

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu jaringan pelayanan kesehatan yang penting, syarat dengan tugas, beban, masalah dan harapan yang digantungkan kepadanya. Perkembangan jumlah rumah sakit di Indonesia, yang diikuti pula dengan perkembangan pola penyakit, perkembangan teknologi kedokteran dan kesehatan serta perkembangan harapan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit. Harus disadari bahwa tujuan utama kegiatan di rumah sakit adalah melayani pasien dan keluarganya, dalam berbagai bentuk pelayanan (Aditama, 2010).

Standar Pelayanan rumah sakit, menyatakan bahwa Pelayanan Farmasi Rumah Sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Standar Pelayanan Minimal untuk pelayanan farmasi sebagai salah satu indikator pelayanan resep

adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi dan waktu tunggu untuk pelayanan obat racikan. Standar minimal pelayanan rumah sakit memiliki indikator waktu tunggu pelayanan farmasi untuk obat jadi yaitu  $\leq 30$  menit dan pelayanan farmasi untuk obat racik yaitu  $\leq 60$  menit (Kepmenkes, 2008).

Situasi menunggu untuk mendapatkan jasa pelayanan akan membentuk suatu garis tunggu. Garis-garis tunggu ini, sering disebut antrian, karena fasilitas pelayanan adalah relatif mahal untuk memenuhi permintaan pelayanan dan sangat terbatas. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan sangat menjengkelkan. Rata-rata lamanya waktu menunggu (*waiting time*) sangat tergantung kepada rata-rata tingkat kecepatan pelayanan (*rate of service*). Proses antrian (*queueing process*) adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu baris (antrian) jika semua pelayannya sibuk, dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut. Sebuah sistem antrian adalah suatu himpunan pelanggan, pelayan, dan suatu aturan yang mengatur kedatangan para pelanggan dan pemroses masalahnya (Wahyuningtias, 2013).

Antrian terjadi apabila jumlah pelanggan yang datang ke fasilitas jasa jauh melampaui kapasitas sistem perusahaan untuk memproses atau melayani mereka. Dalam praktek, antrian merupakan permasalahan manajemen kapasitas yang sulit terpecahkan dengan tuntas. Ada dua pokok yang perlu diketahui dalam manajemen antrian, yakni jumlah pelanggan yang datang selama periode waktu tertentu dan waktu yang dibutuhkan untuk melayani setiap pelanggan (Sari, 2010).

Jumlah kunjungan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul tahun 2015 bulan Januari s/d Desember sebanyak 174.116 jiwa dengan rata-rata kunjungan perbulan sebanyak 14.509 jiwa. Sedangkan, jumlah kunjungan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan tahun 2016 bulan Januari s/d Agustus sebanyak 118.838 jiwa dengan rata-rata kunjungan perbulan sebanyak 14.854 jiwa. Hasil *study* pendahuluan didapati bahwa terjadi penumpukan pasien saat mengantri untuk mengambil obat yaitu pada hari senin-kamis pukul 09-00 s/d 11.00 yang merupakan puncak sibuk pelayanan. Penumpukan antrian pasien di ruang tunggu farmasi rawat jalan, tidak terlepas dari meningkatnya jumlah kunjungan pasien yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan daripada farmasi rawat jalan itu sendiri, sudah seharusnya unit

farmasi rawat jalan melakukan antisipasi agar tidak terjadi penumpukan pasien pada saat mengantri untuk mendapatkan obat.

Setiap pelanggan yang terkait dengan institusi pelayanan kesehatan mempunyai keinginan atau harapan terhadap pelayanan yang disediakan oleh institusi penyedia pelayanan kesehatan. Persyaratan pelanggan terhadap institusi penyedia pelayanan kesehatan antara lain: efisien, terjangkau dari aspek biaya, terjangkau dari aspek jarak, adil, dan cepat (Muninjaya, 2011). Penelitian diharapkan dapat dimanfaatkan pihak rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul untuk mengetahui gambaran waktu tunggu dan sistem antrian yang lebih baik setelah dilakukannya upaya mengidentifikasi dimensi mana di dalam layanan yang harus ditingkatkan. Dari latar belakang tersebut, maka penelitian ini berjudul “Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Dengan menggunakan Metode Antrian Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana gambaran waktu tunggu pelayanan farmasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul
2. Bagaimana sistem antrian pelayanan farmasi rawat jalan rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul

3. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan farmasi rawat jalan rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul.

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran waktu tunggu pelayanan farmasi rawat jalan rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul mulai pada saat pasien menyerahkan resep sampai menerima obat

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi model sistem antrian pelayanan farmasi rawat jalan rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul
- b. Mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan farmasi rawat jalan rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

- a. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai analisis waktu tunggu dan sistem antrian pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit, untuk bisa diterapkan ditempat kerja
- b. Menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat

mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

- c. Untuk kepedulian sebagai sumber bacaan dan sumbangan keilmuan dalam bidang manajemen rumah sakit.

## 2. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian dapat dijadikan masukan bagi unit farmasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

- a. Untuk meningkatkan waktu pelayanan yang diberikan terhadap pasien pada saat mengantri di rumah sakit khususnya di unit farmasi rawat jalan
- b. Mengetahui sistem antrian yang cocok sesuai kebutuhan unit farmasi guna meningkatkan kinerja