

BAB 1

PENDAHULUAN

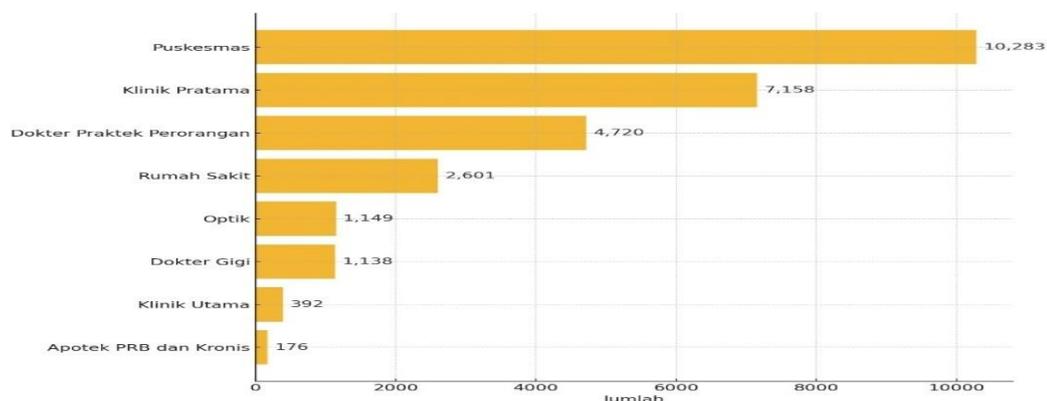
1.1 Latar Belakang Penelitian

Sektor korporasi saat ini menjadi lebih kompetitif akibat meningkatnya permintaan masyarakat akan pelayanan, sistem pelayanan yang unggul adalah keunggulan kompetitif utama bagi perusahaan atau organisasi dalam sektor industri jasa untuk mendapatkan apresiasi positif dari para pelanggan, untuk bisa memperoleh apresiasi positif tentunya memerlukan kualitas pelayanan yang efektif, akan tetapi ketika permintaan meningkat, seringkali terjadi ketidakseimbangan antara penawaran dan permintaan, yang akhirnya dapat menyebabkan hambatan atau kondisi lainnya dalam kegiatan operasional suatu perusahaan atau organisasi. Perusahaan atau organisasi jasa di antaranya ada jasa konsultasi keuangan, teknologi informasi, transportasi, pendidikan, perhotelan, hiburan dan bahkan kesehatan.

Fasilitas pelayanan yang memiliki peranan penting di kehidupan masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, dan klinik. Fasilitas – fasilitas tersebut berfungsi sebagai tempat utama dalam memberikan pelayanan medis, baik yang bersifat preventif, kuratif, maupun rehabilitatif, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan berkualitas, maka peran fasilitas pelayanan kesehatan menjadi semakin krusial dalam menjamin derajat kesehatan masyarakat yang efektif dan efisien.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan melaporkan bahwa terdapat dua jenis tingkatan pelayanan kesehatan yang dihadirkan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan bagi masyarakat, yaitu (FKTP) atau Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang merupakan fasilitas kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik untuk keperluan observasi, promotive, preventif, diagnosis, perawatan, pengobatan, dan pelayanan kesehatan lainnya, yang mencakup puskesmas, klinik, dan praktik dokter umum. Selanjutnya yang kedua yaitu (FKRTL) atau Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan yang merupakan fasilitas kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisik atau sub spesialisik, yang mencakup rumah sakit umum dan rumah sakit khusus.

