

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Waktu ke waktu antrian sering menjadi kegiatan sehari-hari yang harus dilakukan dalam kehidupan. Dimana antrian tersebut terjadi apabila pada kondisi tertentu menggunakan pelayanan. Antrian pun sering ditemui pada tempat yang menggunakan pelayanan untuk para konsumen ,seperti halnya : loket, pengisian bahan bakar, toilet dan berbagai macam tempat yang menggunakan pelayanan termasuk Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk.

Dalam sebuah antrian sangat terikat dengan pelayanan terhadap konsumen itu sendiri sehingga pelayanan ini pula yang sering menjadi kendala dan hambatan didalam pangsa pasar. Hal yang sering terjadi didalam pelayanan adalah masalah menunggu sebab menunggu itu salah satu sifat yang sangat membosankan.

Apalagi pada loket farmasi di Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk sering terjadi penumpukan antrian sehingga menghambat proses pengambilan obat. Penting sekali pelayanan efektif terhadap pelanggan atau konsumen yang sudah berobat dimana konsumen membutuhkan obat untuk dapat mengobati rasa sakit yang dialami.

Apabila pelayanan pada loket farmasi pengambilan obat terhambat maka akan berdampak terhadap pelayanan pada Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk dan konsumen bisa saja mencari pelayanan yang lebih dari pelayanan Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk tersebut. Itu sebabnya loket farmasi pengambilan obat ini bisa menjadi pembahasan untuk penelitian ini.

Sebenarnya untuk dapat mengurangi antrian yang panjang bukan hanya menggunakan solusi yang berbasis teknologi saja melainkan memperbanyak pelayanan lebih dari satu atau sebanyak mungkin sudah dapat meringankan antrian yang panjang. Akan tetapi untuk melakukannya perlu menentukan jumlah fasilitas yang tepat agar tidak terjadi pemborosan.

Namun permasalahan pelayanan ini juga masih di nilai tidak terlalu berpengaruh padahal bila diteliti jumlah manusia lebih banyak sehingga bukan tidak mungkin antrian yang terjadi bisa semakin meningkat termasuk pada loket farmasi Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk.

Dimana dalam bidang pengabdian masyarakat tersebut penting sekali memiliki pelayanan yang tepat dan terstruktur guna dalam melayani atau pelayanan yang dilakukan mampu dikondisikan untuk lebih membantu meringankan permasalahan bagi masyarakat itu sendiri.

Rumah Sakit Siloam juga sangat terkenal akan pelayanan yang memuaskan akan tetapi “pelayanan yang memuaskan seperti apa dan dimana?”. Ternyata setelah wawancara dari staf dan konsumen yang terlibat pelayanan memuaskan itu hanya terdapat pada fasilitas dan rawat inap saja. Sebab untuk rawat jalan termasuk pada loket farmasi pengambilan obat pelayanan tidak begitu memuaskan.

Dengan adanya kejadian tersebut diambil kasus permasalahan dari antrian pengambilan obat pada loket farmasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk. Kemudian dilakukan pengamatan lebih lanjut untuk membuktikan bahwa benar telah terjadi penumpukan pada antrian loket farmasi Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk. Untuk pengamatan awal mencari pembuktian saja dari wawancara yang dilakukan sebelumnya dan setelah didapat pembuktian tersebut.

Maka dilanjutkan proses lebih lanjut melakukan pengajuan untuk dijadikan kasus pada penelitian tugas akhir. Sebab ketika benar-benar memberikan kepuasan terhadap pelayanan bagi masyarakat atau konsumen bukan tidak mungkin Rumah Sakit Siloam tersebut akan jauh lebih ternilai kedepannya.

Penelitian yang dilakukan ini meneliti variable-variabel yang berhubungan dengan teori antrian, seperti : tahapan pada loket farmasi pengambilan obat rawat jalan, jumlah kedatangan, kecukupan data, waktu menunggu rata-rata dan usulan perbaikan dari hasil data pengamatan.

