

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi dan pembangunan yang ada di segala bidang saat ini berlangsung dengan cepat. Suatu perusahaan di bidang jasa maupun manufaktur harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan terbaik sesuai dengan keinginan konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Teknologi tidak hanya memudahkan dari sisi pasien dan tenaga medis saja, namun ternyata juga membantu sisi penyedia layanan kesehatan. Dengan adanya teknologi, penyedia layanan menjadi lebih mudah dalam menyimpan data-data penting milik pasien seperti rekam medis, atau data penting lainnya.

Rumah Sakit XYZ merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa. Pelayanan di bidang jasa seperti rumah sakit merupakan suatu institusi pelayanan sosial dari perpanjangan tangan pemerintah dalam meningkatkan kebutuhan kesehatan di tengah masyarakat, beberapa Poliklinik di antaranya : Poli anak, Poli tumbuh kembang anak, Poli orthopedi, Poli bedah umum, Poli bedah anak, Poli bedah syaraf, Poli obgyn, Poli paru, Poli THT, Poli jantung, Poli gigi, Poli urologi, Poli penyakit dalam, Poli syaraf, Poli kulit & kelamin, dan lain sebagainya.

Salah satu permasalahan yang terjadi berasal dari pelayanan pasien pada bagian Poli Anak. Karena berdasarkan pengamatan peneliti, jumlah pasien khusus di bagian Polli Anak lebih banyak yang berobat untuk memeriksakan kesehatannya. Sehubungan dengan banyaknya pasien yang berobat di Poli Anak, peneliti melihat maraknya pasien yang komplain terhadap sistem pelayanan terutama dalam kondisi antrean. Situasi menunggu merupakan bagian dari

keadaan yang terjadi dalam rangkaian kegiatan operasional yang bersifat *random* dalam suatu fasilitas layanan. Berdasarkan permasalahan yang terjadi oleh karena itu untuk meminimalisir antrean yang terjadi, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Terhadap Poli Anak Pada Rumah Sakit XYZ Menggunakan Metode Antrean”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian analisis ini yaitu:

- a. Berapa lama waktu tunggu pasien yang dilayani di poli anak pada Rumah Sakit XYZ?
- b. Bagaimana mengatasi masalah sistem antrean pelayanan pasien poli anak pada Rumah Sakit XYZ?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

Dari segi tujuan dan nilai penelitian itu sendiri dapat di jadikan alasan untuk memilih permasalahan nyata dan dapat bermanfaat bagi mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas akhir.

### **1.3.1 Tujuan**

- a. Mengetahui lama waktu tunggu pasien yang dilayani di Poli anak.
- b. Mengetahui sistem antrean dari pelayanan pasien unit rawat jalan di poli anak di Rumah Sakit XYZ.

### **1.3.2 Manfaat**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak. Beberapa keuntungan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

- a. Bagi mahasiswa :
  - 1) Menambah wawasan dan sebagai tambahan referensi tentang penelitian yang berkaitan dengan teori antrean.

2) Dapat mengetahui kinerja sistem antrean yang terjadi di Rumah Sakit XYZ.

3) Mengetahui solusi untuk meminimalkan waktu tunggu pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Bagi Rumah Sakit

Bagi pihak Rumah Sakit, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan serta masukan untuk meningkatkan kinerja internal khususnya pada pelayanan di poli anak.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini agar permasalahan tidak meluas dan terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan, yaitu:

- a. Penelitian ini dilakukan di poli anak di Rumah Sakit XYZ
- b. Data yang digunakan khusus data antrean poli anak.
- c. Penelitian data yang diambil di Rumah Sakit XYZ dengan data awal pada tahun 2024.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memperjelas dan mempermudah isi dalam penelitian ini, maka penelitian ini disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat berbagai teori yang menjadi landasan untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini mencakup langkah-langkah dari awal penelitian hingga akhir. menguraikan metode pemecahan masalah secara sistematis dan menggambarkan alur (flowchart) penyelesaian masalah.

**BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi data terkumpul dan diharapkan untuk penelitian dibahas dalam bab ini.lalu bagaimana cara mengolah data untuk mendapatkan jawaban atau penyelesaian masalah yang ada.

**BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas pengolahan data yang dibahas pada bab IV, sehingga analisis dan pembahasan tersebut dapat membantu menyelesaikan masalah.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang membahas hasil pengolahan data dan rekomendasi untuk perusahaan.