

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu kejadian dalam kehidupan sehari-hari yang sering terjadi adalah menunggu dalam sebuah pelayanan. Fenomena menunggu tersebut sering disebut antrian. Hal ini dapat terjadi ketika kebutuhan akan suatu pelayanan melebihi kapasitas yang tersedia dan mengakibatkan adanya baris tunggu dari konsumen. Karena bagian pelayanan sedang melayani yang lain, sehingga tidak mampu melayani pada saat yang bersamaan.

Menurut Taha (1997:176) bahwa fenomena menunggu adalah hasil langsung dari keacakan dalam operasi sarana pelayanan. Secara umum kedatangan pelanggan dan waktu perbaikan tidak diketahui sebelumnya, karena jika dapat diketahui, pengoperasi sarana tersebut dapat dijadwalkan sedemikian hingga akan memberikan pelayanan yang maksimal.

Sebagian besar orang menghadapi masalah mengenai pelayanan dalam kehidupan sehari-hari mereka. Bahkan di Amerika Serikat saat ini, telah diperkirakan bahwa masyarakat Amerika menghabiskan sekitar 37.000.000.000 jam per tahun untuk menunggu dalam antrian (Sharma, 2013:1). Sehingga antrian walaupun telah menjadi bagian dari keseharian manusia, namun persoalan ini membutuhkan penyelesaian untuk mendapatkan solusi yang optimal agar tidak menjadi sebuah masalah.

Peristiwa antrian ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan ataupun kerugian baik pengguna layanan maupun penyelenggara layanan. Hal ini dapat terjadi apabila pelayanan terlalu banyak maka akan memerlukan ongkos yang besar, sebaliknya jika kapasitas layanan kurang maka akan terjadi baris penunggu dalam waktu yang cukup lama yang juga akan menimbulkan ongkos, baik berupa ongkos sosial, kehilangan langganan, ataupun pengangguran pekerja (Dimiyati, 1992:349). Misalnya, pesawat menunggu untuk lepas landas dapat mengakibatkan

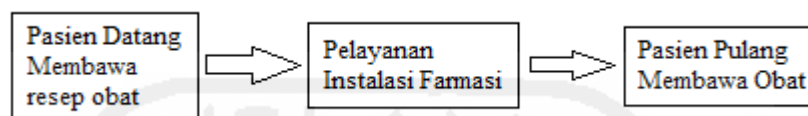
ketidaknyamanan bagi penumpang serta mengacaukan jadwal penerbangan lainnya. Pelanggan menunggu pada sebuah kasir untuk membayar belanjaan mengakibatkan kebosanan dan tidak tertarik pelanggan untuk kembali ke tempat tersebut. Mesin industri yang menunggu perbaikan dari montir mengakibatkan terlambatnya produksi suatu barang yang dilakukan mesin tersebut. Serta banyak kerugian lainnya.

Antrian dapat ditemukan pada beberapa fasilitas pelayanan umum dimana dapat berupa orang ataupun barang yang mengalami proses antrian dari kedatangan, antrian, menunggu, hingga pelayanan berlangsung. Misalnya untuk membeli karcis bioskop, membayar tol, mengambil atau menyetor uang pada bank, dan lainnya. Pada barang, misalnya antrian bahan mentah yang akan diproses untuk dijadikan suatu produk tertentu, komoditi ekspor yang akan dimuat ke kapal laut, ataupun data yang akan diolah dipusat komputer, dan lain sebagainya (Kakiay, 2004:9).

Selain itu, antrian juga terdapat pada fasilitas penting yaitu pelayanan kesehatan. Pada prosesnya, seseorang yang sakit akan melakukan proses pengobatan maupun penyembuhan melalui perlakuan perawatan dan pemberian obat. Sehingga pelayanan penyedia obat ini merupakan salah satu hal yang penting dalam pelayanan kesehatan. Pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit, diketahui bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Dimana sediaan farmasi dapat berupa obat, bahan obat, obat tradisional, dan kosmetik. Salah satu pelayanan instalasi farmasi adalah pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, beralamat di Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 20, Gondomanan, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pada instalasi farmasi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ini, antrian pelayanan pengolahan obat dimulai dengan pasien yang datang langsung meletakkan resep obat yang dibawanya setelah pemeriksaan kepada dokter dan