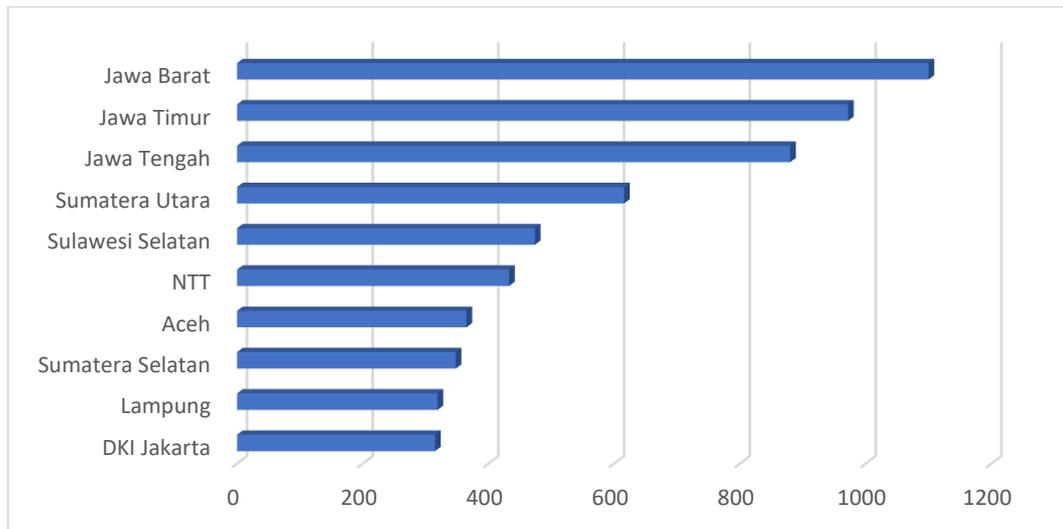
Berikut rincian jumlah fasilitas pelayanan JKN BPJS Kesehatan diseluruh Indonesia pada tahun 2024, dan puskesmas merupakan jenis fasilitas kesehatan JKN terbanyak dengan jumlah sebanyak 10,283 unit, seperti pada gambar 1.1 sebagai berikut :



Gambar 1.1
Jumlah Fasilitas Kesehatan JKN Tahun 2024
Sumber : Kadata.co.id

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau oleh masyarakat umum terutama di wilayah pedesaan dan perkotaan, puskesmas adalah organisasi kesehatan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat dibawah tanggung jawab dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertugas untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah, puskesmas sendiri didirikan untuk memberikan berbagai pelayanan kesehatan dasar yang terpadu bagi seluruh penduduk yang tinggal di wilayah kerja tiap - tiap puskesmas, maka dari itu puskesmas adalah tempat pertama yang akan dikunjungi oleh para peserta BPJS Kesehatan ketika mereka memerlukan perawatan medis, meskipun fasilitasnya tidak selengkap rumah sakit besar, puskesmas merupakan pusat kesehatan primer tingkat pertama untuk memberikan pertolongan dalam perawatan medis demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Hampir diseluruh wilayah Indonesia sudah memiliki pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas dan biasanya terdapat satu puskesmas di setiap wilayah kabupaten/kota, namun lebih dari satu puskesmas dapat di bentuk di satu wilayah jika populasi dan permintaan layanan kesehatan cukup besar. Puskesmas juga merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menangani berbagai masalah kesehatan dasar sebelum mendapat rujukan ke rumah sakit, berdasarkan data dari Kementrian Kesehatan Republik Indonesia terdapat sebanyak 10,283 puskesmas yang tersebar di seluruh provinsi di Indonesia dengan jumlah puskesmas terbanyak pada tahun 2024 berada di provinsi Jawa Barat sebanyak 1,100 diantara 10 provinsi dengan jumlah puskesmas terbanyak di Indonesia, seperti pada gambar 1.2 sebagai berikut :



Gambar 1.2
Daftar 10 Provinsi dengan Puskesmas Terbanyak di Indonesia
 Sumber : Kemenkes RI

Berikut ini adalah data jumlah puskesmas yang berada di 27 kabupaten dan kota di Provinsi Jawa Barat berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, seperti pada tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Puskesmas di Kabupaten dan Kota Provinsi Jawa Barat

