

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Puskesmas Rantau Prapat, sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan masyarakat, selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan adalah optimalisasi waktu tunggu pasien. Hal ini menjadi penting, terutama pada loket pendaftaran yang menjadi titik awal interaksi pasien dengan puskesmas. Puskesmas Kota Rantau Prapat Kecamatan Rantau Utara beralamat di Jl. Menara No 17 Rantau Prapat, Kab Labuhan Batu, Sumatera Utara dengan type non perawatan. merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan sebagai pusat kesehatan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah (Bupati).

Kepala Puskesmas Kota Rantau Prapat mempunyai tugas mengusahakan agar puskesmas tersebut dapat dikelola dengan baik, Melakukan pengawasan melekat bagi seluruh pelaksanaan kegiatan/program. Salah satu tugas penting Puskesmas Kota Rantau Prapat bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan pada kota rantauprapat guna tercapainya kesehatan bagi seluruh masyarakat kota rantauprapat.

Dalam puskesmas kota rantauprapat terdapat empat ruang pelayanan kesehatan atau yang lebih akrab di sebut poli diantara nya adalah , Poli KIA

dan KB , Poli Umum, Poli Gigi dan Mulut, serta Poli Gizi. Dalam pelayanannya dibutuhkan antara satu dengan yang lain dalam mendapatkan.

Sistem antrian pasien yang terstruktur dan efisien menjadi kunci untuk mencapai optimalisasi pelayanan di loket pendaftaran. Sistem ini diharapkan dapat meminimalkan waktu tunggu pasien, meningkatkan kepuasan pasien, dan memaksimalkan efisiensi operasional puskesmas.

Dalam penelitian ini, kami akan membahas tentang sistem antrian pasien dalam mengoptimalkan pelayanan di loket pendaftaran Puskesmas Rantau Prapat akan menguraikan berbagai aspek penting terkait sistem antrian, seperti jenis antrian, desain sistem, dan implementasinya serta juga akan membahas tentang manfaat dan dampak penerapan sistem antrian yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Rantau Prapat. Seiring dengan bertambahnya kebutuhan pasien dalam menjalani perobatan pada puskesmas kota rantauprapat timbul suatu fenomena tersendiri oleh suatu lembaga untuk guna meningkatkan pelayanan, kebutuhan dan kepuasan pasien.

Tingkat kepuasan pasien puskesmas kota rantauprapat dapat di diperoleh dari sistem pengelolaan pelayanan diberikan. Kegiatan tersebut merupakan salah satu kebutuhan pelayanan yang diperoleh ketika kebutuhan pelayanan melebihi kapasitas pelayanan agar tercipta ketertiban dalam suatu proses ataupun kegiatan yang sedang berlangsung.

Sistem antrian pasien dalam Optimalisasi pelayanan di loket pendaftaran Puskesmas Rantauprapat memiliki urgensi yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kesehatan. beberapa poin urgensi dari implementasi sistem antrian yang baik. Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Sistem antrian yang terorganisir dengan baik dapat mengurangi waktu tunggu pasien di loket pendaftaran. Hal ini meminimalkan kebuntuan waktu dan memastikan setiap pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medisnya dengan lebih cepat. Optimalisasi Sumber Daya. Dengan adanya sistem antrian yang efektif, sumber daya manusia di Puskesmas dapat dialokasikan secara lebih efisien.

Petugas dapat fokus pada pelayanan langsung kepada pasien daripada menghabiskan waktu dalam pengelolaan antrian yang kacau. Peningkatan Kepuasan Pasien. Pasien akan merasa lebih dihargai dan terlayani dengan baik ketika proses pendaftaran dan antrian berjalan lancar. Pengalaman positif ini dapat meningkatkan kepuasan pasien dan membangun citra positif Puskesmas di mata masyarakat. Penurunan Risiko Kesalahan dan Keluhan. Dengan mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan proses pelayanan, risiko kesalahan administratif dan keluhan dari pasien dapat diminimalkan secara signifikan.

