

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Antrian adalah garis tunggal yang menunggu atau terbentuk di depan fasilitas pelayanan. Hal ini terjadi karena frekuensi waktu orang (pasien) atau benda yang tiba pada suatu fasilitas pelayanan lebih cepat daripada orang (pasien) atau benda yang sedang mendapat pelayanan (Russel & Taylor, 2005). Permasalahan yang sering kita temui dalam kehidupan sehari-hari adalah sistem antrian, yang kita sendiri sering mengalaminya. Contohnya adalah antrian dalam Puskesmas.

Pelaku utama dalam antrian adalah pelanggan (*customer*) dan pelayanan (*server*). Untuk mempertahankan pelanggan sebuah organisasi berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan yang terbaik tersebut diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak menunggu (mengantri) terlalu lama.

Pelayanan publik merupakan suatu bagian yang cukup intensif antar warga negara dengan pemerintahan. Maka dari itu pelayanan publik harus baik, karena pelayanan untuk publik langsung dirasakan, diamati dan dinilai langsung oleh masyarakat maka dari itu pelayanan publik perlu berbenah diri untuk dapat mengoptimalkan pelayanan. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan public yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indicator dari kualitas pemerintah (Agustus, 2006).

Yang bertempat di Jl. Raya Serang, Talagasari, Kecamatan Cikupa, Kabupaten Tangerang adalah salah satu pelayanan publik yang berfungsi untuk membangun kesehatan masyarakat pertama yang perlu mendapatkan perhatian dengan kualitas pelayanan kesehatan yang optimal. Puskesmas XYZ merupakan organisasi publik dibawah UPTD Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang yang bertanggung jawab atas kesehatan dasar yang konperhensif dan menyeluruh serta berkualitas diwilayah Kabupaten Tangerang.

Tingkat kedatangan dan tingkat pelayanan pasien yang tidak seimbang akan mengakibatkan antrian panjang di loket pendaftaran, farmasi dan kasir. Oleh karena itu peranan pemodelan sebuah sistem antrian yang didukung dengan salah satu aplikasi komputer sangat penting. Aplikasi yang dapat digunakan untuk dapat memodelkan sistem antrian adalah Software Production Modeler (ProModel). Software Production Modeler (ProModel) digunakan karena dapat menyajikan kombinasi yang paling tepat dalam memodelkan segala kondisi. Setelah diperoleh model antrian maka disimulasikan untuk mendapatkan kinerja sistem yang terbaik. Simulasi dilakukan karena dapat mencegah kegagalan dari implementasi sistem baru maupun modifikasi sistem lama.

Dalam hal mengurangi waktu menunggu dan memberikan pelayanan yang baik dan cepat dengan cara menambahkan jumlah pelayanan. Namun, penambahan jumlah pelayanan bisa berdampak pada biaya operasional serta pertimbangan dalam terjadinya

*idle* (pelayanan yang mengganggu) yang bisa terjadi pada jam tertentu. Seperti pada kasus antrian pasien yang datang ke puskesmas untuk mendaftar di loket pendaftaran sementara hanya ada satu server yang melayani mengakibatkan terjadi antrian. Maka dari itu perlu untuk menentukan jumlah server yang optimal dengan menggunakan system antrian pada Puskesmas XYZ , apakah telah sesuai dengan kebutuhan atau justru kurang sehingga perlu adanya penambahan server pendaftaran guna memberikan pelayanan yang optimal.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah pada penelitian ini adalah antrian yang panjang dan waktu tunggu yang sangat lama pada saat menunggu pelayanan di puskesmas XYZ. Apabila antrian ini tidak segera diperbaiki, akan terjadi antrian yang panjang dan hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan akibat dari pelayanan yang kurang baik.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah menjadi hal penting dalam penelitian agar terfokus dan tidak menyimpang dari penelitian. Batasan masalah tersebut antara lain:

1. Penelitian dilakukan pada Puskesmas XYZ yang berlokasi di Jl. Raya Serang, Talagasari, Kecamatan Cikupa, Tangerang Banten.
2. Pengamatan ini mengamati antrian pada pelayanan kesehatan di Puskesmas XYZ, Kabupaten Tangerang.
3. Periode pengamatan dilakukan pada bulan Maret 2021.
4. Pengamatan dilakukan pada pukul 08.00-13.00.
5. Tidak membahas mengenai hal-hal biaya.
6. Program aplikasi menggunakan SPSS dan Promodel.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk dapat memodelkan sebuah sistem pelayanan yang optimal untuk mengurangi lamanya antrian Puskesmas XYZ.

1. Memodelkan antrian yang sekarang untuk melihat kinerja sistem antrian di Puskesmas XYZ.
2. Merancang alternatif perbaikan sistem antrian yang baru berdasarkan sistem antrian yang sekarang di Puskesmas XYZ.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam penyusunan laporan kerja praktek ini maka dibuat sistematika penulisan laporan dan dikelompokkan dalam beberapa bab. Adapun Laporan Tugas Akhir ini terbagi dalam 5 (lima) bab sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini membahas tentang kondisi terkini mengenai permasalahan, hal-hal yang melatarbelakangi pengambilan masalah yang terjadi di Puskesmas XYZ berdasarkan identifikasi tingkat permasalahannya, menganalisa masalah-masalah yang menjadi faktor-faktor pengaruh dalam penelitian, tujuan dan manfaat penelitian yang akan dilakukan, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan secara umum pada penelitian.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini membahas mengenai teori-teori atau materi materi secara rinci baik dalam buku, jurnal-jurnal terkait, pendapat para ahli serta penelitian terdahulu dengan permasalahan yang relevan sebagai referensi dalam pembahasan masalah yang dapat mendukung serta menunjang proses penelitian dan penulisan laporan.

## **BAB III Metode Penelitian**

Dalam bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, jenis data, pengumpulan data, pengolahan data, analisi data dan alur penelitian.

## **BAB IV Hasil Dan Pembahasan**

Bab hasil dan pembahasan berisi hasil pengumpulan data, pengolahan data beserta pembahasannya untuk kemudian ditarik kesimpulan. Bab kesimpulan saran merupakan ringkasan dari hasil – hasil penelitian

## **BAB VI Kesimpulan Dan Saran**

Pada bab terakhir ini menjelaskan hasil dari pengolahan dan analisis data yang dirangkum menjadi kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang sudah dilakukan dan memberikan jawaban dari masalah yang dihadapi berupa saran-saran yang telah dilengkapi dari hasil pemikiran penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**