

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal Sumatera Utara merupakan rumah sakit terbesar yang ada di Kabupaten Mandailing Natal, sekaligus sudah menjadi sentral kesehatan bagi masyarakat Mandailing Natal, mengingat dengan adanya kerjasama antar pihak rumah sakit dengan puskesmas dan atau sarana kesehatan yang lain yang ada diseluruh Kabupaten Mandailing Natal, sehingga secara sinergi Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan tersebut menjadi pusat rujukan bagi pasien Puskesmas guna memberikan pelayanan kesehatan paripurna kepada masyarakat.

Mengingat bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Maka Rumah Sakit Umum Daerah Mandailing Natal terus berbenah untuk menjawab tantangan yang penuh dengan perubahan yang konstan, pesat, dan serentak, karena dengan meningkatkan tuntunan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, dengan itu fungsi pelayanan Rumah Sakit pun secara bertahap perlu ditingkatkan, agar lebih efisien dan efektif dengan mutu yang dapat dipertanggungjawabkan, sehingga dapat menampung rujukan dari seluruh puskesmas atau sarana kesehatan lainnya yang ada di Kabupaten Mandailing Natal (Profil RSUD Panyabungan, 2016).

Salah satu permasalahan dalam layanan publik ialah masalah antrian. Suatu antrian merupakan suatu garis tunggu dari satuan yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayanan (fasilitas layanan). Antrian disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas

layanan, sehingga pelanggan yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan pelayanan seperti keterbatasan fasilitas ruang, maupun dana. Sehingga menunggu untuk dilayani dianggap menyebabkan pelanggan frustrasi, marah dan cemas.

Salah satu cara untuk memperbaiki pelayanan dapat direncanakan dengan melakukan analisis berdasarkan teori antrian. Dengan melakukan analisis teori antrian dapat diketahui apakah sistem pelayanan yang ada sudah mencapai suatu keadaan yang efektif atau belum. Teori antrian merupakan suatu metode yang penting untuk sistem pengelolaan yang mengoptimalkan pelayanan dengan menghilangkan antrian (Subagyo 2012).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 06 april 2019 dengan ibu Evi Desvita sebagai kepala bidang keperawatan di RSUD Panyabungan mengatakan bahwa RSUD Panyabungan merupakan salah satu rumah sakit rujukan di wilayah kabupaten Mandailing Natal. Instalasi Rawat Jalan di RSUD Panyabungan adalah bagian fungsional rumah sakit yang menangani pasien rawat jalan baik pasien lama maupun pasien baru, pasien BPJS maupun pasien umum. Untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, setiap pasien terlebih dahulu melakukan registrasi di loket pasien rawat jalan, proses registrasi ini akan memakan waktu beberapa menit sehingga perlu bagi pasien untuk menunggu, dan karena pasien BPJS harus memiliki jaminan yakni SEP (Surat Eligibilitas Peserta) yang akan digunakan selama proses pemeriksaan maka waktu tunggu akan lebih lama, hal ini juga akan mempengaruhi pasien umum.

Hasil pengamatan awal oleh peneliti menunjukkan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan akhir-akhir ini memang ramai dikunjungi pasien, terutama pasien BPJS. Karena memang saat ini, hanya Rumah Sakit Umum Daerah ini saja yang bisa melayani pasien BPJS, adapun Rumah Sakit Swasta seperti Rumah Sakit Permata Madina, untuk saat ini rumah sakit tersebut belum bisa melayani pasien BPJS, sehingga pasien berobat jalan dan rawat inap kerap membludak di Rumah Sakit Umum Daerah ini. Antrian pelayanan pendaftaran

pasien BPJS kesehatan RSUD Panyabungan sangat padat terutama pada pagi hari, bahkan beberapa pasien sudah mengantri sejak dini hari. Dengan tingkat kedatangan yang lebih tinggi dari tingkat pelayanan yang ada saat ini menunjukkan kondisi yang tidak steady state pada sistem antrian. Bila tidak ada pembenahan dalam pengelolaan antrian, akan menyebabkan kondisi yang sulit terkendali dan menyebabkan rendahnya mutu pelayanan. Rata-rata kedatangan pasien sebanyak 150 per hari dengan kecepatan pelayanan selama 15-20 menit per orang pada setiap tahap sistem pelayanan. Hal ini membuat rata-rata lamanya waktu menunggu akan semakin besar. Disiplin antrian yang digunakan di rumah sakit ini adalah *first come first served*, dimana suatu peraturan terhadap pasien yang pertama datang itulah yang pertama dilayani.

