

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan perekonomian yang berkembang dengan pesat, semakin banyak juga kebutuhan manusia. Ada berbagai jenis kebutuhan manusia, salah satunya adalah kebutuhan pelayanan kesehatan. Rumah sakit adalah organisasi yang memberikan jasa atau pelayanan di sektor kesehatan

Jasa merupakan sektor ekonomi yang berkembang secara cepat dan jasa merupakan sektor ekonomi terbesar dalam masyarakat maju (Heizer, 2011).

Rumah sakit merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Untuk mengelola proses pelayanan di rumah sakit, perlu diterapkan manajemen operasi yang baik. Salah satu hal yang dikelola dalam manajemen

operasi pada rumah sakit adalah mengenai penjadwalan, misalnya penjadwalan dokter, penjadwalan perawat, dan sebagainya.

RSGM Maranatha adalah rumah sakit khusus gigi dan mulut swasta pertama di kota Bandung yang didirikan tahun 2013 dan terus berkembang cepat dalam memenuhi kebutuhan kesehatan gigi masyarakat secara terpadu. RSGM Maranatha berusaha menjadi rumah sakit yang paling unggul di bidangnya dan salah satu caranya adalah dengan mengoptimalkan pendayagunaan perawat yang dimilikinya. Perawat yang tersedia oleh RSGM Maranatha harus diatur penjadwalannya agar menjadi optimal sehingga dapat melayani pasien yang tingkat kedatangannya berfluktuasi. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menjadwalkan tenaga kerja adalah Algoritma Tibrewala, Philippe, & Browne.

Algoritma Tibrewala, Philippe, & Browne bertujuan untuk memenuhi permintaan terhadap tenaga kerja dengan meminimumkan jumlah pekerja yang harus disiapkan dan memberikan dua hari libur secara berurutan.

Karena pentingnya penjadwalan perawat sehubungan dengan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penjadwalan Tenaga Perawat untuk Mengatasi Fluktuasi Kedatangan Pasien dengan menggunakan Algoritma Tibrewala, Phillipe, & Browne pada Poli Gigi RSGM Maranatha bandung**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berikut ini ditampilkan data kedatangan pasien ke Poli Gigi RSGM Maranatha bulan September 2016 selama 4 minggu

**Tabel 1.1**

Data Kedatangan Pasien ke Poli Gigi

Bulan September 2016 selama 4 minggu

Hari	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu	Jumlah
Pasien	95	77	105	71	92	96	10	546

Hari	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu	Jumlah
Pasien	81	75	90	99	118	95	9	567

Hari	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu	Jumlah
Pasien	92	92	89	119	111	92	4	599

Hari	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu	Jumlah
Pasien	100	98	99	97	111	85	2	592

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa tingkat kedatangan pasien ke Poli Gigi RSGM Maranatha Bandung berfluktuasi, oleh karena itu dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kebijakan penjadwalan perawat yang diterapkan oleh RSGM Maranatha saat ini ?

2. Metode penjadwalan apa yang paling sesuai untuk digunakan di RSGM Maranatha dan bagaimana peranannya dalam memenuhi fluktuasi kedatangan pasien?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk :

1. Menjelaskan bagaimana kebijakan penjadwalan perawat yang diterapkan oleh RSGM Maranatha saat ini.
2. Menjelaskan metode penjadwalan perawat apa yang cocok digunakan oleh RSGM Maranatha dan peranannya dalam memenuhi fluktuasi kedatangan pasien

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi Penulis

Untuk memperluas pengetahuan dan wawasan penulis mengenai aplikasi manajemen operasi di lapangan, khususnya yang berkaitan dengan penjadwalan tenaga kerja, serta sebagai salah satu persyaratan guna mengikuti sidang sarjana Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Kristen Maranatha

2. Bagi RSGM Maranatha

Memperoleh masukan mengenai metode penjadwalan, sehingga diharapkan dapat membantu RSGM Maranatha dalam mengoptimalkan penjadwalan perawat yang tersedia.

3. Bagi Fakultas Ekonomi

Tambahan bahan referensi serta melengkapi literatur di perpustakaan Universitas Kristen Maranatha yang dapat dijadikan acuan bagi penelitian sejenis

