

BAB I

PENDAHULUAN

Bab 1 pendahuluan menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang akan diperoleh peneliti dan perusahaan, dan asumsi penelitian dan batasan penelitian serta sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Menurut undang-undang Republik Indonesia No 23 Tahun 1992. Kesehatan merupakan keadaan sejahat pada tubuh, badan dan jiwa manusia sehingga hidup manusia berjalan secara produktivitas, kesehatan juga merupakan hal yang terpenting dalam kehidupan manusia. Manusia mempunyai hak dalam mendapatkan derajat kesehatan baik individu, lingkungan maupun keluarga yang optimal, hal ini manusia diwajibkan ikut serta dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan. Dalam menciptakan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat perlu adanya pendekatan meliputi pendekatan pemeliharaan, pendekatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan penyakit dilaksanakan secara menyeluruh. Dalam undang-undang RI nomor 44 tahun 2009 mengenai rumah sakit, pemerintah membangun rumah sakit berdasarkan pancasila dan nilai kemanusiaan.

Rumah sakit disebut juga dengan organisasi yang didalamnya ada tenaga medis profesional yang terorganisasi baik dari sarana maupun dari parsarana kedokteran, pelayanan, asuhan keperawatan, pelayanan kesehatan dilakukan pada setiap perorangan secara intensif, Supartiningsih (2017). Rumah sakit dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, mendapatkan perlindungan keselamatan. Tugas utama rumah sakit yaitu memberikan pelayanan kesehatan pada setiap orang. Rumah sakit yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan yang sangat drastis, dimana pesaing sesama rumah sakit baik rumah sakit umum yang dimiliki oleh pemerintah maupun rumah sakit swasta saat ini berlomba lomba dalam menarik konsumen. Strategi utama dalam menarik konsumen yaitu dengan pelayanan kesehatan

Menurut Iskandar (2017), Pelayanan kesehatan merupakan hal yang diunggulkan agar rumah sakit dapat berkembang. Pelayanan kesehatan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh pegawai perusahaan jasa secara berkesinambungan untuk menjaga pelayanan kesehatan dan meningkatkan derajat kesehatan. Pelayanan kesehatan juga dalam bentuk fasilitas. Jenis pelayanan rumah sakit berupa pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan yang mengupayakan kesembuhan pada pasien yang memerlukan biaya yang cukup banyak sedangkan pada pelayanan rawat jalan memberikan kesembuhan dan pengobatan dengan biaya yang lebih sedikit, tujuan dari pelayanan rawat jalan memberikan kesembuhan dan pemulihan terhadap pasien secara optimal fungsi pada rawat jalan sebagai tempat konsultasi, penyelidikan, pemeriksaan, pengobatan oleh dokter yang sudah ahli, kesembuhan pasien membutuhkan waktu yang singkat tidak memerlukan pelayanan perawatan.

RSU Haji Surabaya, RSU ini merupakan salah satu rumah sakit umum yang ada di Surabaya yang beralamat di JL Manyar Kertoadi Klampis Ngasem Kec Sukolilo, Kota SBY Jawa Timur 60116 dengan adanya rumah sakit ini dapat mempermudah pasien dalam berobat. Jenis-jenis dalam memberikan pelayanan kesehatan fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit RSU HAJI Surabaya meliputi departemen atau klinik : Pelayanan medis yaitu Klinik paru, klinik TB MDR, klinik neurologi, klinik mata, klinik tht, klinik kulit dan kelamin, klinik kesehatan jiwa, klinik gigi dan mulut, klinik paliatif, klinik psikologi, klinik VCT, klinik konsultasi gizi, klinik geriatri, pelayanan rawat jalan eksekutif, pelayanan sub spesialis, pelayanan rawat inap reguler dan eksekutif, pelayanan rawat intensif ICU, ICCU, NICU, pelayanan bedah, pelayanan hemodialisi, pelayanan ambulance 118, pelayanan khusus yaitu pelayanan medical check up, pelayanan kosmetik medik, pelayanan home care dan pelayanan penunjang yaitu pelayanan radiologi pelayanan patologi klinik pelayanan patologi anatomi, pelayanan rehabilitasi medik, pelayanan farmasi, dan pelayanan penunjang diagnostik.

