

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Adanya keterbatasan dalam hal sumber daya membuat orang, barang maupun jasa harus bersedia menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan. Menunggu merupakan kegiatan yang tidak diinginkan oleh setiap orang, dalam kegiatan untuk mendapatkan pelayanan sering disebut dengan antrean.

Pada sistem manufaktur, antrean dapat dilihat pada kondisi bahan baku atau barang setengah jadi menunggu untuk diproses oleh mesin-mesin yang terbatas. Sedangkan pada sistem *non*-manufaktur atau sistem jasa, kita jumpai sistem antrean ketika orang menunggu untuk dilayani. Sistem antrean sering ditemukan di berbagai bidang pekerjaan setiap harinya, seperti antrean kendaraan di pintu tol, antrean kasir minimarket, antrean kendaraan di stasiun pengisian bahan bakar, antrean nasabah bank yang ingin menabung, antrean mahasiswa yang akan membayar uang kuliah di perguruan tinggi.

Sistem *non*-manufaktur atau sektor jasa lebih banyak memuat banyak permasalahan antrean. Hal ini disebabkan oleh karakteristik sektor jasa yang bersifat *random*, baik pada pola kedatangan maupun waktu yang dibutuhkan untuk menerima pelayanan. Dalam sistem manufaktur, karakteristik *random* di minimalisir dengan desain kebutuhan kapasitas, misalnya tingkat aliran proses (P) dan waktu pemrosesan (T) yang dibuat konstan. (Nasution, 2006)

Salah satu bidang *Non-Manufaktur* yang terdapat antrean adalah Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas (Puskesmas). Puskesmas merupakan salah satu program pemerintah untuk menyediakan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat disuatu daerah. Dengan bertambahnya jumlah penduduk suatu daerah dan tidak diimbangi dengan penambahan fasilitas pelayan kesehatan yang memadai akan menjadikan suatu masalah baru dalam bidang pelayanan kesehatan. Sistem antrean diperlukan untuk mengatur pelayanan kesehatan.

Mengantre merupakan pekerjaan yang tidak diinginkan oleh banyak orang. Sistem antrean yang terlalu lama dapat membuat orang jenuh serta dapat membuat orang akan pergi. Hal ini sangat merugikan bagi dunia industri yang memiliki konsumen yang mempunyai waktu yang terbatas, konsumen akan meninggalkan kita jika menunggu terlalu lama dan beralih ke perusahaan lain. Sejumlah studi ilmiah, artikel jurnal, dan buku panduan yang diterbitkan menjelaskan hubungan antara kepuasan pelanggan, waktu tunggu, dan perilaku pelanggan.

Berdasarkan suatu studi yang menguji perilaku pelanggan terhadap waktu tunggu dalam industri hotel dan restoran dan ditemukan bahwa lebih 70% dari keseluruhan responden secara jelas memperhatikan waktu tunggu. Lebih suka untuk membayar lebih untuk menghindari menunggu dalam antrean. Ini mengidentifikasi bahwa antrean dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan keinginan mereka untuk berbelanja (Nosek, 2005: 2).

Terhadap faktor kesehatan, Jika dalam keadaan sehat orang akan bersedia mengantre untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkannya, namun hal ini akan menjadi masalah jika orang yang akan dilayani tidak dapat mengantre atau tidak dapat masuk ke dalam sistem antrean seperti orang yang sedang sakit dan butuh pelayanan dengan segera. Hal ini sering ditemui pada antrean Puskesmas atau bahkan Rumah Sakit, di mana orang yang sedang sakit dan membutuhkan pengobatan harus menunggu giliran untuk diobati.

Puskesmas Babelan I Kabupaten Bekasi yang merupakan pusat kesehatan di daerah Kecamatan Babelan banyak didatangi oleh pasien yang akan berobat karena memiliki fasilitas yang lebih baik dibanding puskesmas lain di daerah Babelan. Karena merupakan Puskesmas terbesar di daerah Babelan dan dikunjungi lebih dari 200 pasien setiap harinya (sumber : Observasi), maka Puskesmas Babelan I ini dituntut untuk meningkatkan kinerjanya untuk memberikan pelayanan yang baik dan cepat serta tepat agar pasien yang datang tidak kecewa dan tidak merasa dirugikan. Namun pada saat ini, fenomena yang terjadi adalah ketika pasien datang dan meminta untuk dilayani, pasien harus mendaftar dan menunggu selama 15 sampai 20 menit atau bahkan lebih (sumber : Observasi) untuk mendapat pelayanan dari Puskesmas Babelan I ini dan dari pihak Puskesmas tidak efisien menggunakan fasilitas yang terdapat di puskesmas tersebut seperti salah satu loket yang tidak digunakan, karena fasilitas yang ada tidak sesuai dengan kapasitas sumber daya yang ada.

Karena mempunyai banyak pasien yang harus dilayani, maka Puskesmas Babelan I ini harus mempunyai konsep antrian yang optimal dalam pelayanan. Penggunaan sumber daya baik teknologi maupun karyawan harus digunakan secara optimal agar sistem antrian dapat berjalan lancar.

