

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ilmu pengetahuan mengenai bentuk antrian, yang dinamakan sebagai teori antrian, merupakan sebuah bagian penting dari operasi perusahaan dan juga alat yang sangat berharga bagi manajemen suatu perusahaan. Antrian adalah situasi yang umum terjadi, sebagai contoh, pekerjaan fotokopi yang sedang menunggu untuk diselesaikan di toko percetakan, para pelanggan di bank yang akan melakukan transaksi, deretan antrian mobil yang akan diperbaiki, pasien yang sedang menunggu di ruang praktik dokter, dan lain-lain.

Pada umumnya orang sangat senang apabila menerima pelayanan tanpa harus menunggu. Menunggu biasanya sangat membuat kebanyakan orang menjadi kesal, karena terlalu banyak membuang waktu padahal beberapa orang dihadapkan pada sejumlah pekerjaan lain yang mungkin lebih penting. Suatu perusahaan dapat menerima sejumlah kerugian, apabila pelanggan mereka terlalu lama menunggu untuk dilayani. Pelanggan bisa membatalkan penggunaan jasa perusahaan tersebut, pelanggan mereka bisa tidak kembali dan memilih perusahaan lain yang lebih cepat memberikan pelayanan, dan pelanggan tersebut menceritakan kepada orang lain mengenai lamanya menunggu pelayanan di perusahaan itu, sehingga pelanggan tersebut memberi saran agar tidak menggunakan jasa perusahaan itu

Pelaku utama dalam antrian adalah pelanggan (*customer*) dan pelayan (*server*). Kedatangan pelanggan yang diperhitungkan adalah selang waktu antarkedatangan pelanggan. Dalam pelayanan yang diperhitungkan adalah waktu pelayanan tiap pelanggan. Teori antrian lebih difokuskan terhadap penguraian waktu tunggu yang terjadi dalam barisan antrian. Barisan antrian tentu saja merupakan suatu kejadian yang bisa terjadi apabila, jumlah individu yang membutuhkan pelayanan lebih banyak daripada yang melayani.

Dalam model-model antrian, kedatangan pelanggan dan waktu pelayanan dapat dibuat dalam distribusi probabilitas yang umumnya disebut sebagai distribusi kedatangan dan distribusi waktu pelayanan.

Antrian dalam model beberapa antrian beberapa pelayanan seri (*multiple channel multiple phase*) diuraikan melalui suatu distribusi tertentu yang menunjukkan kedatangan pelanggan pada suatu tempat yang menggunakan sistem antrian tersebut. Pelanggan harus melalui semua tempat pelayanan secara berurutan agar mendapatkan layanan secara tuntas.

Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat merupakan unit sarana pelayanan publik yang dimiliki oleh pemerintah Provinsi Jawa Barat. Sarana pelayanan di rumah sakit tersebut bertujuan merehabilitasi seseorang yang mengalami gangguan kejiwaan.

Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat memiliki sistem pelayanan tertentu pada saat melakukan rehabilitasi. Langkah pertama pasien mengantri untuk masuk ke ruang anamnesa, langkah kedua pasien mengantri untuk diperiksa oleh dokter. Sistem

tersebut sesuai dengan beberapa antrian beberapa pelayanan seri (*multiple channel multiple phase*).

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk memecahkan masalah antrian yang dihadapi Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Masalah tersebut berkaitan dengan waktu tunggu para pasien dan antrian yang terlalu panjang. Melalui tugas akhir ini, akan mengkaji apakah sistem antrian yang digunakan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat telah maksimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana distribusi antrian di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat?
2. Apakah perlu menambah atau mengurangi pelayan dalam antrian agar hasilnya optimal?

1.3 Batasan Masalah

1. Tidak terjadi pembatalan para pelanggan.
2. Pelayanan yang diberikan pertama datang pertama dilayani.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan masalah- masalah yang dipaparkan sebelumnya adalah :

1. Mengetahui distribusi antrian di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.
2. Mengetahui perlu tidaknya menambah tempat pelayanan.

1.5 Manfaat Penulisan

Sesuai tujuan di atas penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk :

1. Pembaca diharapkan dapat mengetahui dan lebih memahami tentang sistem antrian. Khususnya tentang beberapa antrian beberapa pelayanan seri (*multiple channel multiple phase*).
2. Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dalam pengambilan kebijakan tentang pelayanan dapat menggunakan hasil penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan masalah, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Landasan Teori

Pada bab ini berisi teori-teori pendukung yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, dan digunakan sebagai dasar pemikiran penulis dalam memecahkan permasalahan..

Bab 3 Multiple Channel Multiple Phase

Pada bab ini berisi bahasan yang lebih terperinci mengenai *multiple channel multiple phase* dan uji kecocokan model.

Bab 4 Studi Kasus

Dalam bab ini akan dijabarkan mengenai pengolahan data sesuai dengan data-data yang sudah diperoleh pada bab sebelumnya serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

Bab 5 Kesimpulan Dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil pengolahan data yang telah dianalisis.

