

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pusar Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas adalah salah satu jenis fasilitas dalam bidang kesehatan pertama di Indonesia. Puskesmas merupakan unit kerja dari dinas kesehatan yang memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat, biasanya berada di daerah pedesaan, perkotaan, atau daerah terpencil. Tujuan utama puskesmas adalah memberikan pelayanan dalam bidang kesehatan yang baik, adil, dan terjangkau bagi masyarakat. Maka bidang kesehatan harus selalu ditingkatkan agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Pelayanan yang dimaksudkan ialah pelayanan secara cepat, tepat dan baik.

Pelayanan yang baik di suatu pusat kesehatan dapat dilihat dari singkatnya waktu tunggu pasien. Dengan adanya kualitas pelayanan maka dapat ditentukan oleh waktu serta kecepatan proses pelayanan, karena setiap pasien yang datang berharap untuk mendapat pelayanan yang cepat dan juga memuaskan. Kepadatan pasien di puskesmas terjadi ketika jumlah pasien yang membutuhkan pelayanan terus berdatangan dan bertambah banyak, sedangkan untuk waktu proses pelayanan membutuhkan waktu yang lebih dan juga petugas yang menanganinya tidak sebanding dengan jumlah pasien yang datang.

Puskesmas Airmadidi yang berlokasi di Kompleks Pasar Airmadidi, Sarongsong I, Kecamatan Airmadidi, Minahasa Utara. Puskesmas ini termasuk Unit Pelaksana Teknis (UPTD) Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, dimana dalam menjalankan tugas serta fungsinya, mengarah pada kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota terkait, sesuai dengan yang tercantum dalam(RPJMD).

Sesuai hasil observasi yang dilakukan di UPTD Puskesmas Airmadidi. Penulis mengamati proses pelayanan pada bagian poli (umum, lansia, gigi). Proses pendaftaran, biasanya dimulai dari kedatangan pasien di puskesmas, melakukan pengambilan nomor antrian, kemudian pasien akan diminta menunggu pada bagian administrasi/loket nantinya pasien akan ditanya mengenai data diri, keluhan, pemeriksaan rekam medis, dan poli yang akan dituju, setelah selesai pada bagian administrasi, pasien akan menunggu sampai namanya dipanggil sesuai poli yang dituju. Pelayanan pada bagian poli di puskesmas Airmadidi sering terjadi kepadatan pasien yang cukup banyak khususnya pada hari-hari pasar. Biasanya kepadatan tersebut timbul dikarenakan banyak masyarakat yang awalnya pergi ke pasar juga datang ke puskesmas. Kepadatan pelayanan bisa merugikan pasien dikarenakan banyaknya waktu yang terbuang selama menunggu untuk dapat dilayani. Pihak puskesmas juga mengalami kerugian diakibatkan berkurangnya efisiensi dan efektivitas kerja.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, penulis merancang sebuah simulasi sistem pelayanan pada proses pelayanan bagian poli di UPTD Puskesmas Airmadidi dari awal kedatangan pasien sampai pasien terlayani menggunakan *software ProModel*. Penelitian ini menggunakan metode simulasi dalam memberikan solusi kepada Pihak UPTD Puskesmas Airmadidi untuk mengatasi permasalahan kepadatan pasien yang timbul pada alur proses pelayanan bagian poli.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, berikut adalah rumusan masalah terkait penelitian yang dilakukan :

1. Bagaimana cara mengoptimalkan pelayanan terhadap kinerja sistem pelayanan pada bagian pemeriksaan poli menurut hasil simulasi menggunakan *software Promodel* pada UPTD Puskesmas Airmadidi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian terkait penelitian yang dilakukan :

1. Mencari solusi untuk mengatasi terjadinya kepadatan pasien dengan mengetahui output simulasi yang dilakukan pada sistem nyata menggunakan *software Promodel*.
2. Memberikan usulan sistem pelayanan yang lebih baik, serta meningkatkan

kinerja pada bagian pelayanan poli UPTD Puskesmas Airmadidi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang didapat terkait penelitian yang dilakukan :

##### 1. Untuk Peneliti

Penulis mendapatkan ilmu pengetahuan lebih mengenai sistem pelayanan beserta penerapannya menggunakan simulasi dan juga mendapatkan pengalaman untuk menganalisis suatu permasalahan secara ilmiah.

##### 2. Untuk UPTD Puskesmas Airmadidi

Sebagai bahan masukan dalam menentukan kebijakan tentang usulan model sistem pelayanan guna meningkatkan kinerja pada pelayanan bagian pemeriksaan poli.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Dalam penelitian yang dibuat ini memiliki beberapa batasan masalah, yaitu:

1. Penelitian hanya dilakukan pada bagian pemeriksaan poli (Poli Umum, Poli Gigi, Poli Lansia).
2. Pengumpulan data dilakukan dari jam 09.00 s/d 11.00.
3. Metode yang digunakan Simulasi
4. Penulis berasumsi sesuai hasil observasi di lokasi penelitian

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini, menjelaskan secara umum mengenai latar belakang penelitian yang akan dibuat, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini, menjelaskan mengenai teori yang nantinya penulis gunakan untuk membantu dalam melakukan penelitian sebagai referensi permasalahan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini, menjelaskan tentang proses penelitian yang akan dilakukan penulis dari tahap awal sampai pada tahap akhir dalam melakukan pemecahan masalah.

#### **BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, akan membahas tentang data yang dikumpulkan, proses pengolahan data yang didapatkan penulis dalam melakukan penelitian serta juga melakukan pemecahan masalah dengan menggunakan metode Simulasi.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, membahas kesimpulan yang didapatkan dalam melakukan penelitian yang didapat dari hasil pembahasan sesuai dengan rumusan masalah dan juga berisikan saran dalam perbaikan masalah.

