

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan dunia bisnis, suatu perusahaan atau instansi yang besar maupun kecil akan selalu berupaya meningkatkan kualitas perusahaannya untuk menyenangkan hati para pelanggan. Berbagai hal sering dilakukan untuk tujuan tersebut, salah satunya adalah meningkatkan pelayanan yang efektif, efisien, dan fleksibel. Pelayanan langsung ke pelanggan adalah suatu hal yang paling mencolok dari suatu instansi. Apabila pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik, maka suatu instansi akan mendapatkan nilai tambah yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di dapatkannya. Tetapi sebaliknya, apabila pelanggan mendapatkan pelayanan yang tidak baik maka akan membuat konsumen tersebut enggan kembali berkunjung dimasa yang akan datang. Pelayanan tersebut salah satunya adalah waktu mengantri yang terlalu lama atau masalah pelayanan pada antrian.

Antrian merupakan salah satu penyebab masalah yang sering kita temui dalam kehidupan sehari-hari. Menunggu di depan loket untuk mendapatkan tiket bioskop atau tiket kereta api, menunggu dokter dirumah sakit, menunggu teller bank, menunggu pintu gerbang tol, menunggu kasir supermarket dan pada situasi lain yang sering kita temui. Studi tentang antrian bukan merupakan hal yang baru. Menunggu antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk mendapatkan giliran pelayanan sangatlah menjengkelkan. Antrian adalah suatu proses, yaitu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu baris atau antrian jika semua pelayannya sibuk, dan akhirnya meninggalkan fasilitas pelayanan tersebut.

Beberapa perilaku pelanggan yang melihat antrian yaitu, pertama memilih terlibat dalam antrian agar mendapatkan pelayanan, kedua pelanggan memilih

keluar lalu kembali lagi jika antrian terlalu panjang dan yang ketiga pelanggan keluar sebelum dilayani. Teori antrian menurut Dwi (2010:16) Teori antrian merupakan sebuah bagian penting operasi dan juga alat yang sangat berharga bagi manager operasi. Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan.

Permasalahan sistem pelayanan antrian yang sering kita temui dalam kehidupan sehari-hari contohnya adalah antrian dalam sebuah instansi Klinik kesehatan. Klinik adalah suatu fasilitas kesehatan publik kecil yang didirikan untuk memberikan perawatan kepada pasien. Biasanya klinik hanya mengobati penyakit-penyakit ringan seperti demam, flu, luka kecil dan sebagainya, sedangkan kasus-kasus yang lebih parah akan diajukan atau dirujuk ke rumah sakit, klinik diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tugas pokok sebuah klinik ini adalah melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya lingkungan yang sehat.

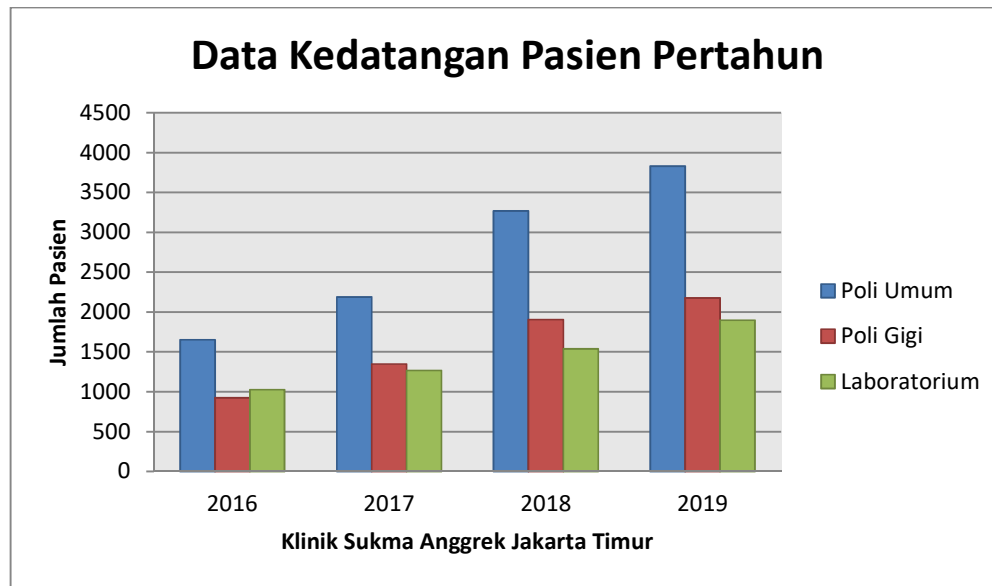
Klinik Sukma Anggrek merupakan salah satu klinik umum yang berada di wilayah kota Jakarta Timur. Klinik ini melayani berbagai kebutuhan kesehatan pasien mulai dari keluhan penyakit umum sampai spesialis gigi. Untuk memenuhi kebutuhan pasien, klinik atau rumah sakit harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan terbaik tersebut diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat dan optimal dalam sistem antriannya sehingga pasien tidak dibiarkan menunggu terlalu lama dalam antrian. Agar klinik tetap terjaga kualitas layanannya, pihak manajemen klinik harus benar-benar memperhatikan waktu pasien yang terbuang saat menunggu antrian. 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.

