

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Antrian arti sederhananya adalah menunggu. Kegiatan paling tidak menyenangkan bagi hampir semua orang. Konsep antrian bukan hanya terjadi pada orang, namun juga pada barang misalnya dalam hal proses produksi. Antrian berarti menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan dari suatu fasilitas yang terjadi dikarenakan kemampuan pelayanan tidak mampu mengimbangi kebutuhan pelayanan.

Sistem antrian adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk dilayani jika fasilitas pelayanan masih sibuk, mendapatkan pelayanan dan kemudian meninggalkan sistem setelah dilayani.

Konsep teori antrian pertama kali ditemukan dan dikembangkan oleh A.K Erlang, seorang insyur denmark yang bekerja pada perusahaan telepon di kopenhagen pada tahun 1910. Berawal dari para operator yang kewalahan pada waktu-waktu yang sibuk sehingga membuat para penelepon harus menunggu giliran dengan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan. Tujuan dari penggunaan teori antrian adalah merancang fasilitas pelayanan, untuk mengatasi permintaan pelayanan yang berfluktuasi secara random dan menjaga keseimbangan antara biaya pelayanan dan biaya yang diperlukan selama mengantri.

Antrian sendiri terjadi karena konsumen datang pada waktu yang tidak tepat mereka datang secara acak selain itu antrian disebabkan oleh waktu yang dibutuhkan untuk melayani masing-masing konsumen berbeda-beda. Perbedaan dalam hal waktu kedatangan dan waktu pelayanan yang menyebabkan antrian yang menjadi panjang, pendek atau terkadang tidak ada antrian sama sekali.

Antrian sering kita temui dalam kehidupan sehari-hari, seperti antrian membeli tiket kereta api, pelayanan jasa perbankan, antrian pemeriksaan rumah sakit, serta antrian membeli obat di rumah sakit serta masih banyak antrian. Keseluruhan contoh di atas sesungguhnya dapat didesain lebih efisien dengan menggunakan teori antrian

Secara umum antrian memiliki manfaat bagi konsumen maupun bagi pemberi layanan. Manfaat tersebut diantaranya: 1. antrian membuat konsumen tidak perlu berbaris menunggu untuk dilayani, dan memberikan kepuasan serta kenyamanan kepada konsumen. 2. Antrian secara langsung bermanfaat untuk meningkatkan bonafilitas perusahaan sekaligus menunjukkan keseriusan juga profesionalitas dalam menangani konsumen. 3. Antrian dapat menjadikan kinerja karyawan menjadi lebih efisien dibidangnya masing-masing. Pada intinya, konsep antrian yang dibuat bertujuan untuk memaksimalkan efisiensi pelayanan terhadap permintaan layanan yang fluktuatif dengan tetap menjaga keseimbangan biaya pelayanan dan biaya yang diperlukan selama proses antrian berlangsung.

Berdasarkan observasi peneliti pada Balai Pengobatan Misbah Pekanbaru masih banyak calon pasien yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama dalam antrian sebelum diproses. Salah satu penyebabnya adalah selalu ramainya calon pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Pada Balai Pengobatan Misbah Pekanbaru yang paling banyak mengalami antrian adalah terdapat pada poliklinik umum, karena terbatasnya jumlah dokter pada poliklinik umum yang bertugas yang menyebabkan antrian ini terjadi.

Adapun daftar kunjungan pasien pada poliklinik umum di Balai Pengobatan Misbah Pekanbaru pada lima tahun terakhir yaitu dari tahun 2012-2016 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1

Data Rekapitulasi Kunjungan Pasien Pada Balai Pengobatan Misbah Pekanbaru

No	Daftar Kunjungan	Data Rekapitulasi Kunjungan Pasien					Total	Rata-rata kunjungan perbulan	Rata-Rata Kunjungan Perhari
		Pertahun							
		2012	2013	2014	2015	2016			
1	Poliklinik Umum	40.493	40.378	40.301	39.350	40.474	200.996	3.349.93 (3.350)	111.66 (112)
2	Poliklinik Gigi	10.123	10.094	10.075	9.838	10.118	50.248	837.46 (837)	27.91 (28)
Jumlah Keseluruhan		50.616	50.472	50.376	49.188	50.592	251.244		
Rata Rata Keseluruhan		25.308	25.236	25.188	24.594	25.296	125.622		

Sumber: Klinik dr.Misbah-RMC, 2017.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat dilihat Data Rekapitulasi Kunjungan Pasien Pada Balai Pengobatan Misbah Pekanbaru periode tahun 2012 sampai dengan 2016. Jumlah kunjungan pasien pada tahun 2012 adalah sebanyak 50.616 dengan kunjungan ke poli klinik umum sebanyak 40.493 dan ke poli klinik gigi sebanyak 10.123. Pada tahun 2013 jumlah kunjungan pasien sebanyak 50.472 dengan kunjungan ke poliklinik umum sebanyak 40.378 dan poliklinik gigi sebanyak 10.094. Pada tahun 2014 jumlah kunjungan pasien sebanyak 50.376 dengan kunjungan ke poliklinik umum sebanyak 40.301 dan poliklinik gigi sebanyak 10.075. Untuk tahun 2015 jumlah kunjungan pasien sebanyak 49.188 dengan kunjungan ke poliklinik umum sebanyak 39.350 dan poliklinik gigi sebanyak 9.838. dan pada tahun 2016 jumlah kunjungan pasien sebanyak 50.592 dengan kunjungan ke poliklinik umum sebanyak 40.474 dan poliklinik gigi sebanyak 10.118. Dapat dilihat rata-rata kunjungan pasien perbulannya adalah sebanyak 3.350 orang pada poli klinik umum dan 837 orang pada poli klinik gigi. Untuk rata-rata kunjungan pasien perharinya adalah sebanyak 112 orang pasien perhari pada poli klinik umum dan sebanyak 28 orang pada poli klinik gigi.

