

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Menunggu dalam suatu antrian adalah hal yang paling sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Siapa pun yang pergi berbelanja atau ke bioskop telah mengalami ketidaknyamanan dalam mengantri untuk membeli atau membayar tiket. Yang menghabiskan sebagian waktunya untuk mengantri bukan hanya orang saja, tetapi juga produk yang menunggu giliran untuk diperbaiki, dan sebagainya. Karena waktu merupakan sumber daya yang berharga, pengurangan dalam waktu menunggu merupakan topik penting dalam analisa.

Mulyono (2002:285) mengemukakan bahwa:

“Analisa antrian pertama kali diperkenalkan oleh A.K. Erlang pada tahun 1913, yang mempelajari fluktuasi permintaan fasilitas telepon dan keterlambatan pelayanannya. Saat ini analisis antrian banyak diterapkan di bidang bisnis (bank, supermarket), industri (pelayanan mesin otomatis), transportasi (pelabuhan udara, pelabuhan laut) dan lain-lain. Seperti halnya analisis Markov, analisis antrian memberikan informasi probabilitas yang dinamakan *operating characteristics*, yang dapat membantu pengambil keputusan dalam merancang fasilitas pelayanan antrian untuk mengatasi permintaan pelayanan yang fluktuatif secara random dan menjaga keseimbangan antara biaya pelayanan dan biaya menunggu”.

Antrian dapat ditemui pada beberapa fasilitas pelayanan umum di mana masyarakat atau barang akan mengalami proses antrian dari kedatangan, memasuki ruangan, menunggu, hingga proses pelayanan berlangsung. Contohnya antrian mobil-mobil yang memasuki tempat usaha pencucian mobil, antrian para nasabah di bank untuk mendapatkan pelayanan dari para teller, antrian para pelanggan di suatu swalayan untuk melakukan pembayaran di kasir. Begitu juga dengan rumah sakit, pasien yang datang langsung dapat mendaftar dan kemudian menunggu sampai dipanggil nomor antriannya untuk dilayani.

Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan merupakan sebuah rumah sakit pemerintah yang dikelola pemerintah pusat dengan Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Utara, terletak di lahan yang luas di pinggiran kota Medan. Rumah Sakit ini pernah menjadi pusat pelayanan dan penanganan korban jatuhnya pesawat Mandala Airlines sesaat setelah lepas landas dari Bandara Polonia dalam tujuannya ke Bandara Soekarno-Hatta pada 5 September 2005. Rumah Sakit H. Adam Malik mulai berfungsi sejak tanggal 17 Juni 1991 dengan pelayanan rawat jalan, sedangkan untuk pelayanan rawat inap baru dimulai tanggal 2 Mei 1992.

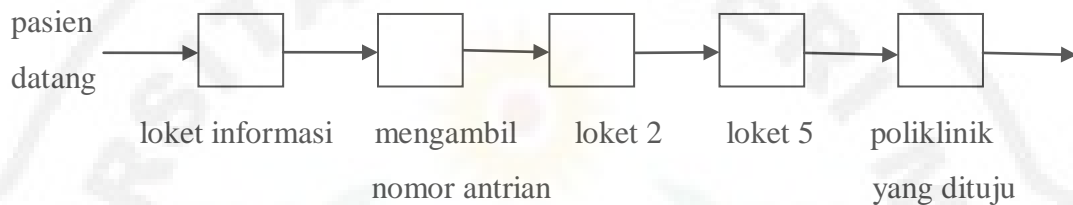
([http://www.id.wikipedia.org/wiki/Rumah\\_Sakit\\_Adam\\_Malik](http://www.id.wikipedia.org/wiki/Rumah_Sakit_Adam_Malik))

Menurut wawancara yang dilakukan pada tanggal 29 Juli 2012 dengan bapak S. Sihotang sebagai pegawai loket informasi di RSU Pusat H. Adam Malik Medan mengatakan bahwa disiplin antrian yang digunakan di rumah sakit ini adalah *first come first served*, di mana suatu peraturan terhadap pasien yang pertama datang itulah yang pertama dilayani.