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. Menurut (Anwar & Lestari, 2013:15) 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 satunya metode pengambilan keputusan adalah M/M/S. Metode M/M/S sangat berguna untuk menganalisa bentuk panjang antrian, rata-rata waktu pelayanan, rata-rata waktu menunggu. Dengan bantuan perhitungan metode M/M/S akan menghasilkan informasi tentang tingkat intensitas pelayanan dalam antrian yang dapat dijadikan pertimbangan untuk pengembangan dan perencanaan peningkatan mutu dan pelayanan suatu perusahaan jasa.

Menurut Kakiay (2009 : 36) Terdapat empat karakteristik pada pelayanan system antrian, yaitu: pola kedatangan, pola antrian, distribusi pelayanan, dan mekanisme pelayanan. Pola kedatangan menggambarkan bentuk dan ukuran kedatangan konsumen pada fasilitas pelayanan yang kedatangannya mungkin saja tidak merata atau dapat mengikuti pola kedatangan poisson atau pola lain. Sistem antrian untuk pelayanan pasien di Klinik Sukma Anggrek Jakarta Timur ini dimulai dengan para pasien yang datang dapat langsung mengambil nomor antrian di depan Loker Pendaftaran dan membentuk suatu antrian kemudian menunggu sampai nomor antriannya dipanggil untuk melakukan pendaftaran. Setelah dari Loker Pendaftaran tersebut selanjutnya terpecah menjadi beberapa antrian pendek sesuai dengan jumlah poli yang ada. Antrian lanjutan ini yaitu antrian untuk pemeriksaan ke Ruang Dokter sesuai dengan poli yang didaftarkan dan berakhir pada antrian pengambilan obat. Sebelum pelayanan di Loker Pendaftaran belum selesai pasien tidak diperbolehkan masuk ke antrian selanjutnya.

Masalah yang tidak jarang timbul di Klinik Sukma Anggrek ini yaitu beberapa pasien merasa waktunya terbuang dengan percuma karena antrian yang panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan.



Karena adanya permasalahan dalam fenomena tersebut maka dilakukan penelitian secara sistematis untuk menganalisis antrian yang pada akhirnya antrian tersebut dapat dikurangi bahkan dicegah sehingga pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan dan dari pihak Klinik sendiri dapat memberikan pelayanan yang optimal. Pelayanan yang optimal dalam dunia kesehatan adalah suatu hal yang sangat penting, karena menyangkut masalah dari baik buruknya reputasi sebuah instansi seperti Klinik, juga menyangkut masalah kesehatan dari pasien itu sendiri. Oleh karena itu diperlukan suatu keputusan tentang banyaknya pelayanan yang ideal untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari Klinik tersebut. Permasalahan ini dapat dipecahkan yaitu dengan mencari elemen-elemen yang dibutuhkan dalam proses perhitungan sehingga nantinya dapat diperoleh suatu solusi yang sekurang-kurangnya dapat mengurangi panjang atau waktu antrian.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan pokok penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana hasil kerja sistem pelayanan pada Klinik Sukma Anggrek Jakarta Timur ?
2. Bagaimana proses sistem kedatangan pasien pada Klinik Sukma Anggrek Jakarta Timur ?

3. Bagaimana pengoptimalan sistem pelayanan pasien dan sistem kedatangan dengan menggunakan teori antrian M/M/S pada Klinik Sukma Anggrek Jakarta Timur ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui hasil kerja sistem pelayanan pada Klinik Sukma Anggrek Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui proses sistem kedatangan pasien pada Klinik Sukma Anggrek Jakarta Timur.
3. Untuk mengetahui cara pengoptimalan sistem pelayanan pasien dan sistem kedatangan dengan menggunakan teori antrian M/M/S pada Klinik Sukma Anggrek Jakarta Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan serta sebagai sarana penerapan disiplin ilmu dan pemecahan masalah khususnya yang berkaitan dengan sistem pelayanan pasien dan sistem kedatangan dengan menggunakan teori antrian M/M/S. Serta penelitian ini juga bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan juga untuk menerapkan teori yang didapatkan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia sehingga penulis memperoleh gambaran mengenai aplikasi ilmu pengetahuan yang didapatkan di bangku perkuliahan dengan praktek di lapangan.

2. Bagi Regulator

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan bahan masukan bagi Klinik Sukma Anggrek untuk membantu dalam memberikan solusi yang bermanfaat dalam mengambil keputusan khususnya untuk meningkatkan sistem pelayanan antrian yang lebih baik kepada pasiennya.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai manajemen operasional, khususnya untuk menambah pengetahuan tentang teori antrian serta kegunaannya dalam menyelesaikan masalah antrian.