

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada umumnya dalam kehidupan manusia sekarang terutama sistem layanan jasa kesehatan sangatlah dibutuhkan, terutama dalam melakukan kegiatan serba cepat dan mendapatkan pelayanan jasa yang memuaskan dan efektif. Dalam memberikan pelayanan jasa dan mendapatkan pelayanan jasa yang memuaskan merupakan suatu prioritas pemberi jasa dan pelayanan jasa.

Jasa pelayanan puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang sangat dibutuhkan mulai dari pedesaan sampai dengan perkotaan, puskesmas sangat dibutuhkan bagi masyarakat dalam melakukan pemeriksaan kesehatan mulai dari yang bergejala ringan sampai dengan bergejala berat. Puskesmas ialah lembaga kesehatan milik negara yang terletak diseluruh penjuru indonesia.

Kementrian jasa kesehatan (KEMENKES) menyatakan terdapat sebanyak 10.205 puskesmas di indonesia pada tahun 2020. Seluruh puskesmas yang tersebar diseluruh indonesia terdiri dari dua tipe puskesmas, dimana puskesmas tersebut terdiri dari 4.119 puskesmas rawat inap dan 6.086 non rawat inap. Beraneka upaya yang telah dilakukan oleh kementrian jasa kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayan kesehatan yang baik dan terjamin, dengan memberikan pelayanan fasilitas akses pelayan yang mudah dan cepat untuk meningkatkan kesehatan bagi seluruh kalangan masyarakat.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting bagi masyarakat yang ada di Indonesia. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Defenisi puskesmas ialah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi untuk pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang

menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

Antrean merupakan orang-orang atau barang dalam bentuk barisan yang menunggu untuk mendapatkan pelayanan dan kemudian meninggalkan barisan setelah mendapatkan pelayanan. Sistem antrean sebaiknya diterapkan, terutama bagi jasa pelayanan kesehatan agar disiplin waktu dan keberlangsungan jasa kesehatan puskesmas. Menunggu antrean yang sangat lama menimbulkan rasa bosan bagi pasien sehingga apabila puskesmas tidak bisa melayani dengan cepat, dikhawatirkan pasien mengalami penurunan kesehatan karena terlalu lama mendapatkan penanganan. Tentu hal tersebut sangat berpengaruh bagi pihak puskesmas dan kesehatan pasien yang menurun hal tersebut menimbulkan kerugian bagi kedua belah pihak.

Antrian umumnya terjadi dimanapun ketika sedang menunggu giliran dalam mendapatkan suatu pelayanan. Proses antrean merupakan suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pasien dalam fasilitas pelayanan jasa kesehatan, kemudian melakukan baris antrian apabila belum dapat dilayani, sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak dapat segera mendapatkan layanan karena sibuknya pelayanan.

Antrean juga terjadi pada fasilitas layanan utama yang berada di rumah sakit. Namun, berbeda dengan pelayanan yang merupakan instalasi pelayanan masyarakat yang harus memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, dengan memberikan kenyamanan bagi pasien, sudah tentu mendapatkan finansial bagi puskesmas tersebut. Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur merupakan puskesmas yang memiliki pasien yang banyak perharinya sehingga mengakibatkan antrian yang panjang dalam melayani pasien. Dengan adanya penerapan sistem antrian yang baik dapat memecahkan permasalahan yang ada di Puskesmas kecamatan Duren Sawit Duren Sawit Jakarta Timur.

Fenomena antrean sering kali terjadi di setiap puskesmas diseluruh Indonesia terutama di kota besar. Hal bagi peneliti yang menarik adalah sistem antrian yang terjadi di puskesmas ini mengikuti sistem antrian tandem atau seri. Antrian yang

kedatangan pelanggannya berasal dari suatu barisan dan dilayani oleh para pemberi pelayanan secara seri disebut sistem antrean tandem atau seri.

Masalah yang tidak jarang terjadi di puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur yaitu beberapa pasien sering merasa telah terlalu lama membuang waktu karena antrean yang panjang dan terlalu lama dalam memperoleh giliran pelayanan. Karena adanya permasalahan tersebut maka dilakukan sebuah penelitian secara sistematis untuk menganalisis sistem antrean di puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur yang pada akhirnya antrean tersebut dapat dikurangi dan dalam segi pelayanan puskesmas tersebut lebih cepat dalam melayani para pasien agar antrean dapat optimal. Pelayanan yang optimal dalam dunia kesehatan sangatlah penting, karena menyangkut baik buruknya reputasi puskesmas, dan menyangkut kondisi kesehatan pasien. Sebab karena itu diperlukan suatu keputusan untuk menentukan banyaknya pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas tersebut. Permasalahan ini dapat dipecahkan dengan mencari elemen-elemen yang dibutuhkan dalam pelayan, dalam proses penghitungan sehingga nantinya dapat memperoleh suatu solusi yang sekurang-kurangnya dapat mengurangi panjang atau waktu antrean yang di butuhkan pasien sehingga berjalan dengan efisien.

Peneliti memilih Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur sebagai subjek penelitian. Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur adalah salah satu puskesmas yang beroperasi di daerah jakarta timur dan memiliki 4 loket pelayanan, dimana akses ke puskesmas tersebut sangatlah mudah karena dekat dengan perumahan warga dan jalan umum. Permasalahan yang terjadi pada Puskesmas Kecamatan Duren Sawit jakarta Timur yaitu ketidak seimbangan antara jumlah kedatangan pasien dengan jumlah loket pendaftaran yang beroperasi, sehingga mengakibatkan pelayanan menjadi tidak efektif, dan untuk memecahkan masalah tersebut diperlukan alat bantu berupa metode sistem antrean.

Berdasarkan uraian diatas, mengingat pentingnya sistem analisis antrean layanan puskesmas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh mengenai **“ANALISIS SISTEM ANTREAN GUNA MENINGKATKAN**

EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN PADA PUSKESMAS KECAMATAN DUREN SAWIT JAKARTA TIMUR”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi masalah pokok dalam hal ini adalah waktu tunggu yang belum optimal untuk mendapatkan giliran layanan.

Adapun spesifikasi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaiman model sistem antrean yang diterapkan dipuskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur ?
2. Berapa waktu tunggu rata-rata per pasien ?
3. Berapa petugas loket pendaftaran yang efektif agar pasien tidak terlalu lama mengantri?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian adalah

1. Untuk mengetahui model sitem antrean yang diterapkan dipuskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui waktu tunggu rata-rata per pasien.
3. Untuk mengetahui apakah jumlah loket pendaftaran pada Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur saat ini optimal atau tidak optimal.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi ilmu pengetahuan
Penelitian ini memberikan kontribusi berupa pengetahuan penerapan sistem antrean loket pendaftaran terhadap pelayanan dan efesiensi kinerja pada suatu puskesmas.
2. Bagi puskesmas

Peneliti ini bermanfaat bagi otoritas puskesmas selaku regulator dibidang jasa kesehatan karena dapat membantu puskesmas dalam menyusun peraturan yang lebih baik dimasa yang akan datang.

3. Bagi pasien

Penelitian ini memberikan manfaat kepada pasien karena pasien dapat mengetahui dan memahami kinerja sistem antrean di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur.