

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi modern dapat menghasilkan manfaat bagi sebuah perusahaan, teknologi dapat diartikan sebagai aktivitas seperti menemukan, mendesain dan manufaktur (Tim Dosen Teknik Industri UNIKOM, 2014 [1]). Menggunakan kekuatan dari teknologi modern untuk mengambil manfaat terbaiknya merupakan keahlian strategis dalam suatu organisasi jika tetap ingin mengungguli pesaing-pesaingnya. Teknologi memiliki banyak fungsi dalam suatu perusahaan seperti proses otomatis, manajemen sistem serta kemajuan teknologi lainnya seperti simulasi (Soegoto, 2014[2]). Simulasi merupakan suatu proses peniruan dari suatu sistem yang nyata beserta keadaan sekelilingnya. Proses peniruan suatu sistem digambarkan secara umum dengan mempertimbangkan sifat-sifat karakteristik kunci dari kegiatan sistem fisik atau sistem yang abstrak. Simulasi dapat digunakan untuk perancangan suatu objek diam maupun bergerak dengan parameter yang mendekati sebenarnya, sehingga simulasi merupakan proses yang diperlukan untuk operasionalisasi proses model untuk meniru tingkah laku sistem sesungguhnya. Simulasi bermanfaat untuk dapat mengurangi rasio kegagalan untuk memenuhi target standar, menghilangkan kejadian tidak terduga, mengatur sumber daya, dan membuat performa sistem menjadi lebih optimal. Maka dari itu simulasi dari suatu sistem dapat bermanfaat untuk dilakukan, simulasi yang akan diteliti yaitu mengenai sistem pelayanan rawat jalan yang berada di rumah sakit.

Rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristiknya sendiri. Hal ini dipengaruhi dengan berkembangnya ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat sehingga mampu meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Rumah sakit memberikan tempat perawatan kesehatan secara profesional yaitu memberikan pelayanan yang disediakan oleh perawat, dokter serta tenaga ahli kesehatan lainnya. Pelaksanaan mengenai pelayanan kualitas sering kali mengalami

tidak kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi seperti kurangnya kuota pelayanan rawat jalan yang telah peneliti amati selama observasi dan aliran pelayanan rawat jalan yang perlu diperbaiki serta sering terdapat keluhan pasien yang mengalami antrian yang terlalu panjang (Santosa, Sagathi, dan Situmorang, 2019 [3]), hal ini yang mendasari dilakukannya penelitian mengenai simulasi pelayanan rawat jalan pada rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan agar kinerja pelayanan rumah sakit dalam melakukan pelayanan rawat jalan dapat memenuhi jumlah pasien yang mendatangi rumah sakit. Penggunaan metode simulasi dalam melakukan penelitian dikarenakan dapat secara langsung melakukan implementasi pembuatan model dengan semirip mungkin, implementasi yang dilakukan setelah ditetapkan merupakan sebuah proses untuk melakukan pemetaan kebutuhan dan mengakomodasikan tuntutan lingkungan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Kirom, 2012 [4]).

Penelitian mengenai simulasi sistem pelayanan rawat jalan dilakukan pada Rumah Sakit Umum Avisena Cimahi yang terletak di Jl. Melong No. 170 Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh terdapatnya pasien yang ingin melakukan pelayanan rawat jalan pada rumah sakit namun kuota yang diberikan tidak mencukupi. Kegiatan yang dilakukan yaitu dengan mengetahui komponen-komponen yang terlibat di dalam sistem pelayanan serta lokasi-lokasi yang akan didatangi oleh pasien saat akan melakukan rawat jalan dalam rumah sakit tersebut. Melakukan pengambilan data mengenai waktu pasien mengantre dan waktu yang digunakan untuk setiap pelayanan terhadap pasien, untuk menunjang kebutuhan simulasi maka diperlukan. Setelah data yang didapatkan cukup maka dapat dilakukan pembuatan simulasi sistem rumah sakit menggunakan *software Promodel Student Version*, Promodel dipilih karena memiliki kemudahan dalam mendapatkan *software* dengan versi pelajar serta memiliki kemudahan *user interface* untuk melakukan pembuatan model dan terdapat juga fasilitas yang membantu menentukan distribusi nilai saat mengolah data (Riyanto, Andriana, dan Sianturi, 2015 [5]). Pembuatan simulasi ini diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

