

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Untuk dapat menghadapi sebuah persaingan, tiap individu bertanggungjawab menjaga dan meningkatkan kualitas kesehatannya agar tubuh tetap dalam kondisi yang prima. Kesehatan yang tidak terjaga dapat mengganggu produktivitas seseorang. Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial, dan ekonomis. Maka dari itu, kesehatan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan produktivitas kerja seseorang.

Ketika kondisi kesehatan seseorang mulai terganggu atau memburuk, maka orang tersebut akan membutuhkan jasa pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan¹. Pelayanan di bidang kesehatan adalah salah satu bentuk pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Beberapa lembaga yang memberikan jasa pelayanan kesehatan diantaranya adalah rumah sakit, puskesmas, dan klinik kesehatan. Dari data yang diperoleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, jumlah rumah sakit yang terdaftar di Jawa Barat terus meningkat sejak tahun 2012 hingga 2015². Sampai dengan tahun

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009

² <http://sirs.yankes.kemkes.go.id>, diakses 3 Oktober 2017

2015 telah tercatat 234 rumah sakit yang ada di Provinsi Jawa Barat, jumlah ini terdiri dari 182 rumah sakit umum dan 52 rumah sakit khusus.

Bila dilihat dari segi biaya yang dibebankan, layanan kesehatan rumah sakit swasta atau klinik swasta membebankan biaya yang lebih tinggi dibandingkan dengan rumah sakit umum, puskesmas, dan klinik pemerintah. Dengan berbedanya biaya yang dibebankan kepada para pengakses layanan kesehatan, diharapkan adanya perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan membayar lebih tinggi, para pengakses layanan kesehatan tersebut mengharapkan pelayanan yang lebih baik. Setiap rumah sakit, puskesmas, atau klinik harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memiliki daya saing dan keunggulan kompetitif, seperti kecepatan pelayanan yang diberikan, ketersediaan tenaga ahli yang memadai, dan sedikitnya penumpukan antrian yang terjadi.

Stevenson dan William J (2012:794) menyatakan, "*queuing theory is mathematical approach to the analysis of waiting lines*", yang dapat diartikan bahwa teori antrian adalah pendekatan matematis untuk menganalisis jalur antrian. Jalur antrian adalah barang atau orang yang berada dalam suatu jalur yang menunggu suatu layanan. Dalam pemberian pelayanan di suatu perusahaan jasa, sering kali antrian tidak dapat dihindari. Di kehidupan sehari-hari, antrian, (*queuing* atau *waiting line*) sering dijumpai. Antrian dapat ditemui di berbagai fasilitas pelayanan umum disaat masyarakat atau barang akan mengalami proses antrian dari kedatangan, memasuki antrian, hingga proses pelayanan berlangsung, misalnya antrian untuk membeli tiket, antrian nasabah di bank, antrian di klinik atau rumah sakit, menunggu pengisian bahan bakar, menunggu pembayaran di kasir supermarket, dan sebagainya.

Salah satu perusahaan pemberi pelayanan kesehatan yang tidak terlepas dari masalah antrian adalah Klinik Jaya Abadi yang terletak di Jalan Buah Batu no 245, Turangga, Kota Bandung. Klinik ini menyediakan berbagai pelayanan kesehatan, termasuk apotek, berbagai dokter spesialis, dan dokter umum. Pada Klinik Jaya Abadi, banyaknya pasien yang datang menyebabkan terjadinya penumpukan antrian yang mengakibatkan pasien membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Desain sistem antrian yang saat ini dilakukan klinik Jaya Abadi masih membuat pasien menunggu lama untuk dilayani.

Untuk mengurangi masalah tersebut maka pihak klinik yang bersangkutan harus memperhatikan waktu pasien yang terbuang saat menunggu untuk dilayani, karena antrian dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah salah satu faktor yang dibutuhkan dalam kesuksesan suatu klinik. Kepuasan dalam pelayanan dapat membuat pasien merasa puas sehingga pasien berkemungkinan besar mengakses kembali pelayanan kesehatan di Klinik Jaya Abadi bila diperlukan. Untuk mengatasi hal tersebut, penelitian ini mencoba mendesain ulang sistem antrian Klinik Jaya Abadi dengan tujuan membantu pihak Klinik Jaya Abadi dalam merancang sistem operasional antrian dalam melayani pasien agar tidak terjadi penumpukan antrian pasien. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang model antrian Klinik Jaya Abadi: **“Desain Ulang Sistem Layanan Antrian: Studi Kasus Pada Klinik Jaya Abadi”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah

Permasalahan antrian di Klinik Jaya Abadi sering terjadi di poliklinik spesialis kulit dan kelamin. Penelitian hanya dilakukan pada poliklinik spesialis kulit dan kelamin karena poliklinik tersebut memiliki paling banyak penumpukan antrian pasien dibandingkan dengan poliklinik lainnya seperti poliklinik spesialis gizi.

1.2.1 Batasan Masalah

Pada penelitian yang dilakukan pada Klinik Jaya Abadi, peneliti membatasi penelitian sebagai berikut:

- Penelitian hanya dilakukan pada poliklinik spesialis kulit dan kelamin karena poliklinik tersebut memiliki paling banyak penumpukan antrian pasien dibandingkan dengan poliklinik lainnya.
- Penelitian tidak memperhitungkan biaya fasilitas.

1.2.2 Rumusan Masalah

Masalah yang terjadi dapat dirumuskan ke dalam pertanyaan-pertanyaan berikut:

- Bagaimana sistem antrian yang saat ini diterapkan oleh Klinik Jaya Abadi pada poliklinik spesialis kulit dan kelamin?
- Bagaimana desain sistem antrian yang sebaiknya disediakan oleh Klinik Jaya Abadi pada poliklinik spesialis kulit dan kelamin?

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan terhadap masalah yang diidentifikasi agar dapat dianalisa dan ditarik kesimpulannya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Untuk mengetahui bagaimana sistem antrian yang saat ini diterapkan oleh Klinik Jaya Abadi pada poliklinik spesialis kulit dan kelamin.
- Untuk mengetahui sistem antrian yang sebaiknya disediakan oleh Klinik Jaya Abadi pada poliklinik spesialis kulit dan kelamin.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat dan memberikan kegunaan sebagai berikut:

- Bagi peneliti, agar dapat meningkatkan pendalaman ilmu dalam bidang manajemen operasional terutama mengenai sistem antrian dan diarahkan untuk penyelesaian studi S1.
- Bagi pihak Klinik Jaya Abadi, sebagai referensi dalam pengambilan keputusan mengenai perbaikan dan peningkatan kinerja antrian untuk memenuhi kebutuhan pasien yang apabila masalah antrian ini terselesaikan akan menambah tingkat kepuasan pelayanan konsumen yang akan membawa dampak baik kepada perusahaan yang dapat berbentuk rekomendasi dari pasien (*words of mouth*) dan meningkatnya *brand image*.

- Bagi pihak pasien, diharapkan dapat memangkas waktu antrian sehingga para pasien dapat mendapatkan layanan terbaik terutama dalam hal waktu menunggu.
- Bagi pihak lain, diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah wawasan bagi pembacanya dan sebagai bahan masukan apabila mengadakan penelitian dengan masalah yang mengenai sistem antrian.