Untuk mengatasi masalah antrian seperti di atas, maka puskesmas Babelan I dapat menerapkan model antrian untuk dapat membantu agar pasien yang datang untuk berobat dapat mengantre dengan waktu standar yang telah ditetapkan atau bahkan bisa lebih cepat dari waktu standar untuk dapat diobati.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menganalisa mengenai model antrian yang hasilnya dapat disajikan dalam penelitian yang berjudul “ *Analisa Sistem Antrian Pendaftaran Dalam Menentukan Jumlah Jalur Pelayanan Yang Efisien di Puskesmas Babelan I Kabupaten Bekasi* ”

1.2. Identifikasi Masalah

Puskesmas merupakan tempat yang sering digunakan masyarakat khususnya warga yang kurang mampu untuk berobat, fasilitas yang kurang memadai dari puskesmas dapat berakibat pada menurunnya produktivitas dari puskesmas itu sendiri. Ketika masyarakat yang sedang sakit dan memerlukan pengobatan datang ke Puskesmas untuk berobat, maka warga tersebut berharap agar bisa segera dilayani atau diobati agar dirinya cepat sembuh.

Puskesmas ini menerapkan sistem antrian untuk mendukung pelayanannya. Alur sistem antrian di Puskemas ini yang menerapkan proses pendaftaran agar dapat dilayani oleh dokter menuntut agar semua warga yang berobat dapat

mengantre pada satu loket pendaftaran, setelah selesai melalui proses pendaftaran lalu pasien bisa memasuki ruang dokter sesuai penyakit yang dideritanya. Tetapi sistem antrean ini dirasa belum optimal karena masih terdapat banyak warga yang harus menunggu terlalu lama hingga mencapai 50 menit (sumber :observasi) untuk dilayani dalam proses pendaftaran ini, sedangkan dari pihak Puskesmas sendiri tidak menentukan berapa waktu efisien untuk melayani pengunjung, hanya bersifat “secepat mungkin”.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah yang akan dilakukan adalah bagaimana menentukan jumlah pelayan (*server*) agar sistem antrean dalam pelayanan pendaftaran di Puskesmas Babelan I ini dapat berjalan lancar dan efisien khususnya bagi pasien yang ingin berobat.

Hal ini menjadi pertimbangan agar antrean berjalan dengan lancar dan puskesmas tidak mengeluarkan biaya yang terlalu besar, baik dari pihak puskesmas maupun bagi warga yang ingin berobat.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan Uraian di atas, maka penulis membatasi masalah pada :

1. Bagaimana kinerja sistem antrean proses pendaftaran yang ada di Puskesmas Babelan I ?

2. Apa penyebab masalah sistem antrean yang ada di proses pendaftaran Puskesmas Babelan I ?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi masalah sistem antrean pada proses pendaftaran di Puskesmas Babelan I ?

1.5. Maksud Dan Tujuan Penelitian

A. Maksud Penelitian

Maksud dari diadakannya penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi yang relevan terhadap masalah yang akan diidentifikasi agar dapat dianalisa dan dapat diambil kesimpulan.

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menentukan jumlah *server* atau pelayan yang efisien dalam proses pendaftaran di Puskesmas Babelan I.
2. Untuk mengetahui penyebab adanya hambatan kinerja sistem antrean pada proses pendaftaran di Puskesmas babelan I.
3. Untuk mencari solusi untuk penyebab masalah kinerja masalah sistem antrean pada proses pendaftaran di Puskesmas Babelan I.
4. Untuk menentukan waktu standar pelayanan pada proses pendaftaran di Puskesmas Babelan I.

1.6. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis dapat mengembangkan pengetahuannya di bidang manajemen operasional khususnya di bagian sistem antrean agar dapat digunakan dan dikembangkan di dunia industri.
2. Bagi Puskesmas Babelan I Kabupaten Bekasi dapat dijadikan bahan Referensi atau pertimbangan untuk melakukan perbaikan di bidang pelayanan pendaftaran agar proses pendaftaran bisa berlangsung lebih efisien.
3. Bagi pihak lain diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya di dalam menangani masalah antrean, dan masukan lain apabila melakukan penelitian dalam bidang antrean.

1.7. Metodologi Penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan 2 metode, yaitu metode Deskripsi dan Metode Verifikasi.

Metode Deskripsi yaitu suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran yang ada pada masa sekarang. (Nazir, 2003)

Sedangkan metode Verifikasi adalah metode yang digunakan untuk menguji teori hipotesis berupa suatu kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. (Umar, 2002)

Untuk mendapatkan data dalam penyusunan skripsi ini, peneliti melakukan beberapa teknik pengumpulan data berupa :

a. Riset Kepustakaan

Yaitu dengan mencari teori-teori tentang sistem antrean dalam catatan-catatan, literatur, artikel maupun hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya untuk mendapatkan informasi yang relevan dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh peneliti.

b. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan datang langsung ke tempat pengambilan data di Puskesmas Babelan I Kabupaten Bekasi untuk mendapatkan data penelitian, serta mewawancarai beberapa sampel untuk mendapatkan beberapa pernyataan tentang sistem antrean yang diberlakukan.

1.8. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memberikan gambaran tentang isi skripsi ini, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menyajikan pengantar terhadap masalah yang akan dibahas, seperti latar belakang masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : STUDI PUSTAKA

Dalam bab ini mengemukakan tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan, rumus-rumus yang digunakan dalam perhitungan, serta langkah-langkah sistematis yang digunakan untuk penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang langkah-langkah sistematis yang digunakan dalam penelitian, Teknik pengambilan data, serta data hasil observasi yang dilakukan.

BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang perhitungan-perhitungan analisa dari data-data yang telah didapat dari hasil observasi. Serta pembahasan masalah yang terjadi dalam sistem antrean di Puskesmas Babelan I.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang bisa diberikan berdasarkan penelitian.