No	Nama Kabupaten/kota	Jumlah
1	Kabupaten Bogor	101
2	Kabupaten Sukabumi	58
3	Kabupaten Cianjur	47
4	Kabupaten Bandung	62
5	Kabupaten Garut	67
6	Kabupaten Tasikmalaya	40
7	Kabupaten Ciamis	37
8	Kabupaten Kuningan	37
9	KabupatenCirebon	60
10	Kabupaten Majalengka	32
11	Kabupaten Sumedang	35
12	Kabupaten Indramayu	49
13	Kabupaten Subang	40
14	Kabupaten Purwakarta	20
15	Kabupaten Karawang	50
16	Kabupaten Bekasi	51
17	Kabupaten Bandung Barat	32
18	Kabupaten Pangandaran	15

Lanjutan Tabel 1.1

No	Nama Kabupaten/kota	Jumlah
19	Kota Bogor	25
20	Kota Sukabumi	15
21	Kota Bandung	80
22	Kota Cirebon	22
23	Kota Bekasi	48
24	Kota Depok	38
25	Kota Cimahi	13
26	Kota Tasikmalaya	22
27	Kota Banjar	10

Sumber : dinkes.Jabarprov.go.id

Kota Bandung merupakan salah satu kota dengan jumlah puskesmas terbanyak di Jawa Barat yaitu sebanyak 80 puskesmas dengan jumlah kepesertaan JKN tertinggi sebanyak 2.555.178 atau setara dengan 99,38% dari total penduduk tersebut, seiring dengan meningkatnya cakupan kepesertaan JKN maka ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai sangat penting agar tidak terjadi permasalahan pelayanan seperti pada pemberitaan detikjabar oleh (Aurellia, n.d.) ditemukan keluhan masyarakat terkait pelayanan pada beberapa puskesmas di Kota Bandung, ketidakpuasan masyarakat ini disebabkan oleh permasalahan antrian yang menyebabkan puluhan pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Berikut merupakan 80 puskesmas yang tersebar dalam 30 kecamatan di Kota Bandung, seperti pada tabel 1.2 :

Tabel 1.2
Daftar Puskesmas di Kota Bandung

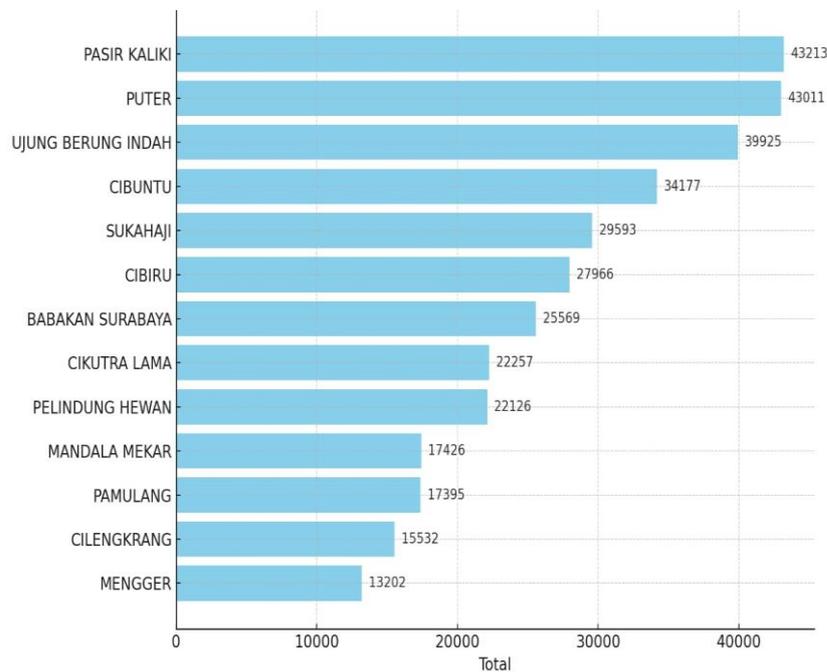
No	Nama - Nama Puskesmas	No	Nama - Nama Puskesmas
1	Puter	10	Mandala Mekar
2	Pasirkaliki	11	Pamulang
3	Ujungberung Indah	12	Cilengkrang
4	Cibuntu	13	Mengger
5	Sukahaji	14	Panyileukan
6	Cibiru	15	Ahmad Yni
7	Babakan Surabaya	16	Cetarip

