ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk memberikan gambaran mengenai manajemen kapasitas yang terdapat pada sebuah instalasi bedah jantung Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita (RSJPDHK). Sebagai organisasi yang bergerak di bidang jasa, rumah sakit memiliki karakteristik khusus, bila dibandingkan dengan organisasi manufaktur. Perbedaan itu akan nampak bila dilihat dari segi operasional dari organisasi jasa yang cenderung lebih “customer oriented”, bila dibandingkan dengan bidang manufaktur yang bersifat “mass oriented”. Manajemen kapasitas dapat secara umum dapat ditingkatkan dari segi kuantitasnya (penambahan unit) ataupun kualitas (melalui business process improvement), sehingga kapasitas yang ada dapat dimanfaatkan secara maksimal. Sebagai rumah sakit rujukan nasional bagi kasus bedah terutama bedah jantung, RSJPDHK memiliki tingkat demand yang tinggi. Namun setelah dilakukan penelitian terdapat utilitas yang ada masih cukup rendah, maka penulis tertarik untuk mendalami manajemen kapasitas instalasi bedah pada RSJPDHK.

Dari hasil pengamatan penulis terdapat unit-unit terkait dengan kegiatan bedah pada RSJPDHK, yaitu ruang bedah, intermediate ward, ICU, dan rawat, ternyata didapatkan hasil bahwa penyebab rendahnya tingkat utilitas dari RSJPDHK bukanlah pada operasional pada unit terkait, melainkan pada unit pendaftaran. Metode pencatatan dan proses pendaftaran calon pasien yang masih manual, menyebabkan terdapatnya opportunity loss sebesar 10% dari total calon pasien yang mendaftar. Dampak lainnya adalah terhambatnya pengembangan kapasitas dari unit instalasi bedah RSJPDHK, akibat data demand yang underestimate.

Dengan terdapatnya sistem pendaftaran yang terkomputerisasi, dan metode pencatatan calon pelanggan yang disarankan, diharapkan dapat meningkatkan tingkat utilisasi dari instalasi bedah RSJPDHK, serta memberikan dasar bagi pengembangan kapasitas dari instalasi bedah jantung selanjutnya.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Manajemen Kapasitas, Process Business Improvement,

DAFTAR ISI
BAB I PENDAHULUAN .................................................................1
  1.1 Latar Belakang .................................................................1
  1.2 Perumusan Masalah .........................................................3
  1.3 Tujuan dan Manfaat dari Penelitian .............................4
  1.4 Ruang Lingkup Pembahasan .........................................5
  1.5 Tempat dan Waktu Penelitian ......................................5

BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN ..........................................6
  2.1 Kegiatan Rumah Sakit ..................................................6
  2.2 Manajemen Rumah Sakit ...............................................9
  2.3 Proses Bisnis .................................................................10
      2.3.1 Perbaikan dan Rekayasa Ulang Proses Bisnis ..........12
      2.3.2 Perbaikan Proses Bisnis (Business Process Improvement) .......13
      2.3.3 Rekayasa Ulang Proses Bisnis (Business Process Reengineering).15
      2.3.4 Mencapai Keunggulan Proses Bisnis ......................22
  2.4 Peranan Teknologi Informasi .........................................23
  2.5 Basis Data .................................................................24
  2.6 Desain Sistem Basis Data .............................................25
  2.7 Definisi Kapasitas .......................................................26
      2.7.1 Interaksi Antara Kapasitas dan Manajemen Operasi ....27
      2.7.2 Strategi Kapasitas ...............................................28
      2.7.3 Penentuan Besaran Kapasitas Perusahaan ..............28
2.8 Manajemen Kapasitas .................................................................30
  2.8.1 Hal yang Mempengaruhi Perubahan Kapasitas .................31
  2.8.2 Pendekatan yang Digunakan untuk Peningkatan Kapasitas ....33
  2.8.3 Konsekuensi dari Kapasitas yang Tidak Terlayani ...............34

2.9 Perencanaan Kapasitas ...............................................................35
  2.9.1 Pengukuran Kapasitas ..........................................................35
  2.9.2 Langkah untuk Meningkatkan Kapasitas .........................36
  2.9.3 Perkiraan akan Kebutuhan Kapasitas .................................37
  2.9.4 Strategi akan Kebutuhan Kapasitas ..................................37
  2.9.5 Pemodelan Alternatif .........................................................39
  2.9.6 Metode Evolusi Kapasitas .................................................39

2.10 Teori Maksimalisasi Kapasitas .................................................40

BAB III METODE PENELITIAN ............................................................42
  3.1 Kerangka Pikir .................................................................42
  3.2 Metode Penelitian ..............................................................46
    3.2.1 Rancangan Penelitian ....................................................46
    3.2.2 Tempat dan Waktu .......................................................46
    3.2.3 Jenis Data .................................................................47
    3.2.4 Tahapan Identifikasi Masalah .......................................47
      3.2.4.1 Pembuatan Perkiraan Pasien Pada Periode 2005-2007 ....47
      3.2.4.2 Pengukuran Kapasitas RSJPDHK ............................48
      3.2.4.3 Pengukuran Kapasitas Maksimal .............................49
      3.2.4.4 Pengukuran Tingkat Utilitas Pasien .........................49
  3.3 Tahapan Rekayasa ...............................................................50
    3.3.1 Penentuan Tujuan .......................................................52
    3.3.2 Mempelajari Proses yang Ada ......................................52
    3.3.3 Identifikasi Masalah dan Proses Kritis ..........................52
    3.3.4 Mengevaluasi Prasarana dan Sumber Daya Pengguna ......53
    3.3.5 Menciptakan Proses Bisnis yang Baru ..........................53
    3.3.6 Simulasi Proses yang Baru ..........................................54
  3.4 Alat Simulasi ........................................................................54
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Latar Belakang Perusahaan

4.2 Pelayanan RSJPDHK

4.3 Analisa Atas Proses Bisnis yang Ada

4.3.1 Proses Bisnis yang Berlangsung Sekarang

4.3.1.1 Ruang Pendaftaran Pasien

4.3.1.2 Ruang Rawat

4.3.1.3 Ruang Intermediate Ward

4.3.1.4 Ruang ICU

4.4 Analisa Kapasitas

4.4.1 Metode Pengukuran Maksimalisasi Kapasitas

4.4.2 Metode untuk Meningkatkan Kapasitas Pelayanan

4.4.3 Analisa Kapasitas Ruang Bedah

4.4.4 Analisa Kapasitas Ruang ICU

4.4.5 Analisa Kapasitas Ruang Intermediate Ward

4.4.6 Analisa Kapasitas Unit Terkait Kegiatan Bedah

4.5 Pembahasan Kapasitas

4.5.1 Analisa Proses Pendaftaran

4.5.2 Analisa Atas Besaran Calon Pasien Potensial

4.5.3 Solusi yang Ditawarkan

4.5.4 Konsep dari Sistem Pendaftaran yang Baru

4.5.5 Usulan Rekomendasi Lanjutan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR ACUAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP