

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan orang yang memakai jasa pelayanan serta diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika pelayanan profesi. Hal ini dapat berupa pemeliharaan dan peningkatan pelayanan kesehatan yang berkualitas, merata dan terjangkau dengan mengikut sertakan peran aktif seluruh masyarakat. Salah satu contohnya adalah rumah sakit, puskesmas sebagai suatu instansi penyelenggara pelayanan kesehatan.

Pembangunan kesehatan di Indonesia adalah upaya yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum sebagaimana yang dimaksud dalam pembukaan Undang-undang Dasar. Pembangunan kesehatan diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan yang besar artinya bagi pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia Indonesia dan sebagai model pelaksanaan pembangunan yang pada hakikatnya adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh rakyat Indonesia, keberhasilan pembangunan bidang kesehatan akan sangat tergantung dari manajemen nasional yang efisien dan efektif sehingga mampu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, mencari sesuatu keadaan sejahtera badan, jiwa dan social yang memungkinkan setiap individu hidup produktif secara social dan ekonomis.

Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari dinas kesehatan Kabupaten/ Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja. Saat ini puskesmas menjadi pilihan utama masyarakat untuk memeriksa kesehatan maupun untuk berobat, semakin banyaknya masyarakat yang datang kepuskesmas maka pelayanan yang cepat

dan sarana yang memadai bagi pasien dan bagi staf puskesmas sangat diperlukan (Bambang 2010: 31). Sebuah Puskesmas tidak hanya dituntut untuk menyediakan tenaga medis yang handal tetapi juga harus mampu memberikan suatu pelayanan prima yang sesuai dengan harapan pasien. Layanan tersebut dimulai dari sistem pendaftaran pasien, pengurusan administrasi yang tidak memakan waktu lama hingga pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat maupun karyawan puskesmas lainnya. Keseluruhan elemen tersebut dapat mempengaruhi pandangan pasien terhadap kualitas pelayanan puskesmas.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui puskesmas, dimana puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan, yang merupakan salah satu unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/ kotamadya bersangkutan (Hartono 2010: 31).

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 di sebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan dengan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan utama promotive dan preventif untuk mencapai kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya.

Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama tentu saja sangat merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan, karena banyaknya waktu terbunag selama menunggu. Di samping itu pihak pemberi pelayanan secara tidak langsung juga mengalami kerugian, karena akan mengurangi efesiensi kerja, keuntungan yang sedikit, dan bahkan menimbulkan citra kurang baik pada pelanggannya (Wereh,2014: 1372).

Model antrian bermanfaat, baik dalam bidang manufaktur maupun jasa. Analisis antrian dalam hal panjangnya lini tunggu, waktu tunggu rata-rata, dan faktor-faktor lainnya yang membantu untuk memahami sistem jasa (misalnya, bagian loket di Puskesmas), aktivitas pemeliharaan (yang akan memperbaiki yang rusak) dan aktivitas pengendalian pekerjaan lantai toko (Heizer dan Render, 2016: 852).

Memahami jalur antrian dan mempelajari bagaimana pengelolaannya adalah salah satu area yang paling penting dalam manajemen operasi. Hal ini merupakan dasar bagi produksi, desain pekerjaan, tingkat persediaan, dan sebagainya. Masalah utama dalam sejumlah pengaturan pelayanan adalah manajemen waktu tunggu dan dengan teori antrian ini memungkinkan perencanaan untuk menganalisis persyaratan pelayanan dan menentukan fasilitas pelayanan yang sesuai (Jacobs dan Chase, 2015: 269).

Penulis memilih Puskesmas Padurenan Kecamatan MustikaJaya Bekasi sebagai objek penelitian. Puskesmas Padurenan Kecamatan MustikaJaya Bekasi adalah salah satu Puskesmas yang beroperasi di daerah Bekasi sebagai unit pelaksana pembangunan kesehatan yang ada di wilayah kecamatan/ Kelurahan yang berkerja sama dengan berkoordinasi dengan lintas sektoral dan instalasi terkait untuk menyelaraskan dan mengintegrasikan program kesehatan puskesmas agar lebih efisien dan berhasil guna, tepat guna dan manjur sehingga dapat dirasakan oleh masyarakat dengan mutu pelayanan yang profesional.

Kecepatan pelayanan dan penentuan formasi pada loket yang tepat akan membuat waktu tunggu yang tidak terlalu lama adalah merupakan salah satu daya Tarik tersendiri bagi para pasien yang ingin berobat, dan Puskesmas Padurenan saat ini sangat memerlukan hal tersebut untuk dapat mempertahankan keutuhan dan loyalitas para pasien.

Oleh karena itu pentingnya pengaturan antrian pada loket pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Padurenan agar tiap individu dalam antrain

tersebut dapat memperoleh pelayanan yang optimal maka alat bantu untuk memecahkan masalah antrian tersebut adalah dengan metoda antrian.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis antrian yang terjadi pada pada loket pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Padurenan Kelurahan Padurenan, Kecamatan Mustikajaya Bekasi.

1.2. Perumusan Masalah

Pada saat tingkat kedatangan pasien tinggi para pasien akan lebih lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan, tingkat kegunaan fasilitaspun searah dengan tingkat kedatangan tersebut dan waktu mengganggu loket semakin rendah, sedangkan pada saat tingkat pasien rendah pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan, tingkat kegunaan fasilitas rendah dan waktu mengganggu loket akan lebih tinggi.

Bedasarkan uraian diatas, penulis merumuskan bebbberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana menentukan model sistem antrian pelayanan pasien di Puskesmas Padurenan, Kecamatan Mustikajaya Bekasi?
2. Apakah sistem antrian sudah berjalan dengan baik diPuskesmas Padurenan, Kecamatan Mustikajaya Bekasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk menjawab pokok permasalahan diatas, yaitu :

1. Untuk mengetahui model sistem antrian pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Padurenan, Kecamatan Mustikajaya Bekasi.
2. Untuk mengetahui sistem antrian sudah berjalan dengan baik diPuskesmas Padurenan, Kecamatan Mustikajaya Bekasi.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti yang baru pertama kali melakukan penelitian, serta dapat memberikan usulan mengenai pemecahan masalah dalam penerapan model antrian.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini memberikan tambahan referensi mengenai kualitas pelayanan yang optimal berdasarkan teori antrian sehingga menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi Puskesmas

Penelitian ini dapat mengetahui model antrian pada loket pendaftaran pasien rawat jalan dan sebagai salah satu upaya untuk memenuhi permintaan pasien yang ingin mendapatkan pelayanan terbaik.