1.2 Perumusan Masalah

Didalam memodelkan sebuah sistem perlu adanya data-data yang nyata dari permasalahan yang terjadi guna bisa mengetahui waktu sebenarnya. Kemudian data tersebut akan di proses lebih lanjut untuk menghasilkan data baru yang nantinya akan disimpulkan perhitungannya keseluruhan.

Berikut ini adalah beberapa rumusan masalah yang terjadi di loket pengambilan obat Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk :

1. Terjadinya penumpukan antrian saat pengambilan obat diloket farmasi Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk.
2. Terjadinya urutan nomor antrian tidak sesuai dikarenakan aktivitas lain dari pelanggan pada saat menunggu.
3. Terhambatnya waktu jam istirahat kerja pada pelayanan.

Dimana proses pengambilan data bisa saja terjadi kesalahan karena kelalaian atau kurangnya penulis terhadap pengamatan waktu operator, selain itu adanya proses lain dari para pendaftar yang kurang lengkap akan persyaratan sehingga menyebabkan waktu cepat dan waktu lama terjadi. Hal ini pula yang menyebabkan tidak konstannya sebuah data dalam pelayanan tersebut.

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian yang dilakukan terdapat beberapa batasan masalah untuk mengetahui lebih jelas masalah yang meliputi pembahasan pada penelitian yang dilakukan. Berikut batasan masalah diantaranya.

1. Masalah yang menjadi pembahasan terdapat pada loket farmasi pengambilan obat dengan resep dokter.
2. Masalah tidak meliputi proses pada pembuatan obat.
3. Masalah tidak meliputi pada biaya.
4. Masalah tidak meliputi fasilitas.

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan penelitian

Dalam melakukan penelitian pasti ada maksud dan tujuan tertentu untuk kedepannya. Namun maksud dan tujuan tertentu itu juga harus jelas supaya perbaikan yang nanti di implementasikan atau di presentasikan bisa dipahami dan dimengerti dari tujuan itu sendiri. Berikut adalah tujuannya :

1. Terdapat tiga sistem antrian pada loket farmasi pengambilan obat dengan resep dokter dan terdiri dari pengambilan nomor antrian, pembayaran dan pengambilan obat dengan tingkat pelayanan dan tingkat kedatangan yang berbeda-beda, untuk tingkat pelayanan pada pengambilan nomor antrian sebesar , pada pembayaran ,

- dan pada pengambilan obat , sedangkan tingkat rendahnya terdapat pada loket pembayaran.
2. Untuk mendapatkan kinerja antrian yang optimal pada loket farmasi pengambilan obat di Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk. Pada loket pembayaran ditambahkan satu loket sehingga jumlah loket pembayaran menjadi empat loket.
 3. Terdapat usulan perbaikan yang sesuai pada sistem antrian.

Itulah gambaran tujuan yang dilakukan terhadap proses pelayanan antrian rumah sakit siloam. Dan dari tujuan ini pula didapat manfaat yang bisa disimpulkan.

b. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat dari penelitian itu sendiri yang mana manfaat ini sangat berpengaruh sekali untuk kedepannya. Selain itu, rumah sakit sangatlah penting dikalangan masyarakat jadi dengan adanya solusi antrian yang lebih bermanfaat bukan tidak mungkin bisa membantu orang banyak. Manfaat atau keuntungan bagi beberapa kalangan, yaitu:

➤ Rumah Sakit

Pelayanan antrian yang sebelumnya meresahkan perawat atau pun pendaftar di loket antrian dengan adanya *analisis simulasi sistem* ini akan terlihat jelas permasalahan tersebut. Dengan demikian bisa disimpulkan permasalahannya untuk di minimalisir atau dihilangkan tergantung pada permasalahannya. Oleh karena itu masyarakat akan lebih percaya dengan kualitas yang memang pelayanannya membantu sekali.

➤ Masyarakat

Pasti jika adanya perbaikan dalam suatu permasalahan yang dimana letaknya penting untuk masyarakat itu akan sangat bermanfaat. Dan dengan begitu masyarakat akan merasa lebih dihormati dengan pelayanan yang memuaskan untuk mereka.