Lanjutan Tabel 1.2

No	Nama - Nama Puskesmas	No	Nama - Nama Puskesmas
8	Cikutra Lama	17	Moch Ramdan
9	Pelindung Hewan	18	Cibaduyut Wetan
19	Kopo	50	Dago
20	Antapani	51	Cipaku
21	Padasuka	52	Pagarsih
22	Sukaraja	53	Balai Kota
23	Pasirluyu	54	Suryalaya
24	Jajaway	55	Griya Antapani
25	Babakan Tarogong	56	Cibaduyut Kidul
26	Babakansari	57	Cipadung
27	Girimande	58	Pasirlayung
28	Ibrahim Adjie	59	Sarijadi
29	Sukajadi	60	Sukawarna
30	Karang Setra	61	Margahayu Raya
31	Cibolerang	62	Sukarasa
32	Taman Sari	63	Arcamanik
33	Pasundan	64	Jatihandap
34	Panghegar	65	Caringin
35	Gumuruh	66	Babatan
36	Lio Genteng	67	Astanaanyar
37	Derwati	68	Ruing Bandung
38	Pasirjati	69	Cinambo
39	Cigondewah	70	Garuda
40	Cigadung	71	Neglasari
41	Sukapakir	72	Ciumbuleuit
42	Sindang Jaya	73	Cijagra Baru
43	Rusunawa	74	Tamblong
44	Cipamokolan	75	Kujang Sari
45	Cijerah	76	Pasawahan
46	Sukagalih	77	Sekejati
47	Salam	78	Cempaka Arum
48	Sekeloa	79	Talaga Bodas
49	Ledeng	80	Cijagra Lama

Sumber : dinkes.bandung.go.id

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Bandung UPTD puskesmas pasirkaliki merupakan puskesmas dengan wilayah kerja terbanyak diantara 80 puskesmas yang tersebar di seluruh wilayah kota bandung, UPTD puskesmas pasirkaliki memiliki wilayah kerja sebanyak 5 kelurahan dan juga puskesmas dengan jumlah pasien tertinggi diantara 13 puskesmas lainnya seperti pada gambar 1.3 sebagai berikut :



Gambar 1.3

Puskesmas dengan pelayanan tertinggi di Kota Bandung

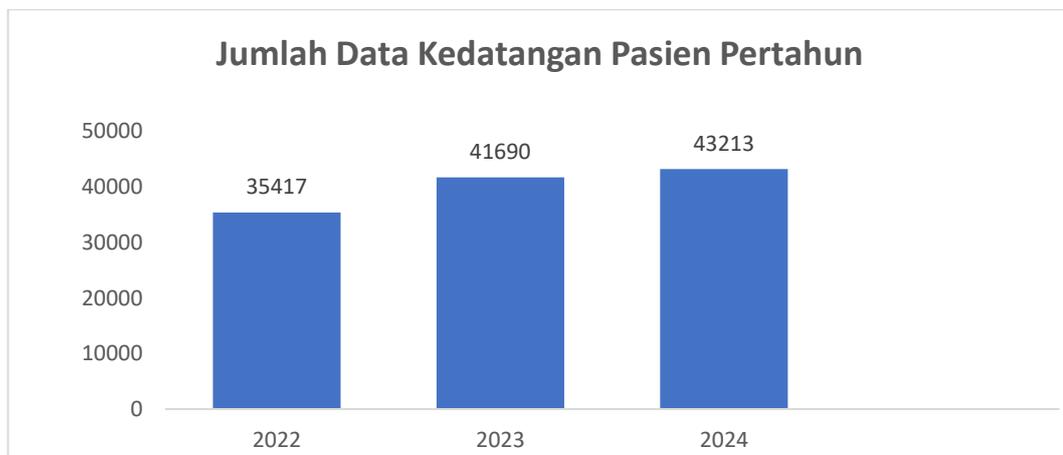
Sumber : UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung

