

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu peristiwa yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari ialah fenomena menunggu. Fenomena ini sering terjadi ketika layanan yang dibutuhkan melebihi kapasitas menjadi tidak stabil. Hal ini dapat dilihat dari konsumen, komponen, atau sistem yang menunggu untuk dilayani ketika ada antrian tunggu, karena saat itu bagian pelayanan sedang melayani orang lain, sehingga tidak bisa melayani pada saat itu..

Menunggu merupakan proses antrian yang membutuhkan solusi dan solusi optimal baik dalam skala kecil maupun besar, serta selalu menghadapi masalah antrian dalam kehidupan sehari-hari. Dalam model antrian, kedatangan pelanggan dan waktu layanan diringkas dalam distribusi probabilitas, sering di sebut distribusi kedatangan. (*arrival distribution*) dan distribusi waktu pelayanan (*service time distribution*).

Kepadatan pengunjung dapat dijumpai di beberapa fasilitas pelayanan publik di mana orang atau barang akan mengalami proses antrian sejak kedatangan, tanpa memasuki ruangan, dari menunggu hingga proses pelayanan berlangsung. Misalnya antrean mobil yang masuk ke tempat pencucian mobil untuk mencuci mobilnya, antrean di bank untuk mendapatkan layanan dari teller pelanggan, dan antrean di supermarket agar pelanggan bisa membayar di kasir. Antrian juga diterapkan pada perusahaan atau institusi yang bergerak di bidang jasa untuk menciptakan disiplin waktu dan sekaligus menciptakan pekerjaan yang efektif. Begitu juga pengunjung langsung dengan puskesmas dapat mendaftar kemudian menunggu hingga nomor antrian dipanggil untuk dilayani.

Puskesmas Sriamur merupakan salah satu dari 44 Puskesmas yang ada Kabupaten Bekasi letaknya berada di Kecamatan Tambun Utara. Adapun jumlah pegawai ataupun pekerja yang ada pada Puskesmas Sriamur terdiri dari dokter umum satu orang, dokter gigi dua orang, bidan dan perawat ada tujuh orang, Puskesmas ini senantiasa meningkatkan kualitas pekerjaannya agar menjadi pribadi yang ramah dan baik hati dalam melayani masyarakat. Pelayanan yang baik ialah tujuan awal dari kesuksesan.

Berdasarkan kunjungan dilokasi (*survey*) ke puskesmas tersebut terkait pengamatan antrian dengan satu orang dokter yang bertugas masih terdapat antrian yang cukup panjang terlihat pada tabel 1.1 sebagai berikut

Tabel 1.1 Rata – rata panjang antrian dan waktu tunggu pada bagian pelayanan dokter

No	Hari	Rata – Rata Panjang Antrian	Rata – Rata waktu Menunggu
		(orang)	(menit)
1.	Senin	25,47	82,59
2.	Selasa	14,23	46,91
3.	Rabu	19,27	63,53
4.	Kamis	18,49	63,41
5.	Jumat	26,87	95,53
RATA - RATA		21,29	71,73

Sumber : Pengolahan data (2020)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas ditunjukkan bahwa dapat dilihat rata - rata panjang antrian pengunjung untuk dapat melakukan pelayanan dokter sebanyak 21,29 orang yang mana hari tertinggi pada hari jumat sebanyak 26,87 orang, dan yang terendah pada hari selasa sebanyak 14,23 orang, sedangkan untuk rata – rata waktu menunggu tertinggi pada hari jumat sebesar 71,73 menit, yang mana hari terlama waktu menunggu pada hari jumat selama 95,53 menit dan yang tercepat pada hari selasa selama 46,91 menit.

Guna untuk mengurangi rata – rata panjang antrian dan waktu menunggu yang terjadi pada Puskesmas Sriamur kabupaten bekasi salah satunya dengan cara menerapkan sistem antrian analisis dapat di lakukan dengan cara melakukan penelitian di mana antrian itu terjadi. Dengan maksud dari hasil analisis yang

telah di lakukan dapat dapat diterapkan pada pelayanan, sehingga hasil analisis dapat memberikan maksud yang bermanfaat dan berguna bagi Puskesmas serta dapat menyelesaikan masalah pada antrian dengan lebih baik. Dalam hal ini analisis hanya di lakukan pada jalur pelayanan dokter saja pada Puskesmas Sriamur Kabupaten Bekasi, yang menerapkan model antrian *single channel single phase* dengan aturan disiplin antrian yang di gunakan ialah *First In Frist Out (FIFO)* yang mana pengunjung yang datang terlebih dahulu maka akan dilayani pertama.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dari penelitian diatas didapatkan identifikasi masalah yaitu, waktu menunggu pengunjung untuk mendapatkan pelayanan dokter melebihi standar yang telah ditetapkan oleh puskesmas ?

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya ialah sebagai berikut:

1. Berapa nilai performansi sitem antrian pada Puskesmas Sriamur?
2. Berapa sebaiknya jumlah jalur pelayanan dokter pada Puskesmas Sriamur?

## **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Data penelitian yang diambil selama (satu minggu) mulai pada tanggal 22 juni 2020 sampai 26 juni 2020.
2. Pengamatandi lakukan hanya pada jalur antrian yang membutuhkan pelayanan dokter.
3. Penelitian ini hanya memberikan usulan kepada puskesmas.

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berikut ialah tujuan di lakukannya penelitian ini yaitu:

1. Untuk menghitung nilai - nilai performansi sistem antrian pada Puskesmas Sriamur.
2. Untuk menentukan berapa sebaiknya jumlah jalur pelayanan dokter pada Puskesmas Sriamur.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak, antara lain:

1. Mahasiswa
  - a. Kesempatan untuk mengadakan pengamatan sebagai syarat penulisan skripsi untuk menyelesaikan program strata satu (S1).
  - b. Mengetahui waktu pelayanan dan menunggu dalam sebuah data antrian.
  - c. Menambah wawasan, pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman dalam menyelesaikan masalah.
2. Puskesmas
  - a. diharapkan dari penelitian ini sebagai bahan perkembangan atau masukan untuk puskesmas tersebut.
  - b. Agar dapat menentukan waktu pelayanan dokter yang lebih optimal.

## **1.7 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini di lakukan pada Puskesmas Sriamur. Waktu penelitian yang di lakukan oleh penulis pada tanggal 22 juni 2020 – 22 juli2020.

## **1.8 Metode Penelitian**

Metode yang di gunakan dalam metode penelitian ini ialah model antrian single channel single phase dan multi channel single phase. Metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu menghitung berapa banyak jumlah pengunjung serta waktu pelayanannya pada Puskesmas Srijamur.
2. Studi pustaka, yaitu studi penelaahan terhadap buku, jurnal, literatur serta referensi – referensi yang berkaitan dengan penelitian ini.

## **1.9 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari Skripsi ini terdiri dari beberapa bab antara lain :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bagian ini menjelaskan latar belakang, definisi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan dalam penelitian ini..

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

Bab ini berisi tentang landasan teori dan literatur yang sesuai untuk menyusun dan melengkapi penelitian ini.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian ini menjelaskan bagaimana melakukan penelitian ini, mulai dari teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data hingga kerangka penelitian ini..

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini berisi hasil pengolahan dan analisis data dalam menanggapi masalah.

### **BAB V : PENUTUP**

Bagian ini memuat kesimpulan yang diambil dari hasil analisis yang dilakukan dan saran yang dapat dibuat berdasarkan penelitian yang dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini menuliskan beberapa sumber referensi yang dianggap *valid* sebagai acuan dari penulisan penelitian ini.