Terdapat empat struktur dalam antrian yaitu : *Single Channel - Single Phase* , *Single Channel - Multi Phase* , *Multi Channel - Single Phase* dan *Multi Channel - Multi Phase*. Terdapat empat disiplin dalam antrian yaitu : *First In First Out (FIFO)* atau *First Come First Served (FCFS)* , *Last In First Out (LIFO)* atau *Last Come First Served (LCFS)* , *Priority service (PS)* , dan *Service In Random Order (SIRO)*. Dan Terdapat empat model dalam metode antrian yaitu : Sistem Sederhana ($M/M/1$), Jalur Berganda ($M/M/S$) , Pelayanan Konstan ($M/D/1$) dan Populasi terbatas ($M/M/1$) (Subagyo 2012).

Multi Channel - Multi Phase terjadi ketika ada beberapa fasilitas pelayanan pada setiap tahap, sehingga lebih dari satu individu dapat dilayani pada suatu waktu. Pada umumnya, jaringan antrian ini terlalu kompleks untuk dianalisa dengan teori antrian, mungkin simulasi lebih sering digunakan untuk menganalisa sistem ini (Subagyo 2012). Disiplin antrian *First In First Out (FIFO)* merupakan pelayanan dimana yang pertama masuk maka terlebih dahulu keluar atau yang dahulu datang maka lebih dulu dilayani, tidak menentukan prioritas dan langsung melayani anggota antrian yang pertama datang (Aminuddin 2017).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Ananda (2018), Analisis Sistem Antrian Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabanjahe. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang bertujuan untuk mempelajari kinerja sistem antrian pelayanan pasien. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan model sistem antrian $(M/M/3):(FIFO/\infty/\infty)$, efektifitas proses pelayanan pasien dapat ditentukan dengan menghitung peluang kedatangan rata-rata, kecepatan pelayanan rata-rata, peluang masa sibuk sistem, peluang panjang antrian, peluang panjang antrian dalam sistem, waktu menunggu dalam antrian, waktu menunggu dalam sistem, peluang semua pelayanan mengganggu atau tidak ada pasien dalam sistem.

Kemudian penelitian yang dilakukan Syarifah (2018), Analisis Kinerja Sistem Antrian Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Haji Makassar. Hasil penelitian menunjukkan model antrian yang saat ini diterapkan pada bagian registrasi pasien rawat jalan di RSUD Haji Makassar menunjukkan kinerja yang belum begitu baik pada loket pendaftaran, adapun model yang saat ini digunakan adalah sistem antrian model jalur tunggal atau *Single Channel Query System* $(M/M/1)$.

Dan penelitian yang dilakukan oleh Nasution (2017), Analisis Sistem Antrian Pada Loket Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Padang Pasir Kecamatan Padang Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Saat kedatangan pasien terbanyak selama waktu penelitian adalah 93 pasien, maka diusulkan untuk menambah 1 loket lagi menjadi 4 loket. Hasil yang diperoleh dengan diusulkan penambahan loket, antrian berkurang menjadi 15,15%.

Untuk mengatasi masalah antrian di RSUD Panyabungan, dapat dilakukan analisis sistem pelayanan di RSUD Panyabungan dengan menggunakan teori antrian. Dengan menggunakan teori antrian akan dilakukan pencarian model antrian yang tepat dan efisien melalui suatu kegiatan penelitian, dan selanjutnya akan diperoleh model antrian sebagai pemecahan masalah, sehingga analisis sistem antrian tersebut diharapkan mampu memberi masukan guna peningkatan

kualitas pelayanan yang lebih baik. Maka penulis akan melakukan Penelitian tentang *“Analisis Sistem Antrian Pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal Sumatera Utara”*.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana model dan ukuran-ukuran kinerja sistem antrian pada pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal Sumatera Utara?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian hanya dilakukan pada sistem antrian yang terjadi pada pelayanan pasien rawat jalan pelanggan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panyabungan.
2. Penelitian difokuskan pada waktu kedatangan dan keberangkatan pasien dari loket informasi sampai loket pengambilan kartu berobat (loket 5).
3. Disiplin antrian yang digunakan adalah *First-Come First-Served (FCFS)* atau *First-in First-out (FIFO)* artinya, lebih dulu datang dilayani.
4. Waktu pengamatan data setiap hari senin dan kamis, pada jam kerja 08.00-13.00 WIB.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Menentukan model dan ukuran-ukuran kinerja sistem antrian pada pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal Sumatera Utara sehingga diperoleh sistem pelayanan yang dapat bekerja secara optimal.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis sendiri, dapat menambah wawasan dalam teori antrian sehingga dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk membuat karya ilmiah yang terkait dengan teori antrian.
2. Bagi para pembaca, sebagai tambahan informasi dan referensi bacaan menggunakan teori antrian *multi channel multi phase* yang hendak melakukan penelitian serupa.
3. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal Sumatera Utara dapat mengetahui karakteristik sistem antrian di RSUD sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk mengoptimalkan sistem antrian pada loket pelayanan pasien