Berdasarkan data dari UPTD Puskesmas Pasirkaliki, tercatat bahwa puskesmas Pasirkaliki adalah puskesmas dengan pelayanan tertinggi sebanyak 43.213 pasien yang dalam praktiknya dilapangan menunjukkan bahwa pada jam – jam tertentu masih terjadi penumpukan pasien tingginya jumlah pasien yang menunjukkan bahwa UPTD puskesmas pasirkaliki memiliki beban pelayanan dan tantangan dalam pengelolaan sistem antrian. Oleh karena itu puskesmas pasirkaliki dipilih sebagai lokasi penelitian untuk menganalisis sistem antrian guna mengidentifikasi sejauh mana efektivitas pelayanan dapat dicapai ditengah tingginya permintaan pelayanan kesehatan.

UPTD Puskesmas Pasirkaliki adalah salah satu puskesmas yang letaknya berada di tengah – tengah pusat Kota Bandung dan berada di Jl. Pasir Kaliki No.188, RT. 02/RW.01, Kecamatan Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat, 40171.

UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung selain lokasi nya yang strategis juga memiliki fasilitas pelayanan yang cukup lengkap seperti pelayanan kegawatdaruratan, kesehatan umum, kesehatan lansia, kesehatan gigi dan mulut, pemeriksaan kehamilan, USG, imunisasi, KB dan IVA test, Skrinning pranikah/catin, prolanis, EKG, krioterapi, TB – DOTS, pandu TPM, dan pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji.

UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah pasien yang cukup signifikan dari tahun ke tahun, dari tahun 2022 hingga 2023 meningkat sebanyak 6,273 pasien dan ditahun 2023 sampai 2024 meningkat sebanyak 1,523 pasien, seperti pada gambar 1.4 sebagai berikut :



Gambar 1.4

Jumlah Data Kedatangan Pasien Pertahun
Sumber : UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung

Meningkatnya jumlah pasien pertahun sementara kapasitas pelayanan tidak bertambah secara proposional, mengakibatkan waktu tunggu pasien semakin panjang pada periode waktu tertentu saat terjadi lonjakan pasien maka puskesmas dituntut untuk terus meningkatkan dan memperluas kapasistas pelayanannya untuk mencegah *overload* dan menjamin efektivitas waktu pelayanan tetap berjalan sesuai

dengan tujuan yang telah ditetapkan, selain dari data tahunan yang menunjukkan peningkatan jumlah kedatangan pasien, terdapat data pasien perhari pada pelayanan farmasi untuk pengambilan obat dibulan Oktober tahun 2024 dan Januari 2025 setiap bulannya seperti pada tabel 1.3 dan 1.4 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Data Pelayanan Pasien di loket farmasi Oktober 2024

Hari/tanggal	Kedatangan	Pelayanan
Selasa,1-10-2024	95	95
Rabu,2-10-2024	88	88
Kamis,3-10-2024	81	81
Jumat,4-10-2024	117	117
Sabtu,5-10-2024	79	79
Senin,7-10-2024	97	97
Selasa,8- 10-2024	76	76
Rabu,9-10 -2024	87	87
Kamis,10-10-2024	90	90
Jumat,11-10-2024	121	121
Sabtu,12-10-2024	80	80
Senin,14-10-2024	92	92
Selasa,15-10-2024	83	83
Rabu,16-10-2024	94	94
Kamis,17-10-2024	97	97
Jumat,18-10-2024	112	112
Senin,21-10-2024	94	94
Selasa,22-10-2024	99	99
Rabu,23-10-2024	95	95
Kamis,24-10-2024	84	84
Jumat,25-10-2024	135	135
Sabtu,26-10-2024	79	79
Senin,28-10-2024	91	91
Selasa,29-10-2024	98	98
Rabu, 30-10-2024	95	95
Kamis,31-10-2024	83	83