Dengan menerapkan sistem antrian pasien yang baik di loket pendaftaran Puskesmas Rantauprapat, manfaat ini tidak hanya dirasakan oleh pasien secara langsung tetapi juga meningkatkan efektivitas operasional dan

reputasi Puskesmas secara keseluruhan. Pada umumnya sistem pelayanan berupa antrian masih banyak menggunakan sistem antrian yang masih manual, dimana calon pasien nantinya akan menerima berupa sebuah kertas yang berisikan sebuah nomor antrian, nomor antrian tersebut akan di panggil secara bergilir sesuai dengan nomor urut yang calon pasien ambil nantinya.

Sistem antrian di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sering kali menghadapi tantangan yang unik karena kompleksitas layanan kesehatan yang disediakan dan variasi dalam kebutuhan pasien. Puskesmas sering melayani jumlah pasien yang besar, terutama di daerah dengan populasi padat. Volume ini bisa menjadi beban besar bagi sistem antrian, meningkatkan waktu tunggu dan menurunkan kepuasan pasien.

Di Puskesmas, tidak semua pasien memiliki kondisi yang sama. Beberapa mungkin membutuhkan perawatan darurat, sementara yang lain hanya memerlukan konsultasi rutin. Masalah timbul ketika sistem antrian tidak efektif dalam mengidentifikasi dan menangani prioritas pasien yang berbeda ini. Puskesmas sering menghadapi keterbatasan sumber daya, termasuk dokter, perawat, dan fasilitas medis. Ketidakseimbangan antara permintaan dan pasokan ini dapat menyebabkan peningkatan waktu tunggu, serta mengurangi kualitas pelayanan yang disediakan. Puskesmas sering menyediakan beragam layanan, mulai dari pemeriksaan kesehatan umum hingga perawatan khusus seperti imunisasi dan program kesehatan ibu dan anak. Kompleksitas ini dapat menyulitkan dalam merancang sistem antrian

yang efisien dan mudah dipahami oleh pasien. Proses administrasi, seperti pengisian formulir dan pencatatan data pasien, dapat memperpanjang waktu yang dibutuhkan untuk melayani setiap pasien. Jika tidak diatur dengan baik, hal ini bisa memperlambat proses antrian dan meningkatkan frustrasi pasien.

Kapasitas ruang tunggu yang terbatas atau tidak memadai juga merupakan masalah umum di Puskesmas. Ruang tunggu yang penuh dapat meningkatkan ketegangan dan ketidaknyamanan bagi pasien, serta meningkatkan persepsi tentang waktu tunggu yang panjang sehingga hal tersebut nantinya dapat menekan penumpukan dan antrian yang dialami oleh puskesmas kota rantauprapat. Proses pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas kota rantauprapat dirasa kurang efektif dalam mengoptimasi pelayanan yang terdapat pada loket pendaftaran.

Sebelumnya sudah dijelaskan bahwa sistem antrian yang digunakan untuk pasien digunakan secara manual dimana calon pasien nantinya akan mengambil kertas yang telah tertera nomor antrian, Puskesmas membuka Jasa pelayanan kesehatan di mulai pada hari Senin – Sabtu, biasanya antrian di puskesmas kota rantauprapat paling banyak angka antrian pasien pada hari Senin dan Jumat. Pada hari tersebut biasanya terdapat dokter umum yang akan melayani pasien akan tetapi pada hari jumat angka antrian meningkat di karenakan puskesmas yang beroperasi di kota rantauprapat hanya dapat di buka setengah hari sehingga banyak calon pasien yang datang di pagi hari agar tidak ketinggalan dan mereka yang mengalami keterlambatan karena habisnya jam operasional harus kembali melakukan

perawatan pada hari senin sehingga meningkatnya antrian pasien tidak seimbang dengan pelayanan yang di peroleh.