Proses untuk mendapatkan pelayanan pasien rawat jalan yang menggunakan JAMKESMAS/JAMKESDA di RSU Pusat H. Adam Malik Medan adalah sebagai berikut:

1. Pasien datang ke pusat informasi mengisi dan melengkapi berkas untuk pelayanan yang diperlukan.
2. Pasien mengambil nomor antrian di ruang Instalasi Rawat Jalan.
3. Pasien mendaftarkan berkas di loket 2.
4. Pasien menunggu pengambilan berkas kartu berobat di loket 5.
5. Pasien mengambil mengambil berkas kartu berobat dan pergi menuju poliklinik yang sesuai dengan penyakitnya.

Struktur antrian dasar yang digunakan di RSUD Pusat H. Adam Malik Medan adalah satu saluran banyak tahap (*single channel multiple phase*) dan disajikan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1.

#### Struktur Antrian Dasar di RSUD Pusat H. Adam Malik Medan

Oleh sebab itu di RSUD Pusat H. Adam Malik Medan sering terjadi antrian yang panjang pada pukul 08.00-11.00 WIB, yang disebabkan banyaknya pasien rawat jalan yang menggunakan JAMKESMAS/JAMKESDA menunggu di loket 5 yaitu tempat pengambilan berkas kartu berobat di Instalasi Rawat Jalan. Sementara pada pukul 12.00-13.00 WIB sering tidak terjadi antrian yang menyebabkan pelayanan menganggur.

Hal ini menjadi perhatian yang sangat penting bagi pihak RSUD Pusat H. Adam Malik Medan. Pelayanan yang optimal dalam dunia kesehatan adalah suatu hal yang sangat penting, karena disamping menyangkut masalah baik buruknya reputasi rumah sakit, juga menyangkut masalah nyawa dari pasien itu sendiri. Untuk mengatasi masalah antrian ini sudah selayaknya pihak rumah sakit menambah fasilitas pelayanan yang dibutuhkan agar dapat mengurangi antrian.

Dengan demikian penulis melakukan penelitian secara sistematis untuk menganalisis antrian di Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan dan mencari solusi untuk mengatasi terjadinya antrian. Sehingga dapat memuaskan pasien dan menciptakan kedisiplinan dalam rumah sakit dan memberikan pelayanan yang optimal.

Dari uraian di atas, penulis mengangkat permasalahan ini sebagai judul skripsi yaitu **“Analisis Sistem Antrian Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana mengatasi terjadinya antrian terhadap pasien rawat jalan yang menggunakan JAMKESMAS/JAMKESDA di Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan dengan mengaplikasikan analisis antrian?

## 1.3. Batasan Masalah

Agar pembahasan masalah dalam tulisan ini tidak menyimpang, maka diperlukan beberapa batasan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan.
2. Penelitian difokuskan kepada pasien rawat jalan yang menggunakan JAMKESMAS/JAMKESDA yang menunggu di loket tempat pengambilan berkas kartu berobat.
3. Disiplin antrian yang digunakan adalah *first come first served*.

## 1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah mencari solusi untuk mengatasi terjadinya antrian dengan mempertimbangkan juga faktor biaya berkaitan dengan penambahan pelayanan yaitu total biaya tunggu sistem antrian yang minimum terhadap pasien rawat jalan yang menggunakan JAMKESMAS/JAMKESDA di Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan dengan mengaplikasikan analisis antrian.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Bagi pihak rumah sakit, sebagai bahan masukan dalam menentukan kebijakan mengurangi antrian untuk peningkatan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan.
- b. Bagi peneliti, sebagai penerapan teori analisis antrian yang diperoleh selama kegiatan perkuliahan ke dalam praktek sebenarnya, serta sebagai pengalaman dalam menganalisis suatu masalah secara ilmiah.
- c. Bagi penelitian sejenisnya, sebagai referensi yang berhubungan dengan masalah analisis antrian dalam pengembangan penulisan karya tulis ilmiah.