Sumber : UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung

Data diatas menunjukkan jumlah pelayanan pasien perhari di loket farmasi UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung tercatat bahwa jumlah pelayanan tertinggi terjadi pada hari Jumat selama satu bulan berturut di bulan oktober 2024.

Sedangkan untuk data pelayanan pada bulan januari 2025 di loket farmasi seperti pada tabel 1.4 sebagai berikut :

Tabel 1.4
Data Pelayanan Pasien di loket farmasi Januari 2025

Hari/tanggal	Kedatangan	Pelayanan
Kamis,2-01-2025	85	85
Jumat,3-01-2025	98	98
Sabtu,4-01-2025	81	81
Senin,6-01-2025	147	147
Selasa,7-01-2025	90	90
Rabu,8-01-2025	81	81
Kamis,9- 01-2025	67	67
Jumat,10-01-2025	91	91
Sabtu,11-01-2025	79	79
Senin,13-01-2025	139	139
Selasa,14-01-2025	80	80
Rabu,15-01-2025	98	98
Kamis,16-01-2025	83	83
Jumat,17-01-2025	95	95
Sabtu,18-01-2025	85	85
Senin,20-01-2025	150	150
Selasa,21-01-2025	86	86
Rabu,22-01-2025	79	79
Kamis,23-01-2025	95	95
Jumat,24-01-2025	82	82
Sabtu,25-01-2025	94	94
Senin,27-01-2025	140	140
Selasa,28-01-2025	92	92
Kamis,30-01-2025	81	81
Jumat,31-01-2025	75	75

Sumber : UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung

Pada hari yang sama menunjukkan jumlah pelayanan pasien perhari di loket farmasi UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung tercatat bahwa jumlah pelayanan tertinggi terjadi pada hari Senin selama satu bulan berturut – turut di bulan Januari tahun 2025.

UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung mempunyai satu loket pelayanan untuk pengambilan obat pasien atau bisa disebut dengan model sistem

antrian *single channel single phase* atau sistem antrian yang hanya memiliki 1 fasilitas pelayanan dan 1 jalur antrian, dengan sistem antrian yang proses pelayanannya yaitu yang pertama masuk akan dilayani terlebih dahulu sehingga dapat keluar terlebih dahulu juga, istilah ini dikenal juga dengan *Fist In First Out* (FIFO) atau *First come First Served* (FCFS).

Lonjakan pasien dalam periode tertentu seringkali menyebabkan penumpukan pasien dan menyebabkan antrian jadi lebih panjang, antrian terjadi ketika permintaan layanan melebihi fasilitas yang tersedia sehingga menyebabkan pasien menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan, tingginya kedatangan pasien pada waktu - waktu tertentu akan mempengaruhi kenyamanan dari pasien itu sendiri karena pada umumnya pasien tidak suka menunggu untuk waktu yang lama, hal tersebut harus menjadi perhatian penting bagi pihak UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung untuk terus memperhatikan kinerja sistem antrian pelayanan yang ada untuk menjaga efektivitas pelayanannya.

Kualitas pelayanan yang baik secara langsung akan berdampak pada reputasi puskesmas, karena dengan reputasi puskesmas yang baik itu akan membangun kepercayaan masyarakat dan menjadi pilihan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan untuk memilih fasilitas kesehatan yang memiliki reputasi yang baik, namun sebaliknya jika reputasi puskesmas buruk tingkat kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas akan menurun dan semua masyarakat enggan berobat ke puskesmas karena adanya isu – isu buruk tentang puskesmas yang mempengaruhi keputusan mereka untuk memilih tempat pelayanan kesehatan.