Disini dapat kita lihat yang paling banyak memuat antrian yaitu pada poliklinik umum yang rata-rata kunjungan perharinya adalah 112 orang pasien. Oleh karena itu inilah yang merupakan salah satu penyebab terjadinya antrian pada Balai Pengobatan Misbah Pekanbaru, tingkat kedatangan pasien cukup tinggi sementara dokter yang melayani setiap harinya hanya ada 2 orang dokter.

Adapun standart operasional prosedur untuk pelayanan pasien pada Balai Pengobatan Misbah Pekanbaru dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2
Standar Operasional Prosedur (SOP) Klinik dr. Misbah - RMC

No	Jenis Pelayanan	Standar operasional prosedur (SOP)
1.	Pelayanan Rekam Medis/ Loket Pendaftaran	≤ 5 Menit
2.	Pelayanan Medis	≤ 45 Menit

Sumber: Klinik dr. Misbah-RMC, 2017.

Dari tabel 1.2 diatas dapat dijelaskan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan di klinik dr. Misbah Pekanbaru, untuk jenis pelayanan rekam medis / loket pendaftaran yang dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, SOP yang ditetapkan pihak klinik untuk pelayanan rekam medis adalah dibawah 5 menit untuk melayani satu orang pasien, untuk pelayanan medis yaitu pasien mulai dilakukan tindakan pelayanan langsung oleh dokter, SOP yang ditetapkan pihak klinik untuk jenis pelayanan medis ini yaitu kurang dari 45 menit untuk satu orang pasien.

Berdasarkan pengamatan peneliti atau fakta dilapangan pada pelayanan medis di klinik dr. Misbah Pekanbaru ini masih terdapatnya pelayanan yang belum sesuai SOP di klinik tersebut. Pasien yang datang untuk berobat atau mendapatkan pelayanan tergolong tinggi sementara SOP yang telah ditetapkan klinik belum dilaksanakan dengan baik. Hal inilah

penyebab terjadinya masalah antrian di klinik dr. Misbah Pekanbaru yaitu selain tingkat kedatangan calon pasien yang tinggi, tindakan pelayanan yang dilakukan kepada pasien pun belum maksimal dan belum sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanannya.

Salah satu solusi untuk mengatasi masalah antrian pada klinik dr. Misbah Pekanbaru ini adalah dengan melakukan tindakan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur klinik yang telah ditetapkan. Selain dari pada itu pihak manajemen klinik ini harus menerapkan sistem antrian yang sesuai agar pelayanan yang diberikan kepada pasiennya efektif dan efisien. Masalah antrian ini harus menjadi perhatian yang serius bagi pihak pimpinan klinik dr. Misbah Pekanbaru, jika hal ini dibiarkan saja dan tidak diperhatikan dengan serius untuk sementara waktu mungkin tidak menimbulkan efek apapun. Akan tetapi untuk jangka panjang kedepannya calon pasien yang ingin berobat pada klinik dr. Misbah Pekanbaru mereka akan mencari tempat berobat lain yang sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan kesehatannya. Kalau hal ini terjadi maka apa yang menjadi cita-cita pihak klinik dr. Misbah Pekanbaru akan sulit tercapai.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas penulis tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul “**Analisis Sistem Antrian Pasien Pada Poliklinik Umum Di Balai Pengobatan Misbah Pekanbaru**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan pokok permasalahan yaitu :

“Apakah model antrian yang sudah diterapkan di Balai Pengobatan Misbah Pekanbaru sudah berjalan dengan efektif dan efisien?”

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ingin di jawab, maka tujuan penelitian yang ingin di capai adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui model sistem antrian pada poliklinik umum sebagai upaya peningkatan efisiensi pelayanan Di Balai Pengobatan Misbah Pekanbaru.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penulisan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

a. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk menerapkan teori sistem antrian ke dalam dunia praktek sesungguhnya serta untuk mengembangkan pemikiran mengenai manajemen pelayanan jasa.

b. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi Balai Pengobatan Misbah Pekanbaru dalam mengambil kebijakan penerapan sistem antrian yang tepat sebagai upaya peningkatan efisiensi pelayanan terhadap pasien atau konsumen.

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat diharapkan menjadi sumber tambahan informasi serta referensi bagi pembaca yang tertarik untuk melakukan penelitian selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Hasil penelitian disusun dalam laporan yang terdiri dari 6 (enam) bab penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II: TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Bab ini berisi uraian mengenai landasan – landasan teori yang relevan dengan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan penarikan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi lokasi/objek penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai gambaran umum penelitian yang mendeskripsikan objek penelitian.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas tentang hasil penelitian dan pembahasan yang akan menguraikan secara kuantitatif aspek – aspek di dalam penelitian.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang merupakan inti sari dari bab-bab sebelumnya.

