

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Antrian merupakan sebuah bagian penting operasi dan juga alat yang sangat berharga bagi manager operasi. Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan sedangkan jika digabungkan antara sistem antrian dengan metode Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Oktamianiza, O., & Rahmi, L. N. (2019) yang berjudul “Tinjauan kepuasan pasien rawat inap dalam melakukan Pembayaran (*billing system*) di rsud dr. Rasidin padang Tahun 2018”. Dengan menggunakan metode Accidental Sampling didapatkan hasil penelitian lebih dari separuh (54,8%) responden yang tidak puas dalam melakukan pembayaran, lebih dari separuh (67,7%) responden yang mengatakan waktu tunggu dalam pembayaran lebih lama, dan lebih dari separuh (56,5%) responden yang mengatakan kurangnya kompetensi teknis petugas dalam memproses pembayaran biaya perawatan pasien di RSUD dr. Rasidin Padang

Pada metode Accidental Sampling digunakan untuk menganalisis tingkat keefektifan dari pelayanan rumah sakit umum daerah solok yang nanti akan mendapatkan *output* seberapa baik pelayanan yang ada sekarang di rumah sakit dimana hasil dari responden tersebut menggambarkan tingkat kepuasan dari pengunjung di rumah sakit umum kota solok

Kebutuhan antrian dari bisa seperti pengunjung dapat mendaftarkan antrian ke poli tertentu secara online, pengunjung dapat melihat jadwal poli, pengunjung dapat melihat antrian berjalan secara online, pengunjung dapat mengisi formulir pendaftaran. Serta kedepannya dapat melakukan nomor antrian tanpa datang ke rumah sakit terlebih dahulu (Armelia & Agasia, 2018)

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas jelas terlihat bahwa sistem antrian yang terjadi di Rumah Sakit Umum Kota Solok berlangsung lama dan panjang yang mengakibatkan lamanya waktu pelayanan, maka hal inilah yang mendasari penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul “ **Analisis Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Menggunakan Metode Accidental Sampling (Studi Kasus Di Rumah Sakit Umum Kota Solok)**”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis merumuskan beberapa masalah yaitu :

1. Apakah dengan penerapan metode Accidental Sampling dapat meningkatkan efektivitas waktu antrian pelayanan pada rumah sakit umum kota solok ?.

2. Bagaimana pengujian dan penggunaan aplikasi dengan teknik Accidental Sampling dapat meningkatkan efektivitas pelayanan rumah sakit umum kota solok ?

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini lebih terarah dan tujuannya dalam menyampaikan informasi secara tepat. Peneliti membatasi permasalahan yang akan diteliti dalam pembuatan tesis ini. Masalah yang dibahas oleh peneliti adalah Antrian dengan metode Accidental Sampling

Untuk menghindari penyimpangan pembahasan dari tujuan awal penelitian diperlukan batasan masalah tesis adalah sebagai berikut

1. Sistem yang dirancang hanya untuk Simulasi sistem antrian menggunakan Teknik Accidental Sampling
2. Sumber pengetahuan didapat dari pihak rumah sakit, ahli, buku-buku, e-book, jurnal yang mendukung tentang Teknik Accidental Sampling.
3. Metode yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan metode Accidental Sampling.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Menerapan metode Accidental Sampling untuk meningkatkan efektivitas lamanya waktu antrian pelayanan pada rumah sakit umum kota solok.
2. Aplikasi dengan teknik Accidental Sampling diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan rumah sakit umum kota solok.

1.5. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian diatas, maka dapat diambil manfaat dari penelitian yaitu

1. Bermanfaat serta berguna bagi rumah sakit dan pengunjung terhadap pelayanan rumah sakit
2. Menciptakan pelayanan yang prima kepada semua pemakai sistem antrian

1.6. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini terarah dan sistematis, penulis membuat kerangka tulisan yang dituangkan dalam sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab Pendahuluan ini berisi pendahuluan yang mencakup latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab II akan dibahas tentang konsep-konsep dan penerapan metode dari literatur jurnal, artikel, makalah, dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini dijelaskan kerangka kerja (*framework*) yang dipakai dalam penelitian ini.

BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN

Pada Bab ini diperlihatkan tahapan analisa dan pengolahan data sehingga didapat metode simulasi prediksi yang cepat, tepat, akurat dan mudah dalam penggunaannya.

BAB V IMPLEMENTASI DAN HASIL

Pada bab ini menguraikan cara implementasi dan hasil pengujian sistem yang dibangun.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dan saran dari seluruh tahapan penelitian yang dilakukan.