

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era kemajuan industri 4.0 sekarang, teknologi yang terus berkembang mengikuti kemajuan peradaban ilmu pengetahuan untuk selalu memberikan inovasi teknologi, dimana peran teknologi dalam perusahaan atau sebuah organisasi sangat besar seperti manajemen sistem, proses otomotif, dan simulasi sistem (Andini dkk., 2022). Simulasi ialah salah satu cara menyajikan sistem nyata berdasarkan keadaan sekelilingnya menggunakan konsep tiruan untuk mengetahui prinsip atau keterampilan tertentu (Zilfitri, 2022). Melakukan simulasi tidak menghasilkan jawaban dari suatu permasalahan, tetapi mencari cara bagaimana mengatasi permasalahan tersebut. Simulasi sering digunakan untuk penghematan biaya, memaksimalkan waktu, efisiensi energi, meningkatkan produktivitas, dan mengatur sumber daya yang ada (Setiawan dan Restiana, 2024).

Salah satu kualitas yang perlu ditingkatkan ialah kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan menjadi kunci keberhasilan dalam penilaian yang baik dari konsumen. Tetapi tingginya permintaan konsumen terhadap sektor jasa menyebabkan jumlah konsumen yang terus bertambah sedangkan penyedia layanan jasa tidak mengalami pertambahan, hal ini menyebabkan terjadinya antrian. Hal tersebut dapat dilakukan dengan penambahan atau pengurangan fasilitas pelayanan dengan tujuan penekanan pada biaya pelayanan, berkurangnya jumlah yang menunggu dalam proses antrian, dan waktu pelayanan (Tuga, 2022).

Puskesmas Muara Satu merupakan salah satu puskesmas di Kecamatan Muara Satu Lhokseumawe yang melayani berbagai program kesehatan seperti pemeriksaan kesehatan (*check up*), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, dan lain-lain. Setelah melakukan pengamatan selama enam hari pada waktu kerja di Puskesmas Muara Satu diperoleh bahwa terdapat 120 pasien yang datang untuk berobat ke lima poli yang dituju yaitu poli umum dan anak, poli usila, poli gigi dan mulut, poli MTBS serta ke laboratorium. Banyaknya pasien

yang datang ke puskesmas dan melakukan proses pendaftaran sedangkan di loket pendaftaran hanya terdapat satu *server* menyebabkan terjadinya antrian di loket tersebut. Setelah pasien dilayani di loket pendaftaran maka pasien akan pergi ke poli yang dituju. Puskesmas Muara Satu memiliki lima poli yang dibuka setiap hari yaitu poli umum dan anak, poli usila, poli gigi dan mulut, poli MTBS, dan laboratorium. Poli umum dan anak merupakan poli yang paling banyak dituju oleh pasien sehingga poli tersebut memiliki antrian yang cukup panjang. Ketika pasien sudah selesai dilayani di poli masing-masing selanjutnya antrian kembali terjadi dibagian apotik karena *server* yang bekerja hanya satu.

Tingkat kedatangan dan tingkat pelayanan pasien yang tidak selaras dan seimbang akan menimbulkan antrian yang panjang di loket pendaftaran, laboratorium, dan apotik. Berdasarkan pengamatan awal terdapat panjang antrian sebanyak 37 orang di bagian pendaftaran dengan 3-5 orang meninggalkan antrian setelah menunggu lebih kurang 35 menit akibatnya pasien tersebut tidak mendapatkan pelayanan dan ditunda mendapatkan pelayanan hingga hari esoknya dia kembali lagi. Berdasarkan kondisi diatas diperlukan rancangan perbaikan sistem agar waktu menunggu dapat diturunkan dengan memanfaatkan peranan teknologi yaitu memodelkan sistem antrian dengan *software arena*. *Software arena* digunakan karena memberikan *framework* model secara keseluruhan. Setelah diperoleh model antrian maka akan disimulasikan untuk mendapatkan kinerja sistem yang baik.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis mengangkat judul “***Perbaikan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Menggunakan Model Simulasi Sistem Di Puskesmas Muara Satu***”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, penulis akan merumuskan beberapa rumusan masalah agar tidak terjadinya kerancuan. Adapun rumusan masalah yang akan dibahas ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan pasien rawat jalan yang terjadi saat ini di Puskesmas Muara Satu menurut hasil simulasi menggunakan *software arena*?

2. Apa usulan rancangan perbaikan untuk mengurangi waktu tunggu dan jumlah antrian yang terjadi di Puskesmas Muara Satu?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, didapatlah tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan pasien rawat jalan yang terjadi saat ini di Puskesmas Muara Satu menurut hasil simulasi menggunakan *software* arena.
2. Untuk memberikan usulan rancangan perbaikan untuk mengurangi jumlah antrian dan waktu tunggu yang terjadi di Puskesmas Muara Satu.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dilaksanakannya penelitian di Puskesmas Muara Satu ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana kinerja pelayanan di Puskesmas Muara Satu sehingga bisa ditingkatkan untuk pelayanan selanjutnya.
2. Mengurangi jumlah antrian dengan bantuan *software* arena, mengoptimalkan tenaga kerja, dan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk dijadikan bahan evaluasi Puskesmas Muara Satu.

### **1.5 Batasan Masalah Dan Asumsi**

#### **1.5.1 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalahnya pada penelitian ini agar tidak terlalu luas dan mencapai tujuan ialah sebagai berikut:

1. Objek yang diamati ialah proses pendaftaran, konsultasi ke dokter, dan pengambilan obat.
2. Pengamatan dilakukan selama satu minggu yaitu pada hari kerja yaitu Senin, Selasa, Rabu, Kamis dari pukul 08.30 s/d 13.30 WIB, Jum'at dari pukul 08.30 s/d 11.00 WIB, dan Sabtu dari pukul 08.30 s/d 12.00 WIB.
3. Metode yang digunakan ialah metode simulasi dengan memanfaatkan *software* arena.

### 1.5.2 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perilaku pasien saat mengantri tidak ada *balking* yaitu pasien tidak masuk dalam antrian dan langsung meninggalkan tempat antrian.
2. Perilaku pasien saat mengantri tidak *reneging* dimana pasien masuk dalam antrian kemudian meninggalkan antrian sebelum mendapatkan pelayanan.