

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kesehatan adalah salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat, maka diperlukan suatu institusi rumah sakit yang memiliki peran untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Fungsi dari rumah sakit adalah melaksanakan pelayanan medis, melaksanakan pelayanan penyuluhan kesehatan dan melaksanakan pelayanan kedokteran sosial. Dalam upaya untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat maka rumah sakit dibagi menjadi beberapa jenis. Jenis dari rumah sakit tersebut yaitu rumah sakit umum, rumah sakit terspesialisasi, rumah sakit pendidikan atau penelitian dan klinik. Pembagian jenis rumah sakit ini disesuaikan dengan fungsi rumah sakit tersebut.

Salah satu rumah sakit yang memiliki fungsi untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat adalah rumah sakit terspesialisasi yaitu Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) yang berada di Jl. L.L. RE. Martadinata (Riau) No. 45 Kota Bandung, Jawa Barat yang memberikan pelayanan khusus kepada penyakit gigi dan mulut bagi warga Kota Bandung. Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) adalah rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan merupakan sarana pendidikan dan penelitian tenaga kesehatan gigi tingkat S1, Profesi, Spesialis, S2 dan S3, dan dapat digunakan untuk berbagai bidang kesehatan khususnya dan bidang lain pada umumnya. Fungsi dari Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) adalah pelayanan atau pengabdian kepada masyarakat, pendidikan dan penelitian.

Dengan semakin tingginya kesadaran masyarakat dalam menjaga kesehatan gigi dan mulut, maka jumlah pasien yang berobat di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung semakin meningkat. Data yang diperoleh dari Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung menunjukkan bahwa adanya peningkatan jumlah pasien dari tahun 2011 s/d 2013 sebesar 36 % (Sumber RSKGM Kota Bandung).

Peningkatan jumlah pasien tersebut harus diimbangi dengan peningkatan pelayanan yang diberikan baik dari sarana dan prasana maupun kualitas layanan secara keseluruhan. Untuk meningkatkan pelayanan Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung, maka diperlukan suatu kajian untuk mengetahui berapa sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Dalam proses pelayanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung terjadi antrian pasien yang cukup panjang mulai dari proses pendaftaran sampai dengan penanganan pasien oleh dokter yang bersangkutan. Hal ini mengakibatkan penurunan tingkat pelayanan di rumah sakit dikarenakan pasien menunggu terlalu lama dalam upaya memperoleh layanan dari rumah sakit tersebut.

Pada Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung terdapat 1 loket untuk pendaftaran yang dilayani oleh 1 orang, terdapat 12 ruang pelayanan dokter serta 1 kassa yang dilayani oleh 2 orang. Jumlah dokter yang terdapat di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung ada 5 orang dokter gigi spesialis ortodonti, dokter gigi spesialis periodonti berjumlah 4 orang, dokter gigi spesialis endodonti berjumlah 3 orang, dokter gigi spesialis prostodonti 1 orang, dan dokter gigi umum berjumlah 26 orang.

Berdasarkan permasalahan tersebut, berikut beberapa pertanyaan yang digunakan sebagai panduan dalam kegiatan penelitian:

1. Bagaimana proses layanan yang dilakukan saat ini?
2. Berapakah jumlah loket pendaftaran yang optimal untuk Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung?
3. Berapakah jumlah unit pelayanan dokter klinik ortodonti dan klinik konservasi yang optimal untuk Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung?
4. Bagaimana sebaiknya proses layanan dilakukan untuk meningkatkan pelayanan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memetakan proses layanan saat ini.
2. Untuk menentukan jumlah loket pendaftaran yang optimal pada Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM).
3. Untuk menentukan jumlah unit pelayanan dokter klinik ortodonti dan klinik konservasi yang optimal pada Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM).
4. Untuk mengetahui solusi proses layanan yang optimal dengan menggunakan perhitungan analisis teori antrian dan model tingkat aspirasi.

### **1.4 Pembatasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Lokasi pada Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Jln.LL. RE. Martadinata (Riau) No. 45 Kota Bandung, Jawa Barat.
2. Penelitian ini dilakukan pada loket pendaftaran pasien dan unit atau klinik di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) adalah pada klinik ortodonti (perawatan kelainan susunan gigi geligi) dan klinik konservasi (penambalan gigi). Dikarenakan klinik tersebut memiliki antrian dan jumlah pasien yang cukup panjang dibandingkan dengan klinik yang lain.
3. Pengamatan dalam tugas akhir ini hanya dilakukan selama 6 hari.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam menyusun tugas akhir ini pembahasan masalah dilakukan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini memuat tentang teori-teori yang mendukung dan mendasari dari pelaksanaan penelitian. Dimana penelitian

difokuskan mengenai perhitungan analisis teori antrian, perhitungan model aspirasi serta pelayanan pada Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM).

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan langkah-langkah penelitian, yang merupakan langkah-langkah dalam pemecahan masalah dimulai dari pengumpulan data dan dibuat dalam bentuk *flowchart*.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Dalam bab ini menampilkan data-data yang dibutuhkan, meliputi data jumlah kedatangan pasien dan data waktu pelayanan loket pendaftaran, klinik ortodonti dan klinik konservasi serta sejarah Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM).

### **BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan tentang analisa pemecahan masalah yang diperoleh dari bab pengumpulan dan pengolahan data serta pembahasan hasil dari perhitungan.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan akhir dari kegiatan penelitian ini serta saran yang bertujuan untuk diusulkan ke Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM).