

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam suatu manajemen perusahaan, manajer yang baik adalah seseorang yang mampu memberikan keputusan secara cepat, tepat, sistematis dan logis dari setiap permasalahan yang ada. Hal tersebut bertujuan untuk kemajuan dari perusahaan itu sendiri. Dalam pengambilan keputusan manajer tidak hanya mengandalkan pada pemikirannya saja tetapi didukung pula oleh berbagai teknik yaitu berdasarkan penilaian, pertimbangan dan berbagai alternatif yang ada. Salah satu metode pengambilan keputusan adalah Waiting Line (Anwar & Lestari, 2013). Antrian adalah garis tunggu 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. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya (Permenkes, 2014).

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga

membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Depkes RI, 2004). Puskesmas adalah sebuah instansi pelayanan masyarakat yang harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, dengan memberikan kenyamanan bagi pasien, sudah tentu akan memberikan keuntungan secara financial bagi Puskesmas tersebut. Semenjak adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan membuat Puskesmas kewalahan dalam mengatasi penumpukan antrian pasien (Larasati, 20013; Rakhmawati & Rustiyanto, 2016), hal ini menimbulkan ketidaknyamanan pada pelayanan Puskesmas tersebut.

Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Pada banyak hal, tambahan fasilitas pelayanan dapat diberikan untuk mengurangi antrian atau untuk mencegah timbulnya antrian. Akan tetapi biaya karena memberikan pelayanan tambahan, akan menimbulkan pengurangan keuntungan mungkin sampai di bawah tingkat yang dapat diterima. Sebaliknya, sering timbulnya antrian yang panjang akan mengakibatkan hilangnya pelanggan / pasien karena antrian yang sangat panjang yang membutuhkan waktu terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan sangatlah menjengkelkan. Rata – rata lamanya waktu menunggu (*waiting time*) sangat tergantung kepada rata – rata tingkat kecepatan pelayanan (*rate of services*), keandalan SDM, dan banyaknya pasien yang mengantri.

Untuk meminimalisasi biaya yang timbul dan mencari optimalitas diperlukan suatu analisis mengenai antrian dengan menggunakan teori antrian yang

dipopulerkan oleh A.K Erlang (1913) seorang ahli matematika dari Denmark, dengan analisis antrian diharapkan perusahaan dapat mengetahui jumlah pegawai yang paling optimal dengan biaya seminimal mungkin. Namun, jika pada suatu bank tidak terjadi atau tidak ada antrian panjang, optimalisasi jumlah pegawai juga harus diperhitungkan karena jika jumlah pegawai terlalu banyak juga akan meningkatkan biaya operasional. Untuk mengatasi permasalahan antrian, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Sistem Antrian Pelayanan Pasien Pada Puskesmas di Wonosobo”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah yang diajukan adalah:

1. Bagaimanakah sistem dan tingkat antrian pada Puskesmas di Wonosobo?
2. Apakah Puskesmas Wonosobo perlu penambahan dokter umum?
3. Berapakah besarnya biaya fasilitas pelayanan pada Puskesmas di Wonosobo akibat adanya antrian?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui sistem dan tingkat antrian pada Puskesmas Wonosobo
2. Mengetahui apakah Puskesmas Wonosobo perlu penambahan umum dengan masalah antrian yang terjadi saat ini.
3. Mengetahui besarnya biaya fasilitas pelayanan pada Puskesmas di Wonosobo akibat adanya antrian.

#### 1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan hanya pada pasien antrian di Puskesmas Wonosobo.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan praktis dan dapat membandingkan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan penerapannya di perusahaan.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan memberikan masukan dan bahan pertimbangan terhadap pelayanan fasilitas yang digunakan.

3. Bagi Fakultas

Menambah informasi dan masukan sekaligus merupakan bahan *literature* bagi para mahasiswa dan pihak-pihak lain yang membutuhkan.

