

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang akan terus berkembang setiap tahunnya, salah satunya di bidang industri. Banyak industri baru yang muncul dalam era saat ini baik dalam bidang barang maupun jasa. Di Indonesia, perusahaan jasa kerap kali menjadi permasalahan karena kurangnya pemberdayaan tenaga kerja yang baik. Tenaga kerja sangat dibutuhkan di dalam suatu usaha karena mempunyai peranan penting dalam kegiatan operasional perusahaan. Keberhasilan atau kegagalan di dalam suatu usaha sangat ditentukan untuk konsumen. Sedangkan keputusan keberhasilan sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh tenaga kerja. Mengingat pentingnya tenaga kerja dalam sebuah usaha yang dijalani, maka perusahaan perlu mengatur penjadwalan tenaga kerja agar dapat memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen.

Manajemen Operasi mempunyai peranan penting dalam perusahaan untuk mengatur kegiatan operasional untuk kelangsungan perusahaan. Proses operasional perlu diatur agar perusahaan berjalan dengan baik. Dengan manajemen operasi yang baik, kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan lebih terencana dalam mengatur strategi dan menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Strategi-strategi dan keputusan tersebut contohnya

adalah *short-term scheduling*, *human resources*, *quality control*, dan lain sebagainya.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu Rumah Sakit. Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/MENKES/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan. Selain itu, menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga merupakan sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya.

Rumah sakit membutuhkan penerapan manajemen operasi yang baik untuk mengelola pelayanan yang ada. Salah satunya adalah penjadwalan tenaga kerja. Dengan mengelola penjadwalan tenaga kerja tersebut maka rumah sakit akan lebih efisien dan efektif dalam menangani setiap pasien yang datang.

Rumah Sakit Immanuel merupakan rumah sakit swasta yang terletak di Jl. KH. Wahid Hasyim No.161, Situsaur, Bojongloa Kidul, Kota Bandung. Berdasarkan surat keputusan Yayasan Badan Rumah Sakit Gereja Kristen Pasundan (BRS-GKP) No. 608/BRSGKP/SK/X/1991, tugas utama Rumah Sakit Immanuel yaitu melaksanakan pelayanan kesehatan, penyembuhan penyakit,

meringankan penderita serta pemulihan keadaan badan dan jiwa akibat penyakit atau kecelakaan secara medis maupun psikososial kepada para penderita yang meminta pertolongan, sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam menangani pasien, dibutuhkan penjadwalan tenaga kerja yang optimum untuk mencapai pelayanan yang efisien dan efektif.

Setiap harinya, Rumah Sakit Immanuel dikunjungi pasien, khususnya di Poliklinik Rehabilitasi Medik. Pasien yang berfluktuasi dan cenderung meningkat di hari Senin merupakan masalah dalam poliklinik tersebut. Hal ini membuat kebutuhan tenaga fisioterapis berbeda dari hari yang lainnya. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, maka diperlukan penjadwalan untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Rehabilitasi Medik merupakan salah satu poliklinik yang sibuk daripada poliklinik lain. Jumlah pasien dari poliklinik tersebut sangat padat daripada lainnya. Poliklinik tersebut mempunyai standar yaitu pasien tidak boleh menunggu lebih dari 30 menit setelah pendaftaran. Dari pernyataan tersebut motivasi peneliti melakukan riset ini adalah mengetahui apakah jumlah tenaga kerja yang dijadwalkan oleh Rehabilitasi Medik sudah memadai sesuai dengan jumlah pasien agar bisa memenuhi standar tersebut.

Metode yang dapat digunakan untuk penjadwalan tenaga kerja adalah algoritma TPB (Tibrewala, Philippe & Browne), algoritma Monroe, dan Algoritma Luce. Dari ketiga metode tersebut, peneliti menggunakan algoritma TPB karena metode tersebut dapat menentukan jumlah tenaga kerja sesuai dengan kunjungan pasien yang datang. Selain itu, metode TPB menetapkan 2 hari libur

tidak berurut. Hal ini dapat menjadi pertimbangan Rumah Sakit Immanuel dalam menjadwalkan tenaga fisioterapis yang terdapat pada Rehabilitasi Medik.

Motivasi peneliti melakukan riset ini adalah instalasi Rehabilitasi Medik merupakan instalasi yang paling sibuk diantara lainnya. Jumlah pasien dalam instalasi ini lebih padat dari antara instalasi lain. Rehabilitasi Medik mempunyai target bahwa pasien harus menunggu maksimal 30 menit setelah mendaftar. Peneliti ingin mengetahui apakah penjadwalan tenaga kerja yang sekarang sudah memadai atau tidak untuk mengatasi kepadatan pasien tersebut.

Dengan menggunakan algoritma TPB (Tibrewala, Philippe & Browne) merupakan metode yang mempunyai tujuan untuk memenuhi permintaan tenaga kerja dengan meminimumkan jumlah tenaga kerja yang harus disiapkan. Metode ini menunjukkan bahwa kebutuhan tenaga kerja akan berbeda setiap harinya karena pasien yang berfluktuasi. Metode ini menerapkan 2 hari libur yang dapat digunakan oleh RS Immanuel untuk menjadwalkan cuti setiap tenaga Fisioterapis untuk kedepannya agar tidak terjadi penumpukan pengambilan cuti di hari yang sama.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis melakukan penelitian untuk mengetahui metode penjadwalan tenaga kerja yang sebaiknya diterapkan di rehabilitasi medik Rumah Sakit Immanuel dengan judul “Penjadwalan Tenaga Kerja Fisioterapi Menggunakan Algoritma Tibrewala, Philippe & Browne pada Rumah Sakit Immanuel Bandung”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berikut merupakan data kedatangan pasien Fisioterapi dari tanggal 6 Februari – 6