1.2 Rumusan Masalah

Rumah sakit merupakan tempat pelayanan masyarakat yang menjadi salah satu tempat mendapatkan pelayanan kesehatan di Indonesia, untuk membuat model sistem pelayanan rumah sakit maka didapatkan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apa karakteristik sistem pelayanan rawat jalan pada rumah sakit?
2. Apa saja lokasi yang terdapat dalam sistem pelayanan rawat jalan pada rumah sakit?
3. Apa saja entitas yang terdapat dalam sistem pelayanan rawat jalan pada rumah sakit?
4. Berapa rata-rata waktu pelayanan rawat jalan pada rumah sakit?
5. Bagaimana alur sistem pelayanan rawat jalan pada rumah sakit?
6. Apa saja faktor yang dapat mempengaruhi waktu sistem pelayanan rawat jalan pada rumah sakit?
7. Lokasi mana dalam pelayanan pemeriksaan rawat jalan yang perlu ditambahkan kuota dan waktu pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada rumah sakit?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian terhadap rumah sakit adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi karakteristik yang terdapat pada sistem pelayanan rawat jalan pada rumah sakit.
2. Mengidentifikasi lokasi-lokasi yang perlu dituju oleh pasien dalam sistem pelayanan rawat jalan pada rumah sakit.
3. Mengidentifikasi entitas yang terdapat dalam sistem pelayanan rawat jalan pada rumah sakit.
4. Mengidentifikasi rata-rata waktu pelayanan rawat jalan pada rumah sakit.
5. Mengidentifikasi serta memberikan alur perbaikan mengenai sistem pelayanan rawat jalan pada rumah sakit.

6. Mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi waktu pelayanan rawat jalan pada rumah sakit.
7. Mengidentifikasi dan merekomendasikan penambahan kuota dan waktu pelayanan pada lokasi pemeriksaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada rumah sakit.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dilaksanakannya penelitian terhadap rumah sakit adalah sebagai berikut:

1. Simulasi sistem pelayanan rawat jalan pada rumah sakit dapat digunakan sebagai salah satu proses untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Simulasi dapat menjadi proses untuk mengetahui kegiatan apa saja yang mungkin dapat terjadi dalam suatu sistem.
3. Menjadi sarana informasi bagi masyarakat mengenai alur kegiatan yang terjadi saat proses pelayanan rawat jalan pada rumah sakit.

1.5 Asumsi dan Pembatasan Masalah

Asumsi yang dilakukan pada penelitian sistem pelayanan rawat jalan di rumah sakit yaitu:

1. Menjadikan beberapa Poli pelayanan yang memiliki nilai kunjungan terkecil ke dalam satu jenis lokasi dikarenakan keterbatasan versi *software* yang digunakan, yaitu Poli Gigi, Poli Bedah Mulut dan Poli Telinga Hidung Tenggorokan.
2. Waktu pengambilan tiket diasumsikan dengan pola distribusi normal dengan rata-rata sepuluh detik dan lima standar deviasi.

Pembatasan masalah yang dilakukan pada penelitian sistem pelayanan rawat jalan di rumah sakit yaitu:

1. Pembuatan model yang dilakukan mengenai sistem pelayanan rawat jalan di rumah sakit dibuat dalam bentuk harian tidak per satu *shift*.
2. Model yang dibuat hanya berfokus pada pelayanan rawat jalan yang perlu dilalui pasien hingga mendapatkan obat, kemungkinan lain yang dapat terjadi tidak saat proses pelayanan tidak digambarkan.

1.6. Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Berisikan masalah yang terjadi yang harus dianalisis dan melatar belakangi dilakukannya penelitian simulasi sistem pelayanan rawat jalan di rumah sakit.

1.2. Rumusan Masalah

Berisikan tentang rumusan yang lebih spesifik dari permasalahan yang telah dibahas pada latar belakang penelitian.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berisikan tentang tujuan dilakukannya penelitian serta manfaat yang dapat diberikan setelah dilakukan penelitian pada sistem pelayanan rawat jalan di rumah sakit.

1.4. Asumsi

Berisikan tentang Asumsi dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Asumsi ini dikarenakan keterbatasan *software* yang digunakan.

1.5. Sistematika Penulisan

Berisikan mengenai sistematika penulisan penelitian tugas akhir.

Bab 2 Studi Literatur

Menjelaskan metode-metode yang digunakan pada saat melakukan penelitian mengenai sistem pelayanan rawat jalan di rumah sakit.

Bab 3 *Flowchart* Pemecahan Masalah

Flowchart pemecahan masalah menjelaskan gambaran langkah-langkah dalam penyusunan dan penyelesaian masalah penelitian.

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Menjelaskan sumber dan cara-cara pengumpulan dan pengolahan data sesuai dengan topik yang berkaitan. Menjelaskan teknik dan alat yang digunakan dalam melakukan pengumpulan serta pengolahan data penelitian sistem pelayanan rawat jalan di rumah sakit.

Bab 5 Analisis

Berisikan tentang analisis data yang telah diolah dalam penelitian. Peneliti melakukan identifikasi, menganalisis serta menilai hasil dari pengolahan data sistem pelayanan rawat jalan di rumah sakit.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Berisikan kesimpulan yang berkaitan dengan tugas akhir yang diberikan dan saran-saran yang perlu dilakukan untuk tindak lanjut yang lebih baik berdasarkan pada hasil penelitian.