Oleh karena itu, dibutuhkan sumber daya manusia yang cepat tanggap dan fasilitas pelayanan yang memadai dalam melayani pasien agar tingkat efektivitas waktu pelayanan lebih cepat dan akurat dari standar operasional waktu pelayanan yang telah ditetapkan, karena waktu tunggu yang lama akan berdampak secara langsung terhadap peminimalan waktu tunggu pasien, karena apabila petugas dalam melakukan pelayanan kurang cepat dan tanggap maka pasien bisa menunggu lebih lama dari waktu yang telah ditetapkan oleh pihak UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung hanya untuk mengantri mendapatkan pelayanan obat, antrian yang panjang dan memakan waktu akan berdampak serius terhadap konsekuensi administratif salah satunya seperti peningkatan jumlah komplek pasien dan kepuasan pasien.

Permasalahan antrian ini seringkali kita jumpai dalam kehidupan sehari – hari sehingga betul – betul memerlukan penyelesaian atau solusi yang efektif, efisien dan optimal guna meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan, oleh karena itu setiap puskesmas dituntut untuk melaksanakan pelayanan kesehatan secara cepat, tepat dan tanggap sebagai salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya ketersediaan sarana dan prasarana, konektivitas pasien dengan penyedia layanan, aksesibilitas dan kualitas merupakan hal – hal yang diperlukan agar penyelenggara pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diharapkan dan memungkinkan pasien untuk kembali melakukan pengobatan ke institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif.

Untuk mengatasi hal tersebut dibutuhkan keputusan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di loket farmasi UPTD Puskesmas Pasirkaliki agar pihak yang berwenang dapat mengambil sebuah keputusan untuk menanggulangi masalah yang terjadi dalam sistem antrian pengambilan obat, ada beberapa metode di dalam teori antrian selain single channel single phase yang telah diterapkan di loket farmasi UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung yaitu *single channel multi phase, multi channel single phase, dan multi channel multi phase*, untuk itu perlu dikaji kembali sistem antrian yang telah di terapkan agar menghasilkan metode yang tepat serta efektivitas pelayanan di loket farmasi UPTD Puskesmas Pasirkaliki bisa tercapai guna terpenuhinya standar waktu pelayanan yang telah ditentukan oleh pihak UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung.

Maka dari itu dilakukan penelitian terhadap sistem antrian di loket farmasi UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung secara sistematis untuk menganalisis sistem antrian yang sudah diterapkan oleh pihak UPTD Puskesmas Pasirkaliki dengan tujuan untuk mengetahui apakah penggunaan model sistem antrian single channel single phase sudah memberikan pelayanan yang efektif bagi para pasien untuk mendapatkan pelayanan pengambilan obat sesuai dengan standar operasional waktu yang telah di tetapkan yaitu 5 menit oleh pihak UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, peneliti mengemukakan beberapa identifikasi masalah yang ditemukan dari hasil observasi dan wawancara di loket farmasi UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Jumlah pasien di UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung dari tahun ketahun terus meningkat, akan tetapi jumlah fasilitas pelayanan tidak bertambah secara proporsional.
2. Pelayanan pengambilan obat di loket farmasi UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung dilakukan oleh satu orang petugas farmasi dan satu fasilitas loket pelayanan farmasi.
3. Hari Jumat pada periode bulan Oktober 2024 menjadi hari paling sibuk dengan jumlah pasien jauh lebih tinggi dibandingkan dengan hari – hari lain.
4. Hari Senin pada periode bulan Januari 2025 menjadi hari paling sibuk dengan jumlah pasien jauh lebih tinggi dibandingkan dengan hari – hari lain.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dirumuskan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan metode *single channel single phase* di loket farmasi UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung.
2. Bagaimana waktu pelayanan di loket farmasi UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung.
3. Faktor - faktor yang menghambat efektivitas waktu pelayanan di loket farmasi UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung.
4. Seberapa besar efektivitas metode *single channel single phase* yang telah diterapkan pada waktu pelayanan di loket farmasi UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian yang ingin di capai oleh peneliti adalah untuk mengetahui dan menganalisis beberapa hal sebagai berikut :

