

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era global ini, perkembangan dunia bisnis semakin pesat. Banyak usaha yang bermunculan baik dalam bidang pelayanan jasa maupun usaha dagang dalam penyediaan barang. Hal tersebut karena zaman telah berkembang mengarah pada hidup yang modern. Hidup modern dituntut agar segala sesuatu harus dilakukan serba praktis dan cepat. Melalui peluang tersebut, banyak pengusaha berlomba-lomba untuk bersaing dalam memberikan pelayanan yang cepat dalam upaya memuaskan pelanggan. Begitu pula dengan pelayanan dalam dunia kesehatan yang kerap berperan penting di dalam kehidupan saat ini.

Pelayanan dalam dunia kesehatan merupakan prioritas utama, karena hal ini menyangkut nyawa seseorang dan reputasi rumah sakit. Salah satu permasalahan yang ada dalam rumah sakit adalah seringnya orang menunggu saat melakukan pengambilan obat. Hal ini dapat terjadi karena waktu kedatangan konsumen yang tidak tentu dan waktu pelayanan yang berbeda-beda. Waktu kedatangan dan waktu pelayanan yang berbeda inilah yang menyebabkan waktu tunggu yang lama.

Santosa Hospital Bandung Kopo merupakan salah satu usaha pelayanan jasa dalam dunia kesehatan yang berada di Jalan K.H. Wahid Hasyim No. 461 - 463, Kopo, Cirangrang, Babakan Ciparay, Kota Bandung, Jawa Barat. Rumah sakit ini merupakan cabang dari Santosa Hospital Central Bandung yang terletak di Jalan Kebon Jati No.38. Sistem yang ada pada bagian farmasi di rumah sakit ini mengikuti sistem antrian seri dimana pasien dilayani oleh beberapa pelayanan secara berurutan sampai tuntas.

Rumah sakit ini setiap hari selalu terdapat antrian yang memakan waktu lama pada bagian *input* resep sampai penyerahan obat di bagian farmasi. Hal ini terjadi baik pada rawat jalan maupun rawat inap. Berdasarkan

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu tunggu pelayanan farmasi untuk obat non-racikan adalah ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit, namun pada farmasi rawat jalan waktu tunggu seringkali melebihi standar tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu pasien rawat jalan agar sesuai dengan standar pelayanan dan meminimasi waktu tunggu pasien rawat inap.

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa faktor yang menjadi kemungkinan penyebab lamanya waktu tunggu bagi pasien untuk mendapatkan obat adalah:

- Banyaknya proses yang perlu dilakukan tetapi hanya sedikit pegawai yang tersedia.
- Jumlah *server* beberapa stasiun kerja yang kurang optimal.
- Posisi beberapa stasiun kerja yang kurang baik.

1.3 Batasan Masalah dan Asumsi

Batasan masalah dan asumsi bertujuan untuk membatasi penelitian agar penelitian tidak menjadi terlalu luas. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan pada bagian farmasi rawat jalan dan rawat inap di Santosa Hospital Bandung Kopo.
2. Penulis tidak akan mengubah jumlah pegawai bagian Pembayaran, karena bagian tersebut adalah bagian keuangan, bukan farmasi.
3. Penulis tidak mengamati biaya yang perlu dikeluarkan oleh Santosa Hospital Bandung Kopo.
4. Penulis tidak meneliti posisi stasiun kerja.

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kemampuan tiap pegawai dianggap sama dan dapat melakukan semua proses.
2. Obat yang dibeli pasien diasumsikan selalu tersedia.

3. Waktu pengantaran obat rawat inap ke seluruh *nurse station* diasumsikan selama 1 jam 30 menit.
4. Tingkat kepercayaan yang digunakan 95% dan tingkat signifikansi 5%.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, hal-hal yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana karakteristik sistem antrian yang saat ini diterapkan oleh bagian farmasi di Santosa Hospital Bandung Kopo?
2. Bagaimana usulan sistem antrian yang sebaiknya diterapkan oleh bagian farmasi di Santosa Hospital Bandung Kopo?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui karakteristik sistem antrian yang saat ini diterapkan oleh bagian farmasi di Santosa Hospital Bandung Kopo.
2. Mengetahui usulan sistem antrian yang sebaiknya diterapkan oleh bagian farmasi di Santosa Hospital Bandung Kopo.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang penelitian ini, maka pembahasan dilakukan secara sistematis yang meliputi:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini, seperti teori mengenai antrian, statistika dan simulasi.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang langkah-langkah penelitian, mulai dari penelitian pendahuluan hingga kesimpulan dan saran. Langkah-langkah digambarkan dalam bentuk *flowchart* agar pembaca lebih mudah dalam melihat garis besar isi penelitian.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data-data yang akan digunakan dalam pengolahan data, seperti data waktu tunggu pasien, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan masing-masing proses pelayanan, jam sibuk farmasi, dan probabilitas masing-masing jenis pasien.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang pengolahan data menggunakan simulasi dengan ProModel. Hasil dari pengolahan data ini akan digunakan untuk dianalisis dan dibuat usulan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian yang dilakukan, saran dari penulis untuk Santosa Hospital Bandung Kopo, dan saran untuk penelitian di masa yang akan datang.