mendapatkan nomor antrian. Kemudian menunggu sampai nomor antriannya dipanggil untuk mendapatkan pelayanan, yaitu mendapatkan obat beserta penjelasan obat sesuai resep. Setelah itu pasien dapat meninggalkan sistem antrian, situasi antrian ini dapat digambarkan pada skema sistem antrian seperti pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Skema Sistem Antrian Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS
PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Masalah yang timbul dari antrian di instalasi farmasi ini tidak jarang pasien berada di waktu yang lama dalam menunggu untuk memperoleh giliran pelayanan. Oleh karena itu diperlukan suatu analisa mengetahui seberapa besar ukuran dari kinerja sistem antrian, salah satunya menggunakan Teori Antrian. Menurut Dimiyati (1992:349) teori antrian ini dapat menyumbangkan informasi penting yang diperlukan untuk membuat keputusan seperti dengan cara memprediksi beberapa karakteristik dari baris penungguan, seperti misalnya waktu penungguan rata-rata.

Teori antrian sendiri dikemukakan dan dikembangkan oleh Agner Krarup Erlang seorang insinyur Denmark yang bekerja pada perusahaan telepon di Kopenhagen pada tahun 1910. Dia melakukan eksperimen tentang fluktuasi permintaan fasilitas telepon yang berhubungan dengan *automatic dialing equipment*, yaitu peralatan penyambung telepon secara otomatis. Pada waktu-waktu yang sibuk operator sangat kewalahan untuk melayani para penelpon secepatnya, sehingga para penelpon harus antri menunggu giliran dengan cukup lama. Persoalan aslinya adalah Erlang hanya memperlakukan perhitungan keterlambatan dari seorang operator. Kemudian, pada tahun 1917 studi atau penelitian dilanjutkan untuk menghitung kesibukan beberapa operator. Penelitian ini diterbitkan dalam bukunya yang berjudul *Solution of Some Problems in The Theory of Probabilities of Significance in Automatic Telephone Exchange*. Baru setelah perang dunia kedua,

hasil penelitian Erlang diperluas penggunaannya antara lain dalam teori antrian (Supranto, 2005:333-334).

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai proses kedatangan dan pelayanan pada instalasi farmasi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan mengambil judul “Analisis Sistem Antrian Pelayanan Pasien pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana model sistem antrian pada instalasi farmasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta?
2. Berapa rata-rata jumlah pasien dalam antrian dan sistem pada instalasi farmasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta?
3. Berapa rata-rata waktu pasien menunggu dalam antrian dan sistem pada instalasi farmasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta?
4. Berapa peluang sistem dalam keadaan kosong pada instalasi farmasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui model sistem antrian pada instalasi farmasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Mengetahui rata-rata jumlah pasien dalam antrian dan sistem pada instalasi farmasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Mengetahui rata-rata waktu pasien menunggu dalam antrian dan sistem pada instalasi farmasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Mengetahui peluang sistem dalam keadaan kosong pada instalasi farmasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

1.4. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian

Jenis dari penelitian ini adalah penelitian kategori aplikasi dengan metode penelitian analisis yang akan digunakan adalah analisis Teori Antrian.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah diketahui model serta ukuran kinerja dari sistem antrian yang dapat digunakan sebagai informasi atau masukan untuk pengambilan keputusan dalam peningkatan pelayanan kesehatan bagi pasien pada instalasi farmasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

1.6. Batasan Masalah

Masalah-masalah dalam penelitian ini dibatasi pada:

1. Penelitian ini dilakukan untuk analisis Teori Antrian untuk mengetahui ukuran kinerja sistem antrian
2. Dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada unit instalasi farmasi. Instalasi farmasi pada RS ini mengikuti disiplin antrian FIFO dimana pasien yang pertama masuk akan pertama dilayani serta tidak terjadi penolakan dan pembatalan terhadap kedatangan pasien.
3. Waktu pengambilan data dilakukan pada waktu sibuk yaitu jam 08:00 WIB hingga 14:00 WIB pada tanggal 12-18 Maret 2017.