

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi mendukung segala kebutuhan dan permintaan akan pelayanan yang di berikan oleh produsen kepada konsumen. Begitu juga dalam mengembangkan industri jasa. untuk menarik simpati dan mewujudkan kepuasan pengunjung, produsen industri jasa memerlukan pelayanan yang efektif dan efisien. Salah satu bagian layanan yang diberikan oleh produsen kepada konsumen adalah kenyamanan antrian sebelum menerima layanan utama. Dengan bantuan ilmu pengetahuan, antrian dalam bagian layanan akan memberikan nilai tambah kepada konsumen ataupun produsen.

Pada dasarnya, pekerjaan mengantri untuk mendapatkan layanan adalah hal yang tidak disenangi. Terutama untuk mendapatkan layanan ketika sakit atau ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Jenis layanan kesehatan sangat sulit untuk ditentukan trafiknya, karena kita tidak tahu kapan orang sakit atau membutuhkan layanan kesehatan. Hal ini tentu sangat mempengaruhi lamanya antrian pada pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dengan variasi kedatangan pasien pada layanan, tentu akan mempengaruhi kinerja dan efisiensi dari petugas medis atau tenaga kerja yang ada, dan berpengaruh terhadap kepuasan dan kenyamanan pasien. Pentingnya pengoptimalan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dapat dilakukan salah satunya dengan mengetahui sistem antrian yang tepat digunakan pada pelayanan kesehatan. Untuk itu perlu dianalisis pola kedatangan pasien, waktu pelayanan pasien dan jumlah dokter yang ada dengan menggunakan disiplin antrian FIFO (*First In First Out*).

Menunggu atau antri dalam hal ini adalah menunggu untuk mendapatkan suatu pelayanan. Sangat menyenangkan jika kita memperoleh pelayanan tanpa keharusan untuk menunggu. Akan tetapi kemungkinan harapan seperti itu sangat kecil untuk ditemui, apalagi bagi mereka yang hidup di kota. Mau atau tidak mau mereka harus mengantri, karena untuk memenuhi kebutuhannya. Misalnya; pasien yang ingin diperiksa dokter, orang mengantri untuk membayar rekening listrik,

menabung di bank, kendaraan mengantri untuk mendapatkan BBM, dan masih banyak lagi masalah yang ditemui dalam kehidupan yang harus diselesaikan dengan mengantri. Walaupun begitu, masalah waktu yang diperlukan untuk mengantri paling tidak jangan sampai terlalu lama sehingga tidak melelahkan, karena waktu menunggu merupakan masalah yang tidak bisa dilepaskan dengan masalah antrian.

Antrian itu sendiri adalah suatu garis tunggu dari satuan pelanggan yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan. Sadar atau tidak masalah menunggu adalah bagian dari berbagai aspek kehidupan manusia dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari, yang memerlukan berbagai pelayanan. Jika kebutuhan suatu pelayanan lebih besar dari pada kapasitas yang tersedia untuk melayani, maka mengakibatkan terjadinya suatu antrian. Antrian merupakan hasil dari keacakan dalam mengoperasikan sarana pelayanan, sehingga probabilitas kedatangan dan waktu yang diperlukan dalam pelayanan tidak dapat diketahui sebelumnya. Oleh karena itu, waktu pengoperasian pelayanan tidak dapat ditentukan secara tepat. Walaupun sebenarnya tidak mungkin dapat diprediksi dengan tepat mengenai kedatangan dan waktu pelayanan, maka keputusan-keputusan yang berkaitan dengan itu harus ditentukan, sehingga akan sepenuhnya mengurangi waktu keharusan untuk menunggu atau antri.

Suatu proses antrian tersebut berhubungan langsung dengan seorang pelanggan dan pelayan, dimana pelanggan memerlukan pelayanan dari seorang pelayan dengan cara menunggu dalam suatu baris (antrian), dan jika semua pelayannya sibuk, maka tidak menutup kemungkinan pelanggan akhirnya meninggalkan fasilitas pelayanan sebelum mendapatkan pelayanan. Berdasarkan proses dasar dalam antrian seperti di atas, dapat dikatakan bahwa hampir semua model antrian berasumsi bahwa pelanggan yang datang adalah pelanggan yang sabar, yakni berpartisipasi dengan membentuk suatu antrian dengan penuh kesabaran guna mendapatkan pelayanan. Pelanggan yang sabar adalah pelanggan yang menunggu dalam antrian hingga mereka dilayani dan tidak berpindah garis antrian. Pelanggan yang tidak sabar adalah pelanggan yang keluar dari garis antrian sebelum mereka dilayani. Karena dengan bersikap sabar, maka proses