Tujuan utamanya memberikan pelayanan kesehatan kepada semua pasien, serta memberikan pelayanan proses yang baik, misal proses pelayanan rawat jalan pada klinik bedah. RSU Haji Surabaya jumlah pasien yang datang untuk berobat

maupun bedah setiap hari mencapai puluhan pasien. Pelayanan yang diberikan perusahaan jasa berupa pelayanan secara langsung maupun tak langsung, pelayanan secara langsung yaitu pelayanan yang dilakukan langsung terhadap pasien pelayanan tidak langsung berupa fasilitas yang ada dirumah Sakit. Pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 pasal 28 bagian H ayat 1 telah mengaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan kemudian dalam pasal 34 ayat (3) dinyatakan negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Pelayanan umum yang layak dapat berupa pelayanan baik pelayanan fisik maupun non fisik, pada fasilitas atau pada tata letak ruangan pada rumah sakit agar dapat memberikan kenyamanan terhadap pasien, perawat, dokter serta yang berkunjung.

Tabel 1.1 pada bulan januari

Data pasies RSU HAJI SURABAYA		
Bulan	Tanggal	Jumlah Pasien
Januari	2	31
	3	26
	6	30
	7	45
	8	25
	9	43
	10	24
	13	56
	14	30
	15	11
	16	22
	17	37
	20	36
	21	47
	22	30
	23	30
	24	37
	27	39
	28	45
	29	23
	30	27
	31	37
Jumlah pasien januari		731

(Sumber: Admin rawat jalan klinik poli bedah umum RSU Haji Surabaya)

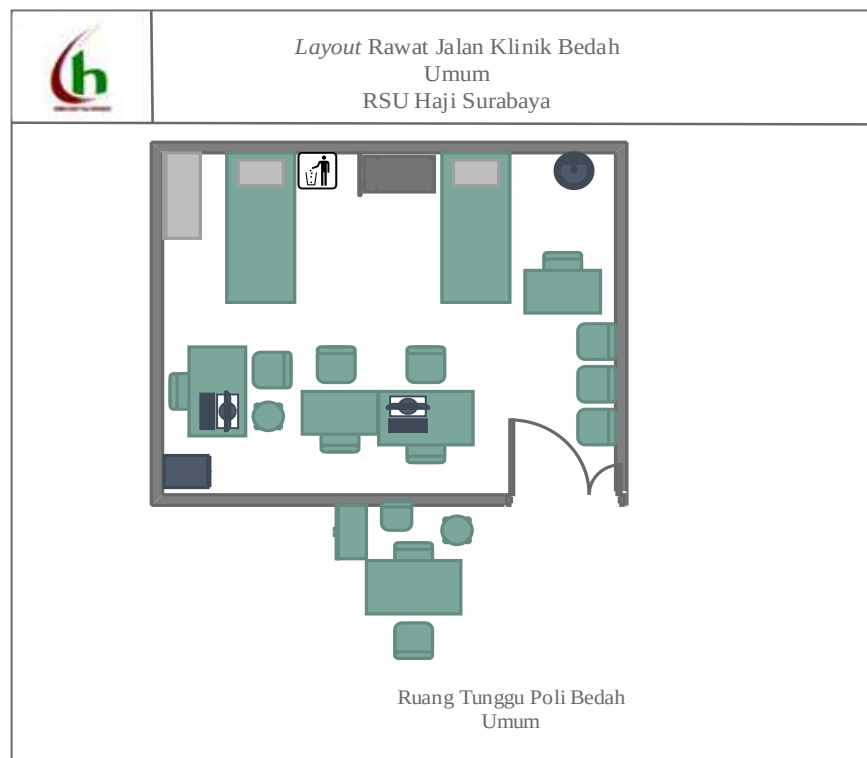
Berdasarkan pengamatan yang dilakukan secara langsung di RSU Haji Surabaya pada pelayanan rawat jalan klinik bedah sering terjadinya antrian pasien sehingga mengakibatkan waktu tunggu pasien lama, walaupun rumah sakit berusaha dalam memberikan pelayanan yang baik dan bermutu terhadap pasien pada klinik rawat jalan poli bedah, namun agar menghindari keluhan pasien pada proses pelayanan sehingga waktu tunggu pasien lama diantaranya dokter yang

tidak datang tepat waktu, rekam medis yang lama, dan panjangnya antrian. Mengantri merupakan peristiwa yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Terjadinya antrian akan membuat konsumen menunggu untuk dilayani. Kejadian mengantri disebabkan oleh kapasitas sistem pelayanan yang lebih kecil dibandingkan permintaan pelayanan. Antrian yang terjadi dalam sebuah sistem akan memberikan dampak kerugian pada pihak pelanggan pengguna fasilitas maupun pihak penyedia fasilitas. Kerugian yang mungkin terjadi pada pihak penyedia jasa adalah kehilangan pelanggan akibat waktu tunggu antrian yang panjang. Kerugian yang mungkin terjadi pada pihak konsumen adalah kerugian dalam hal waktu.

Pelayanan rawat jalan pada klinik bedah dibuka setiap hari senin sampai jumat, pelayanan di klinik bedah dimulai jam 08.00 atau 08.30 sampai selesai pasien terakhir. Proses alur pada pelayanan bedah dimulai dari pendaftaran, terdapat dua macam dua tipe pendaftaran ada *online* dan ada *offline*. Pendaftaran *offline* terdapat di lantai 1, data yang sudah terdaftar baik *online* maupun *offline* secara otomatis masuk ke data rawat jalan klinik bedah. Pendaftaran *online* secara otomatis mendapatkan no antrian awal mulai dari no satu dan seterusnya, untuk pendaftaran secara *offline* dilakukan secara langsung di RSUD Haji Surabaya mulai antri dan berangkat pagi dari rumah untuk mendapatkan urutan awal. Namun terjadi perbedaan pada pasien yang melakukan pendaftaran secara *offline* melalui mesin, pasien yang melakukan pendaftaran secara *offline* berangkat dari rumah mulai pagi agar mendapatkan no urut awal tetapi mendapatkan no antrian setelahnya pendaftaran yang melalui online. Rata-rata pasien yang daftar secara *offline* tidak paham terhadap teknologi terbaru sehingga terjadinya ketidakadilan terhadap pasien. Pasien yang sudah terdaftar dan mendapatkan no antrian langsung menuju klinik bedah umum rawat jalan. Pelayanan klinik bedah umum dimulai saat petugas dan dokter sudah datang (jam 08.30-09.00).

Data yang sudah masuk dan sudah mendapatkan no antrian di panggil mulai dari no urut satu, no urut satu secara otomatis yang melakukan pendaftaran secara *online* sampai selanjutnya, pasien dipanggil dengan no urut langsung menuju meja administrasi, pasien baru mengisi identitas serta keluhan-keluhan, pasien lama

mengisi surat-surat, pasien masuk ruang klinik bedah menunggu di dalam ruangan (tempat duduk pasien) sampai dokter selesai melayani pasien sebelumnya, “Dengan adanya pasien yang belum dilayani menunggu di dalam didalam ruangan klinik bedah yang memiliki kapasitas ruang yang cukup mengakibatkan ruangan semakin kecil, mengganggu pelayanan dokter, dan privasi atau kerahasiaan pasien sebelumnya tidak terjamin” setelah dokter selesai melayani pasien sebelumnya pasien yang menunggu di dalam ruangan menuju meja konsultasi dokter.



Gambar 1.1 Layout klinik bedah umum RSU Haji Surabaya

Tabel 1.2 dimensi ruangan klinik bedah umum dan fasilitas ruangan

Dimensi Ruangan Poli Bedah Umum dan fasilitas ruangan		
Ruangan poli bedah umum	P	600 cm
	L	480 cm
Bad	P	210 cm
	L	75 cm
Meja 1	P	125 cm
	L	75 cm
Meja 2	P	100 cm
	L	60 cm
Lemari	P	175 cm
	L	40 cm
Lemari kulkas	P	45 cm
	L	50 cm
Troli Platfrom	P	45 cm
	L	50 cm

Pada survey dan penelitian yang dilakukan di RSUD Haji Surabaya rawat jalan klinik bedah umum dilantai 3 yang berukuran 600cm x 480cm merupakan tempat klinik bedah umum tempat pasien kontrol, konsultasi, dan bedah ringan, yang bertugas pada klinik bedah umum sebanyak dua dokter dan 2 perawat, 1 petugas administrasi. Tata letak yang belum baik pada meja perawat dan dokter diperlukan tindakan mengenai tata letak fasilitas pada meja dokter dan perawat, selain itu juga pada temoat duduk tunggu pasien diperlukan pemindahan agar alur kerja bekerja secara efisien nyaman dan kondusif, pada perawat dan dokter saling bekerjasama dalam melakukan pelayanan pasien dan tidak ada kesenjangan antara dokter dan perawat.

Berdasarkan latar belakang dari masalah yang ada ini peneliti melakukan penelitian tentang usulan proses perbaikan pada pendaftaran *online* maupun *offline* pada no urut, alur pasien, Perhitungan *value stream mapping* dan menggunakan pendekatan tata letak fasilitas ruangan klinik bedah RSUD Haji Surabaya yang mampu memberikan keadilan, kenyamanan, produktivitas serta efisien pada dokter, perawat, pasien dan juga pengantar keluarga pasien.

1.2 Perumusan Penelitian

Perumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas, maka berikut ini merupakan perumusan masalah yang diusulkan peneliti:

1. Bagaimana cara mengatasi pendaftaran pasien antara *online* dan *offline* pada klinik bedah RSUD Haji Surabaya?
2. Bagaimana cara efisiensi alur pasien klinik bedah mulai dari awal sampai selesai pada RSUD Haji Surabaya?
3. Bagaimana usulan perbaikan tata letak fasilitas ruangan pada klinik bedah RSUD Haji Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengatasi pendaftaran pasien antara *online* dan *offline* pada klinik bedah RSUD Haji Surabaya.
2. Untuk mengetahui cara efisiensi alur pasien klinik bedah mulai dari registrasi sampai selesai pada RSUD Haji Surabaya.
3. Memperbaiki tata letak fasilitas ruangan baik untuk efisiensi ruangan dan kenyamanan terhadap tenaga kerja dan pasien pada klinik bedah RSUD Haji Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang akan diperoleh peneliti dan perusahaan yaitu:

1. Mengatasi pendaftaran pasien antara *online* dan *offline* pada klinik bedah RSUD Haji Surabaya.
2. Efisiensi alur pasien klinik bedah mulai dari registrasi sampai selesai pada RSUD Haji Surabaya.
3. Memperbaiki tata letak fasilitas ruangan baik untuk efisiensi ruangan dan kenyamanan terhadap tenaga kerja dan pasien pada klinik bedah RSUD Haji Surabaya.
4. Laporan tugas akhir ini sebagai masukan dan dasar pemecahan masalah bagi peningkatan kinerja perusahaan.
5. Mengetahui berbagai macam aspek kegiatan yang berlangsung pada klinik bedah umum.
6. Dapat Mempererat hubungan antar pihak rumah sakit dengan pihak Universitas Trunujoyo Madura
7. Dapat memperkenalkan jurusan teknik industri secara luas ilmu terapan yang bermanfaat terhadap perusahaan baik jasa maupun manufaktur.

1.5 Asumsi Penelitian

Asumsi Penelitian yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

1. Tidak ada perubahan kebijakan dan struktur manajemen pada saat penelitian dilakukan.
2. Metode kerja perusahaan tidak mengalami perubahan selama penelitian.
3. Penelitian hanya dilakukan pada saat jam kerja.

1.6 Batasan penelitian

Batasan masalah penelitian ditentukan agar permasalahan tidak meluas, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di klinik bedah umum RSUD Haji Surabaya.
2. Penelitian difokuskan proses peningkatan bagian departemen klinik bedah umum RSUD Haji Surabaya.
3. Penelitian tidak membahas perhitungan biaya perancangan ulang tata letak pada klinik bedah umum RSUD haji Surabaya.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran mengenai isi laporan skripsi serta untuk mempermudah dalam pemahaman penelitian yang dilakukan, laporan skripsi terbagi menjadi beberapa bab. Berikut merupakan isi laporan skripsi antara lain

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu ini menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang akan diperoleh peneliti dan perusahaan, dan asumsi penelitian dan batasan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian dengan metode penelitian. Teori inilah yang akan dijadikan sebagai

acuan untuk menyelesaikan masalah penelitian agar penelitian yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi teknik teknik pengumpulan serta beberapa tahapan dari penelitian, bab ini juga menjelaskan mengenai waktu dan tempat pelaksanaan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi data yang sudah dikumpulkan, data yang sudah dikumpulkan kemudian dilakukan pengolahan data sehingga menghasilkan tujuan yang ingin dicapai.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisis dan pembahasan dari hasil penelitian data yang sudah diolah.

BAB VI PENUTUP

Bab penutup berisi kesimpulan dari penelitian serta saran untuk penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