Metode berupa Jackson Network Queue, Solusi yang diberikan yaitu dengan menerapkan Antrian terajadi juga diakibatkan belum adanya proses booking secara online untuk memberikan tambahan layanan bagi pelanggan sehingga pelanggan tidak harus menunggu pada tempat pencucian. Jackson Network Queue menurut adalah suatu antrian dimana konsumen dapat berpindah dari satu workstation ke workstation lain beberapa kali sebelum meninggalkan sistem. Jackson Network Queue membentuk proses Poisson yang memiliki disiplin antrian first come first serve dan berpindah dengan peluang ke node berikutnya setelah selesai dikerjakan di node sebelumnya dengan layanan tertentu.

Jackson Network Queue memiliki sifat berkesinambungan di setiap node yang diberikan untuk masing-masing antrian yang independen satu sama lain, sehingga memungkinkan untuk menganalisis setiap node secara terpisah dengan menggunakan waktu pelayanan yang berbeda distribusi . Istilah Multi Phase menunjukkan ada dua atau lebih pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan (dalam phasephase)[1]. Sebagai dengan model single chanel-multi phase dan Pendekatan tersebut mampu kemudahan pelanggan proses booking online sehingga pelanggan tidak harus menunggu pada tempat pencucian. Istilah Multi Phase menunjukkan ada dua atau lebih pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan (dalam phasephase).

Single channel-multi phase Sistem ini menunjukkan bahwa hanya ada satu jalur untuk memasuki sistem pelayanan dan hanya ada satu stasiun pelayanan. Dengan kata lain sistem tersebut hanya terdapat satu pemberi layanan serta satu jenis layanan yang diberikan, sehingga yang telah menerima pelayanan dapat langsung keluar dari sistem antrian. Model ini sering digunakan untuk menggambarkan sistem antrian di mana pelanggan harus melalui beberapa tahap pelayanan sebelum menyelesaikan transaksi mereka. Pasien harus mendaftar terlebih dahulu, kemudian menunggu dipanggil untuk diperiksa oleh dokter. Setelah diperiksa oleh dokter, pasien mungkin perlu ke apotek untuk mengambil obat.

Penelitian ini dilakukan agar dapat merancang sebuah sistem antrian dalam di loket pendaftaran yang ada di puskesmas kota rantauprapat guna tercapainya sebuah ketertiban, serta optimasi pelayanan yang seimbang keseimbangan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Puskesmas Rantauprapat perlu menerapkan sistem antrian pasien yang lebih baik. Sistem antrian pasien yang baik dapat membantu. Berdasarkan latar belakang tersebut, judul "Sistem antrian Pasien Dalam Optimasi Pelayanan Di Loket Pendaftaran Puskesmas Rantauprapat dipilih untuk penelitian ini Dengan judul ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangsih yang bermanfaat bagi Puskesmas Rantauprapat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mengatasi pemesanan kartu antrian?
2. Bagaimana membuat system antrian pada Puskesmas Kota Rantauprapat dengan menggunakan PHP?
3. Bagaimana mengurangi daftar antrian pada Puskesmas Kota Rantauprapat?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Penelitian ini akan difokuskan pada analisis sistem antrian pasien di loket pendaftaran Puskesmas Rantau Prapat akan membahas tentang jenis antrian, desain sistem, dan implementasinya serta akan membahas tentang manfaat dan dampak penerapan sistem antrian yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Rantau Prapat. Dari penelitian ini dapat ditemukan masalah adanya antrian menunggu sehingga dapat memakan banyak waktu sehingga terjadi keterlambatan proses pendaftaran pasien, kepadatan di loket antrian Hal ini dapat mencakup jumlah pasien yang melebihi kapasitas, lambatnya proses administrasi, kekurangan tenaga kesehatan, atau tingginya permintaan

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan dari penelitian adalah: Mengetahui tahapan dalam mengoptimasi pelayanan sistem antrian dalam Puskesmas kota rantauprapat sehingga tidak terjadi kendala kepadatan antrian dapat digunakan untuk meningkatkan dan meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan medis di Puskesmas. Kemungkinan tujuan penelitian terkait tercantum di bawah ini.

