

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap fasilitas pelayanan yang menyediakan beragam kebutuhan masyarakat selalu ramai akan pengunjung, terutama jika fasilitas tersebut memberikan layanan gratis serta mudah dijangkau oleh masyarakat. Banyaknya jumlah pengunjung menggambarkan bahwa fasilitas tersebut sangat dibutuhkan, sehingga tidak jarang terjadi antrian orang yang menunggu untuk dilayani. Namun pelayanan yang cepat tanpa membuang waktu lama juga menjadi keinginan oleh setiap pengunjung. Salah satu fasilitas pelayanan yang sering ditemukan antrian yaitu pada fasilitas kesehatan umum, seperti Puskesmas.

Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan instansi pemerintah untuk melayani masyarakat dalam mengupayakan pembangunan kesehatan secara nasional [1]. Adanya pemeriksaan kesehatan dan pemberian obat tanpa pungutan biaya melalui program BPJS (Badan Penyedia Jaminan Sosial) dan KIS (Kartu Indonesia Sehat) semakin menambah frekuensi pasien yang datang ke Puskesmas, akibatnya kebutuhan pelayanan menjadi lebih besar daripada kapasitas penyedia layanan dan menyebabkan terjadinya penumpukan antrian. Permasalahan antrian bukan hanya akan merugikan pasien karena banyaknya waktu yang terbuang, tetapi juga dapat merugikan pihak penyedia layanan karena mengurangi keefisienan dalam bekerja, serta memberikan citra buruk bagi masyarakat [2].

Sebagai salah satu pusat pelayanan dan peningkatan kesehatan masyarakat, Puskesmas Tikala Baru yang berlokasi di jalan Daan Mogot, Tikala Baru, Kota Manado selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Namun masalah yang sering muncul dan memengaruhi kualitas layanan di Puskesmas Tikala Baru yaitu adanya penumpukan antrian pasien. Permasalahan antrian tidak bisa dipungkiri selalu terjadi pada fasilitas kesehatan umum ini, terutama sebagai satu-satunya fasilitas kesehatan umum yang melayani BPJS di wilayah Tikala dengan jangkauan pelayanan yang cukup luas yaitu 6 wilayah kelurahan Dendengan Dalam, Tikala Baru, Taas, Paal IV, Banjer, dan Tikala Ares. Selain itu adanya pembatasan waktu pelayanan administrasi yaitu pada hari senin-kamis

pukul 08.00-12.00 WITA dan hari jumat pukul 08.00-10.00 WITA juga memengaruhi tingkat kedatangan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan, dimana kebanyakan pasien sudah mulai mengantri bahkan sebelum pelayanan administrasi dibuka dengan tujuan mendapatkan layanan lebih dulu. Biasanya kedatangan pasien meningkat pada pukul 08.00 WITA, dengan kedatangan pasien setiap 1,5 menit dan lama pelayanan yaitu 3 menit/ pasien. Tingginya tingkat kedatangan dengan penggunaan 1 loket pada pelayanan pendaftaran menyebabkan pasien harus mengantri cukup lama. Meskipun Puskesmas Tikala Baru menyediakan 2 fasilitas loket, namun kurangnya petugas menyebabkan loket pendaftaran hanya mengandalkan satu loket saja. Sedangkan pada bagian poli umum dan poli lansia tersedia 2 dokter dalam melayani pasien, dan bagian poli kia-kb disediakan 1 dokter. Penggunaan loket yang kurang optimal dengan jumlah kedatangan pasien yang tinggi tentunya memengaruhi pelayanan sehingga tidak jarang terjadi antrian yang menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan dan memengaruhi minat pasien untuk mengunjungi fasilitas kesehatan tersebut [3], terutama dengan kondisi pelayanan yang masih dilakukan secara konvensional akhirnya sering menyebabkan petugas kewalahan dan pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan masalah tersebut, penulis ingin melakukan analisis terkait masalah antrian yang sering terjadi pada pelayanan Puskesmas Tikala Baru dengan memodelkan sistem antrian dan membuat simulasi antrian berdasarkan sistem nyata sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan pada Puskesmas Tikala Baru.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah yang diperoleh:

1. Bagaimana hasil analisis yang didapatkan pada sistem antrian Puskesmas Tikala Baru berdasarkan hasil simulasi?
2. Bagaimana perbaikan yang dapat diusulkan untuk mengoptimalkan pelayanan Puskesmas Tikala Baru?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini:

1. Dapat mengetahui kinerja sistem antrian di loket pendaftaran, poli umum, poli lansia, dan poli kesehatan ibu dan anak atau KIA KB pada periode sibuk berdasarkan hasil simulasi dengan menentukan:
 - 1) Jumlah pasien yang dapat terlayani
 - 2) Rata-rata waktu pasien menunggu dalam antrian
 - 3) Rata-rata waktu pasien menunggu dalam sistem
 - 4) Tingkat kesibukan atau utilitas pelayanan
2. Dapat memberikan solusi apabila sistem antrian di Puskesmas Tikala Baru belum optimal dengan simulasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari adanya penelitian ini yaitu:

1. Bagi Penulis
Untuk mengaplikasikan ilmu dan pelajaran yang didapatkan selama perkuliahan dan menjadi bahan pengembangan pengetahuan serta pembelajaran bagi penulis.
2. Bagi Puskesmas
Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi pihak Puskesmas Tikala Baru dalam pengambilan kebijakan pengembangan kebijakan penerapan sistem antrian yang tepat dalam upaya mengoptimalkan pelayanan.
3. Bagi Pembaca
Sebagai tambahan ilmu dan wawasan tentang simulasi antrian, serta dapat menjadi referensi atau pembandingan untuk penelitian berikut yang saling berhubungan.

1.5 Batasan Masalah

1. Fokus penelitian dilakukan pada antrian di loket pendaftaran, serta pemeriksaan di Poli dengan pengunjung terbanyak yaitu Poli Umum, Poli Lansia, dan Poli KIA/KB pada periode sibuk.

2. Jangka waktu penelitian dilakukan selama 1 bulan yaitu pada bulan Maret-April 2023, dengan pengambilan data pada saat jam kerja yaitu:
 - 1) Hari senin - kamis pukul 08.00-12.00 WITA
 - 2) Hari jumat pukul 08.00-10.00 WITA.
3. Unit pelayanan atau *server* di setiap poli merupakan dokter umum bukan dokter spesialis.

1.6 Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan terkait permasalahan yang melatarbelakangi penelitian, kemudian akan dibuatkan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian baik bagi peneliti, instansi terkait, dan pembaca, serta dipaparkan batasan masalah.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dipaparkan beberapa teori terkait metode yang digunakan peneliti sebagai referensi yang mendukung pemecahan masalah dalam melakukan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan terkait langkah penelitian dari tahap awal sampai akhir yang dihadapi peneliti dalam memecahkan permasalahan.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas tentang pengolahan data penelitian, analisis dalam memecahkan masalah dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan pencapaian akhir peneliti dalam melakukan penelitian, dengan memberikan kesimpulan berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan pada bab satu, serta berisi saran perbaikan untuk penelitian lainnya yang berhubungan.