antrian bisa berjalan sesuai rencana guna memenuhi kebutuhan. Sama seperti tempat yang memberikan layanan di tempat lainnya, antrian merupakan bagian salah satu yang ada pada layanan di RSUD Dolopo. Oleh karena itu, peneliti hendak melakukan penelitian permasalahan antrian diloket pendaftaran RSUD Dolopo adalah lamanya waktu tunggu pasien untuk mendapatkan layanan di bagian pendaftaran rumah sakit umum daerah Dolopo Madiun. Sebagai gambaran, saat pasien atau keluarga pasien datang untuk melakukan pendaftaran, maka terlebih dahulu ambil nomor antrian untuk melakukan pendaftaran sebagai pasien. Setelah nomor antrian dipanggil maka pasien atau keluarga pasien melakukan pengisian data dan harus menunggu untuk data di lakukan entri didalam kompoter.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Berapa jumlah rata-rata pendaftar perhari di bagian pendaftaran rumah sakit umum daerah Dolopo Madiun?
2. Berapa lama rata-rata waktu tunggu pendaftar pada bagian loket pendaftaran rumah sakit umum daerah Dolopo Madiun?
3. Bagaimana distribusi kedatangan pendaftar pasien pada pelayanan diloket pendaftaran?
4. Berapa faktor nilai utilisasi sistem (populasi fasilitas pelayanan sibuk), tingkat kedatangan efektif pelanggan (pendaftar) pada rumah sakit, Probabilitas terdapat 0 unit dalam sistem (yaitu unit pelayanan kosong), Jumlah pelanggan rata-rata dalam sistem (yang sedang menunggu untuk dilayani), Jumlah waktu rata-rata yang dihabiskan dalam sistem (waktu menunggu ditambah waktu pelayanan), Jumlah unit rata-rata yang menunggu dalam antrian, dan Jumlah waktu rata-rata yang dihabiskan dalam sistem (waktu menunggu untuk mendapat layanan)?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain

1. Untuk mengetahui jumlah rata-rata pendaftar perhari di bagian pendaftaran rumah sakit umum daerah Dolopo Madiun.
2. Untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pendaftar pada bagian loket pendaftaran rumah sakit umum daerah Dolopo Madiun.
3. Untuk mengetahui distribusi kedatangan pendaftar pasien pada pelayanan diloket pendaftaran.
4. Untuk mengetahui tingkat kedatangan efektif pada rumah sakit, probabilitas pasien yang daftar tidak akan menunggu, dan ekspektasi waktu menunggu seorang pendaftar dapat selesai

Sedangkan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah

1. Memberikan pengetahuan tentang teori antrian itu sendiri.
2. Memberikan pengetahuan tentang kegunaan teori antrian dalam menyelesaikan masalah antrian
3. Memberikan motivasi kepada peneliti untuk lebih mengembangkan tentang teori antrian dan aplikasinya.
4. Membantu manager di RSUD Dolopo Madiun dalam menyelesaikan masalah antrian.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian yang akan dilakukan untuk melihat sistem antrian pada bagian pendaftaran rumah sakit umum daerah Dolopo Madiun.

1.5 Asumsi Penelitian

Asumsi – asumsi dalam penelitian ini adalah

1. Populasi sumber kedatangan yang diteliti adalah berjalan normal (tidak ada kasus KLB),
2. Jumlah tenaga kerja dan fasilitas atau peralatan yang digunakan diasumsikan memenuhi ketentuan yang berlaku
3. Karyawan memiliki kemampuan yang sama dalam melayani pasien.

4. Operasional RSUD Dolopo berjalan normal.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk memberikan kemudahan mengenai gambaran umum proposal tugas akhir, maka peneliti perlu mengemukakan sistematika penulisan proposal tugas akhir. Penyusunan proposal tugas akhir ini terbagi ke dalam tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian inti, dan bagian akhir. Bagian awal terdiri dari halaman judul, lembar persetujuan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar bagan.

Pada bagian inti dalam proposal tugas akhir ini terdapat tiga bab yang mana antara satu bab dengan bab lainnya merupakan satu kesatuan dan saling berkaitan. Masing-masing bab tersebut menguraikan dari rencana penelitian yang akan dilaksanakan. Adapun Bab I terdiri pendahuluan yang memaparkan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Sedangkan Bab II memaparkan tinjauan pustaka dan landasan teori. Tinjauan pustaka berisi hasil-hasil penelitian yang berhubungan dengan masalah yang ditulis dalam skripsi ini. Landasan teori menguraikan tentang tinjauan umum masalah atau teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dalam skripsi ini, yang meliputi teori antrian, sistem antrian, teori probabilitas, distribusi poisson, distribusi eksponensial serta model-model antrian. Bab III menguraikan tentang metode penelitian. Dalam bab ini akan dijelaskan bagaimana cara, teknik atau metode penelitian yang digunakan. Dalam hal ini meliputi bahan-bahan yang digunakan, instrumen penelitiannya, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan menjelaskan model antrian yang digunakan yakni model antrian dua fase. Bab IV tentang pengumpulan data dan pengolahan data menguraikan tentang cara pengumpulan data dari penelitian yang dilakukan serta cara pengolahan data yang sudah didapat dari penelitian tersebut. Bab V analisa dan interpretasi data menguraikan tentang penjelasan dari pencarian data dan juga hasil pengolahan data hasil penelitian, meliputi : Kinerja Sistem Antrian Pendaftaran RSUD Dolopo, Distribusi Tingkat Kedatangan Pendaftar Tiap hari, Distribusi Data Pelayanan, Tingkat Kedatangan Efektif Pada Rumah

sakit, Probabilitas terdapat 0 unit dalam sistem (unit pelayanan kosong), Jumlah unit rata-rata yang menunggu dalam antrian, Jumlah waktu rata-rata yang dihabiskan dalam sistem (waktu menunggu untuk mendapat layanan), dan Jumlah waktu rata-rata yang dihabiskan dalam sistem (waktu menunggu ditambah waktu pelayanan). Bab VI kesimpulan dan saran menguraikan tentang kesimpulan dari semua penelitian yang didapat serta saran yang bisa diberikan peneliti berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan. Sedangkan Bagian akhir, terdiri dari : Daftar Pustaka dan Lampiran.