1. Penerapan metode *single channel single phase* di loket farmasi UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung.
2. Waktu pelayanan di loket farmasi UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung.
3. Faktor – faktor yang menghambat efektivitas waktu pelayanan di loket farmasi UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung.
4. Besarnya efektivitas metode *single channel single phase* yang telah diterapkan pada waktu pelayanan di loket farmasi UPTD Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang analisis data historis, pengamatan secara langsung, dan teori mengenai antrian untuk mendapatkan pemahaman komperhensif tentang efektivitas sistem pelayanan untuk meminimalisir terjadinya antrian, penumpukan pasien dan meminimalkan waktu tunggu dalam antrian.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih sebagai bahan referensi dan wawasan untuk menambah pengetahuan dan memiliki kegunaan penting bagi beberapa pihak diantaranya :

1. Bagi peneliti
 - a. Memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan pengembangan ilmu dalam menyediakan data untuk teori antrian serta penerapannya dalam konteks di sektor pelayanan kesehatan.
 - b. Sebagai sarana pengembangan kemandirian dan pertanggung jawaban peneliti.
 - c. Peneliti mendapatkan ilmu dan pengalaman baru.
 - d. Memperluas wawasan dan pemahaman baru bagi peneliti.
2. Bagi Perusahaan/Instansi
 - a. Memberi saran dan masukan untuk dipertimbangkan dalam merancang sistem pelayanan yang lebih efektif untuk meminimalkan waktu tunggu pasien.
 - b. Membantu memberikan perencanaan kapasitas layanan yang efektif.
 - c. Membantu memberikan evaluasi pada kualitas pelayanan yang selama ini.
 - d. Membantu memberikan wawasan teoritis mengenai teori antrian.
3. Bagi institusi Pendidikan
 - a. Menjadi sumber referensi akademis untuk penelitian lebih lanjut.
 - b. Memberikan bahan ajar bagi peneliti selanjutnya.
 - c. Memberikan kontribusi teoritis untuk dasar pengambilan keputusan dalam merumuskan kebijakan - kebijakan terkait dengan pengelolaan antrian yang efektif dalam kegiatan operasional.
 - d. Memberikan kontribusi teoritis pada peningkatan efektifitas operasional.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak – pihak yang terkait mengenai sistem antrian dan efektivitas pelayanan sehingga nantinya dapat berguna sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya dan beberapapihak, diantaranya :

1. Bagi peneliti

- a. Peneliti dapat memperdalam pengetahuan tentang sistem antrian, model – model antrian untuk efektivitas pelayanan.
- b. Peneliti dapat mengetahui permasalahan serta hambatan apa saja yang ada di dalam sistem antrian untuk tujuan meminimumkan waktu tunggu agar efektivitas pelayanan tercapai.
- c. Peneliti dapat mengetahui hasil dari penelitian sistem antrian bagi efektivitas pelayanan khususnya di sektor jasa kesehatan.

2. Bagi perusahaan atau organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan landasan pertimbangan saran dan masukan bagi pihak UPTD Puskesmas Pasirkaliki dalam menetapkan kebijakan metode sistem antrian yang cocok diterapkan agar operasional efektivitas waktu pelayanan bisa berjalan sesuai dengan standar operasional waktu pelayanan yang telah ditetapkan UPTD Puskesmas Pasirkaliki.

3. Bagi peneliti lain

- a. Sebagai bahan masukan dan referensi bagi peneliti yang lain dengan topik penelitian yang sama.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk memperdalam dan memperkaya pengembangan ilmu manajemen.