- a. Identifikasi Tantangan dan Keterbatasan : Mengidentifikasi dan menganalisis tantangan utama yang dihadapi sistem antrian Puskesmas Kota Rantau Prapat.
- b. Waktu tunggu yang lama, ketidaksesuaian antara kapasitas layanan dan volume pasien, atau masalah koordinasi internal.
- c. Meningkatkan Efisiensi Sistem Antrian: Pertimbangkan cara untuk meningkatkan efisiensi proses antrian Anda, seperti mengevaluasi perubahan pada metode penjadwalan, penempatan staf, atau manajemen antrian untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan throughput layanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian sistem antrian pasien dalam optimasi pelayanan di loket pendaftaran Puskesmas Rantau Prapat memiliki sejumlah manfaat yang signifikan. Berikut adalah beberapa manfaat utama dari penelitian ini:

1. Bagi penulis diantara lain, Pengembangan Keterampilan Akademik: Penelitian memungkinkan penulis untuk mengembangkan penelitian,

analisis data, dan keterampilan pemecahan masalah yang penting untuk karir akademis atau profesional. Kontribusi terhadap Pengetahuan: Penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat berkontribusi pada literatur ilmiah dan praktik terbaik di bidangnya, sehingga meningkatkan reputasi dan pengakuan mereka di kalangan akademis atau profesional. Peluang Publikasi: Hasil penelitian dapat dipublikasikan di jurnal ilmiah atau dipresentasikan di konferensi.

2. Bagi puskesmas Meningkatkan pelayanan kesehatan: Penelitian yang dilakukan di pusat kesehatan masyarakat memberikan wawasan baru mengenai masalah kesehatan masyarakat dan memungkinkan pengembangan strategi intervensi yang lebih efektif. Optimalisasi Sumber Daya: Hasil penelitian akan membantu puskesmas mengalokasikan sumber daya untuk pelayanan kesehatan dengan lebih efisien dan efektif berdasarkan data penelitian.
3. Bagi mahasiswi, Mengembangkan Keterampilan Penelitian: Siswa akan mengembangkan keterampilan penelitian yang akan bermanfaat bagi studi lanjutan dan karir masa depan, termasuk merancang studi, mengumpulkan data, dan menganalisis hasil. Peningkatan pemahaman dan penerapan teori: Melalui penelitian, siswa memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang teori yang dipelajari dalam situasi praktis dan mampu menerapkan pengetahuan akademis dalam situasi dunia nyata. Peningkatan Peluang Karir: Pengalaman penelitian.

Penelitian merupakan cara untuk menemukan pengetahuan baru dan memperluas pemahaman kita tentang dunia di sekitar kita. Pengetahuan baru ini dapat digunakan untuk memecahkan masalah, meningkatkan kualitas hidup, dan mendorong kemajuan dalam berbagai bidang.

1.6 Tinjauan Umum Objek Penelitian

Proses pendaftaran yang ada di loket pendaftaran puskesmas rantauprapat masih menggunakan sistem manual dimana calon pasien mengambil nomor antrian pada loket yang menyediakan nomor antrian. tidak effeien nya waktu tunggu menyebabkan ruang tunggu tidak cukup untuk memampung para pasien Puskesmas membantu masyarakat mendapatkan kesehatan. Sebagai lembaga kesehatan milik negara, Puskemas harus dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat di berbagai tempat, terutama di daerah terpencil. Selain itu, puskesmas harus mendorong masyarakat untuk berpartisipasi secara mandiri dalam penyediaan layanan kesehatan Puskesmas Kota Rantauprapat. Puskesmas Kota Rantauprapat dibutuhkan guna meningkatkan pelayanan kesehatan bagi pasien Puskesmas Kota Rantauprapat.