Maret:

**Tabel 1.1**

### **Kedatangan Pasien Fisioterapi**

**6 Februari – 6 Maret 2019**

Minggu/Hari	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu
Minggu-1			69	91	79	73
Minggu-2	95	73	78	82	82	80
Minggu-3	104	93	83	84	94	82
Minggu-4	105	82	89	84	71	71
Minggu-5	106	93	100			

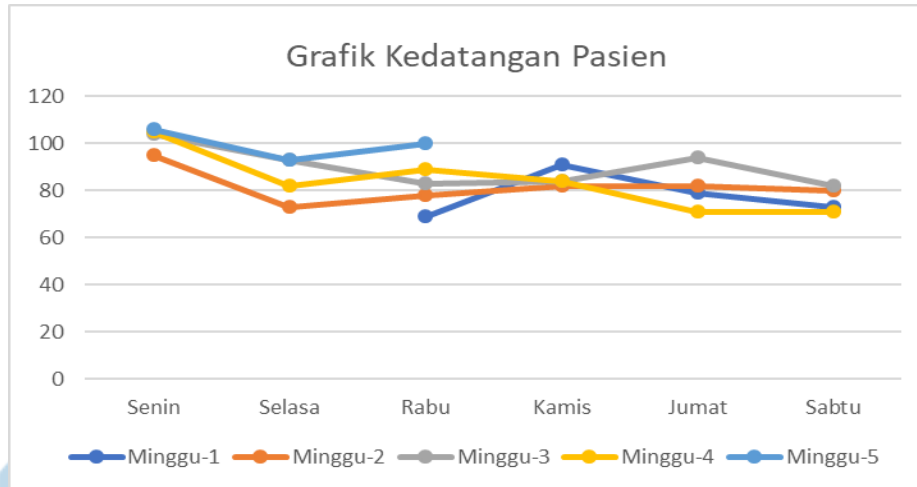
Sumber: Rehabilitasi Medik RS. Immanuel

Untuk memperjelas data di atas, peneliti membuat dengan format grafik sebagai berikut:

Gambar 1.1

## Grafik Kedatangan Pasien Fisioterapi

6 Februari – 6 Maret 2019



Sumber: Rehabilitasi Medik RS. Immanuel

Dari grafik di atas, kunjungan pasien di hari Senin cenderung meningkat dibanding dengan hari lainnya. Saat ini Rehabilitasi Medik RS. Immanuel mempekerjakan 14 orang dari hari Senin sampai Sabtu dengan 2 shift yaitu Pagi (07.00 - 14.00) dan Siang (11.00 - 18.00). Namun dengan melihat grafik di atas, jumlah pasien memuncak di hari Senin sehingga dibutuhkan lebih banyak fisioterapis dibanding hari lainnya. Hal tersebut menjadikan suatu pernyataan bahwa berapa kebutuhan fisioterapi yang sebaiknya dipekerjakan. Dengan demikian, diperlukan analisis penjadwalan yang baik dan optimal. Dari permasalahan di atas dapat diidentifikasi dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan penjadwalan fisioterapi instalasi rehabilitasi medik “Rumah Sakit Immanuel” yang diterapkan saat ini?
2. Berapa jumlah fisioterapi yang sebaiknya diberdayakan di instalasi rehabilitasi medik “Rumah Sakit Immanuel”?
3. Bagaimana penjadwalan fisioterapi yang sebaiknya diterapkan di instalasi rehabilitasi medik “Rumah Sakit Immanuel”?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kebijakan penjadwalan fisioterapi instalasi rehabilitasi medik “Rumah Sakit Immanuel” yang diterapkan saat ini.
2. Untuk mengetahui berapa jumlah fisioterapi yang sebaiknya diberdayakan di instalasi rehabilitasi medik “Rumah Sakit Immanuel”.
3. Untuk mengetahui bagaimana penjadwalan fisioterapi yang sebaiknya diterapkan di instalasi rehabilitasi medik “Rumah Sakit Immanuel”.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak “Rumah Sakit Immanuel”

Dapat mengimplementasikan penjadwalan fisioterapi menggunakan metode Tibrewala, Philippe, dan Browne dalam kebijakan perusahaan.

## 2. Bagi Akademis

Dapat menambah wawasan mengenai penjadwalan tenaga kerja menggunakan metode Tibrewala, Philippe, dan Browne sehingga dapat meningkatkan ilmu tentang penjadwalan dan untuk diaplikasikan dalam dunia kerja.

## 3. Bagi Universitas Kristen Maranatha

Untuk menambah referensi dan sumber informasi mengenai “Penjadwalan tenaga kerja menggunakan Tibrewalla, Philippe & Browne”.

### 1.5 Batasan Masalah

Dalam instalasi Rehabilitasi Medik terdapat 4 peranan profesi yang akan diberikan oleh pasien, yaitu Dokter Spesialis Rehabilitasi Medik, Fisioterapis, Okupasi Terapis, dan Terapis Wicara. Tiap peranan mempunyai pelayanan yang berbeda, tergantung kebutuhan pasien. Peneliti memilih Fisioterapis sebagai peranan profesi yang akan diteliti.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir terdiri atas lima bab, yang disusun dengan sistematika berikut:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan Tugas Akhir.



## BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat tentang kajian literatur deduktif yang dapat membuktikan bahwa topik Tugas Akhir yang diangkat memenuhi syarat dan kriteria yang telah dijelaskan.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang obyek penelitian, metode pengumpulan data, pengolahan data, dan kerangka penelitian.

## BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan dan rekomendasinya atau saran yang harus diberikan untuk penelitian lanjut.

## BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat tentang kesimpulan dan rekomendasi yang diberikan bagi peneliti selanjutnya maupun bagi institusi.