

# **Bab 1**

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Apotek merupakan tempat apoteker melakukan praktik profesi farmasi serta saat ini sudah menjadi sebuah tempat yang dibutuhkan masyarakat karena peran fungsinya yang dapat melayani masyarakat, khususnya dalam bidang kesehatan. Seiring perkembangan jaman apotek pun ikut mengalami perkembangan, yaitu bukan hanya sebagai tempat praktik farmasi melainkan telah menjadi lahan bisnis yang cukup menguntungkan. Mengembangkan pelayanan yang ada merupakan salah satu cara untuk mengalahkan para pesaing atau bisa dikatakan apotek lainnya, seperti ikut menjual makanan ringan dan multivitamin hingga alat kesehatan di tokonya termasuk salah satu strategi mengembangkan pelayanannya agar apotek tersebut dapat menyediakan segala kebutuhan konsumen cukup dalam satu apotek.

Apotek XYZ merupakan salah satu anak cabang perusahaan dari salah satu distributor obat di Jawa Barat, yaitu sebuah perusahaan yang bergerak dibidang farmasi dalam hal penyedia obat (distributor) sekaligus membuka usaha Apotek di beberapa tempat di Jawa Barat. Apotek XYZ dikenal dengan perannya dibidang penyedia obat yang dapat diandalkan karena pelayanannya yang cepat dan ramah karena menempatkan 4 sampai 5 karyawan per-shift nya hanya untuk melayani konsumen. Banyaknya antrian yang sering melonjak pada waktu-waktu tertentu di apotek memunculkan pertanyaan apakah pelayanan di apotek masih kurang cepat atau masih kurang SDM-nya. Menanggapi permasalahan yang ada, Apotek XYZ mulai membuat rencana strategi pengembangan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Dimana standar mutu pelayanan sudah ditetapkan oleh pemerintah melalui Permenkes No. 73 tahun 2016 mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Pada kesempatan kali ini peneliti ingin mencari tahu waktu pelayanan dan tingkat produktivitas pelayanan di

Apotek XYZ sudah berada pada kondisi yang terbaik untuk Apotek itu sendiri atau belum, lalu mencarikan solusi berupa usulan perbaikan / pengembangan bagi Apotek itu sendiri. Tujuan atau output penelitian ini adalah sebuah model simulasi yang akan diukur atau dinilai utilitas dari pelayanan karyawan Apotek (Riyanto, dkk 2016[1]). Pengembangan ini dilakukan agar sistem kerja yang diberlakukan di apotek XYZ tidak hanya mengutamakan konsumen melainkan juga kesejahteraan aktivitas kerja karyawannya. Manfaat dari penelitian ini yaitu mendapatkan informasi mengenai sistem antrian yang ada pada pelayanan Apotek XYZ, mengetahui tingkat utilisasi dan memperoleh hasil analisa sebagai acuan perbaikan sistem ke depan(Cornellia, 2018[2]). Pada kesempatan kali ini, peneliti akan melakukan penelitian mengenai **“MINIMASI FLOWTIME DAN PANJANG ANTRIAN PELAYANAN APOTEK MENGGUNAKAN SIMULASI PROMODEL (Studi Kasus di Apotek XYZ)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dibawah ini merupakan identifikasi masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Apa saja lokasi yang terdapat dalam sistem pelayanan di Apotek XYZ?
2. Apa saja entitas yang terdapat dalam sistem pelayanan di Apotek XYZ?
3. Berapa rata-rata waktu pelayanan di Apotek XYZ?
4. Bagaimana alur sistem pelayanan di Apotek XYZ?
5. Apa saja faktor yang dapat mempengaruhi waktu sistem pelayanan di Apotek XYZ?
6. Bagaimana usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Apotek XYZ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi lokasi-lokasi yang dilalui pada setiap bentuk pelayanan.

2. Mengidentifikasi entitas yang terdapat dalam sistem pelayanan di Apotek XYZ.
3. Mengidentifikasi rata-rata waktu pelayanan di Apotek XYZ.
4. Mengidentifikasi alur sistem pelayanan di Apotek XYZ.
5. Mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi waktu pelayanan di Apotek XYZ.
6. Merekomendasikan usulan pengembangan pada bidang pelayanan di Apotek XYZ.

#### **1.4 Pembatasan Masalah**

Adapun pembatasan masalah dalam pembuatan penelitian ini yaitu:

1. Tempat pengambilan data pada penelitian kali ini adalah Apotek XYZ yang bertempat di Cimahi Tengah.
2. Objek penelitian yang diberlakukan hanya karyawan bagian pelayanan dan operator kasir Apotek XYZ.

#### **1.5 Asumsi**

Adapun asumsi pada penelitian kali ini yaitu:

1. Keterampilan pekerja di Apotek XYZ diasumsikan sama.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan praktikum sistem produksi terdiri dari:

##### **a. Bab 1 Pendahuluan**

###### **1. Latar Belakang Masalah**

Berikan gambaran-gambaran umum dan alasan-alasan yang melatar belakangi pentingnya melakukan penelitian.

###### **2. Perumusan Masalah**

Berisikan masalah-masalah yang akan dijawab pada praktikum sistem produksi.

###### **3. Maksud dan Tujuan Praktikum**

Berisikan maksud dan tujuan dilaksanakannya penelitian.

4. Asumsi dan Batasan Masalah

Berisikan batasan-batasan masalah dan asumsi pada saat dilaksanakannya penelitian.

5. Sistematika Penulisan

Berisikan urutan penyusunan risalah beserta penjelasan singkat untuk masing-masing bab.

a. Bab II Landasan Teori

Menjelaskan mengenai teori yang bersangkutan dengan topik penelitian serta mengandung penjelasan mengenai metode-metode yang dipakai dalam penelitian.

b. Bab III Metodologi Penelitian

Menjelaskan mengenai langkah-langkah pemecahan masalah yang dilakukan oleh peneliti.

c. Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Berisikan pengumpulan dan pengolahan data dari hasil observasi peneliti di tempat yang bersangkutan yang diteliti.

d. Bab V Analisis

Berisi mengenai hasil analisis dari pengolahan data.

e. Bab VI Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang perlu dilakukan untuk tindak lanjut yang lebih baik dari hasil pemecahan masalah.