

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Dalam kehidupan sehari-hari banyak sekali antrian-antrian yang dapat ditemui, seperti halnya mobil-mobil yang menunggu di lampu merah, pasien yang menunggu di klinik rawat jalan, mesin-mesin rusak yang menunggu untuk diperbaiki oleh petugas perbaikan mesin, dan para nasabah yang menunggu antrian di bank. Satu hal yang dimiliki bersama oleh semua situasi ini adalah fenomena menunggu (antri).

Fenomena menunggu adalah hasil langsung dari keacakan dalam operasi pelayanan. Secara umum, kedatangan pelanggan dan waktu perbaikan tidak diketahui sebelumnya, karena jika dapat diketahui, pengoperasi sarana tersebut dapat dijadwalkan sedemikian rupa sehingga akan sepenuhnya menghilangkan keharusan untuk menunggu (*Taha, H. A. 1997*).

Menunggu (antri) disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna layanan (pelanggan) tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Antrian yang panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan sangat menjengkelkan dan akan mengakibatkan hilangnya pelanggan, namun untuk mengurangi antrian atau mencegah timbulnya antrian adalah dengan tambahan fasilitas pelayanan, akan tetapi penambahan fasilitas layanan tersebut membutuhkan biaya tambahan yang dapat menyebabkan keuntungan di bawah taraf yang dapat diterima.

Demikian halnya dengan keadaan yang antri untuk mendapat pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Semarang, walaupun dengan kasat mata antri dalam pelayanan rawat inap seolah tidak ada, namun apabila dibiarkan tanpa mengetahui kapasitas dari rumah sakit itu sendiri, akan menyebabkan terjadinya antri.

RSUD Kota Semarang memiliki sembilan bangsal (tempat rawat inap) yaitu Banowati, Arimbi, Bima, Yudistira, Prabu Kresna, Parikesit, Srikandi, Dewi Kunti dan ICU, dan juga memiliki 2 pelayanan dengan 5 kelas, yaitu pelayanan umum, yakni kelas IA, kelas IB, kelas II, dan pelayanan khusus yakni kelas II, kelas IIIA, dan kelas IIIB. Oleh karena itu, tugas akhir ini akan membahas dan menganalisis antrian pada pelayanan rawat inap berdasarkan jenis pelayanan dan menentukan model yang tepat serta ukuran kinerja sistem, sehingga dapat mengoptimalkan sistem pelayanan rawat inap di RSUD Kota Semarang.

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Permasalahan yang akan dibahas pada tugas akhir ini adalah menentukan model antrian yang tepat untuk pelayanan rawat inap dan mengetahui ukuran kinerja sistem pelayanan yang terdapat di RSUD Kota Semarang, dengan menganalisis jumlah pasien yang masuk dan keluar berdasarkan jenis pelayanan yaitu pelayanan umum dan pelayanan khusus, sesuai dengan kondisi pasien. Sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang optimal dari pihak rumah sakit, dan dapat saling menguntungkan baik bagi pasien maupun bagi rumah sakit.

Dengan diketahuinya model antrian yang tepat, pihak rumah sakit dapat mengantisipasi dan siap apabila terjadi bencana (wabah) yang menyebabkan banyak pasien yang harus menjalani pelayanan rawat inap.

### **1.3 PEMBATASAN MASALAH**

Pembahasan tugas akhir ini hanya dibatasi pada permasalahan antrian rawat inap di RSUD Kota Semarang berdasarkan jenis pelayanan, dari mulai pasien daftar di TPPRI (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap) yang berasal dari Unit Gawat Darurat (UGD) ataupun Poliklinik, kemudian dilanjutkan perawatan di bangsal sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan pasien, kecuali gakin, askes dan astek yang telah ditentukan mendapatkan jenis pelayanannya sesuai kebijakan rumah sakit, sampai pasien sembuh atau pindah bangsal dan pulang.

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT**

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah menerapkan teori antrian pada pelayanan rawat inap di RSUD Kota Semarang yaitu dengan menganalisis jumlah pasien yang masuk dan keluar berdasarkan jenis pelayanan untuk mengoptimalkan pelayanan rawat inap di RSUD Kota Semarang.

Manfaat dari penulisan tugas akhir ini, yakni analisis antrian pada pelayanan rawat inap berdasarkan jenis pelayanan di RSUD Kota Semarang.

Meliputi :

1. Bagi penulis, sebagai sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama masa studi pada kehidupan nyata.

2. Bagi rumah sakit, memberikan masukan pada pihak rumah sakit dalam hal pelayanan yang maksimal baik dari segi kecepatan dan ketepatan layanan bagi pasien rawat inap di RSUD Kota Semarang.
3. Bagi pembaca, dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang penerapan teori antrian untuk kasus pelayanan rawat inap.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Tugas Akhir dengan judul “Analisis Antrian Pada Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Jenis Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang” terdiri dari 5 bab, yaitu : BAB I PENDAHULUAN, berisi uraian tentang latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan. BAB II TINJAUAN PUSTAKA, berisi tentang tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran dari penelitian. BAB III METODOLOGI PENELITIAN, berisi tentang langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan dan analisis yang akan dikerjakan. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, berisi tentang pengolahan data hasil penelitian, analisis data hasil penelitian, dan pembahasan. BAB V PENUTUP, berisi tentang kesimpulan dari analisis hasil penelitian dan saran.