendah sebesar 7%.

Berdasarkan uraian hasil observasi awal diatas dapat ditarik kesimpulan awal bahwa sistem antrian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon belum optimal, yang disebabkan oleh lamanya pelayanan pendaftaran rawat jalan, tingkat kesibukan yang sangat tinggi dan disiplin antrian yang tidak diterapkan, sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan (*Bottleneck*) antrian di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan, penumpukan antrian calon pasien juga mengakibatkan ruang tunggu yang tersedia tidak memadai lagi, waktu pasien banyak yang terbuang dengan mengantri panjang hanya untuk mendapatkan nomor antrian dan bahkan hilangnya pelanggan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon terbagi menjadi 3 periode shift yaitu pada jam 08.00-12.00 untuk periode shift pertama, jam 12.00-16.00 untuk periode shift kedua, dan jam 16.00-20.00 untuk periode shift ketiga. Hasil observasi pada hari Senin, 26 Juni 2023, terjadi antrian yaitu pada jam 08.00-09.00 dengan tingkat kesibukan tertinggi sebesar 123%. Pada hasil wawancara beberapa petugas loket pendaftaran menyebutkan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mendaftarkan pasien disebabkan oleh kelengkapan berkas yang dilampirkan oleh pasien khususnya pada pasien BPJS, pengklaim jaminan asuransi, dan pengisian kelengkapan data pasien baru mendaftar.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana tingkat kedatangan pendaftaran pasien rawat jalan perhari dalam satu Minggu (Senin-Sabtu) di Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon Tahun 2023 ?
2. Bagaimana tingkat pelayanan pendaftar pasien rawat jalan perhari dalam satu Minggu (Senin-Sabtu) di Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon Tahun 2023 ?
3. Bagaimana tingkat kesibukan pendaftaran pasien rawat jalan perhari dalam satu Minggu (Senin-Sabtu) di Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon Tahun 2023 ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

Mengetahui tingkat kesibukan antrian pendaftaran pasien rawat jalan perhari dalam satu Minggu (Senin-Sabtu) di Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon Tahun 2023.

#### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui tingkat kedatangan pendaftaran pasien rawat jalan perhari dalam satu Minggu (Senin-Sabtu) di Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon 2023.
2. Mengetahui tingkat pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan perhari dalam satu Minggu (Senin-Sabtu) di Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon 2023.



### 1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi manajemen Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tentang sistem antrian pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon . Selain itu, dapat berguna sebagai kajian evaluasi pada loket pendaftaran dan ruang periksa yang merupakan salah satu faktor penyebab pasien lama mengantri.
2. Bagi fakultas dapat menambah dan melengkapi kepustakaan khususnya mengenai sistem antrian rawat jalan rumah sakit.
3. Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

### 1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesibukan loket pendaftaran antrian pasien rawat jalan di Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon Tahun 2023. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain *Cross Sectional*. Responden pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendaftar di loket pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon pada bulan Maret sampai Agustus 2023. Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer diperoleh dari hasil observasi tingkat kedatangan dan tingkat pelayanan pada seluruh pasien di loket pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan lembar observasi dan data sekunder diperoleh dari data aplikasi unit rekam medis. Penelitian ini dilakukan karena tingkat kesibukan yang tinggi sehingga terjadinya penumpukan antrian di ruang tunggu loket pendaftaran rawat jalan.