

BAB I

PENDAHULUAN

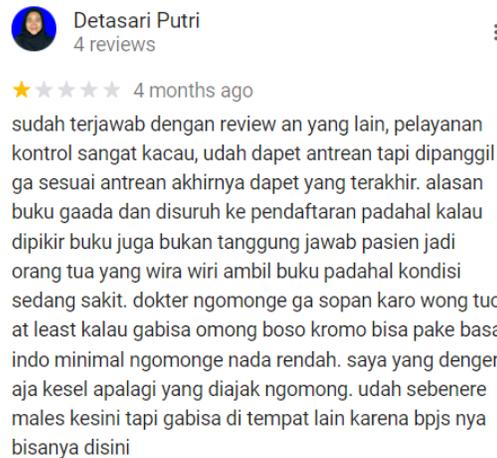
A. Latar Belakang Masalah

Industri harus mampu menahan persaingan pasar yang semakin ketat untuk meningkatkan kinerjanya. Kinerja dalam suatu perusahaan akan menentukan kualitas barang dan jasa yang diproduksi. Organisasi atau perusahaan harus mengetahui dan mengidentifikasi keinginan dari konsumen karena akan berpengaruh kepada kepuasan konsumen. Seiring meningkatnya kondisi ekonomi masyarakat menyebabkan mereka mulai menyadari bahwa kesehatan itu penting. Masyarakat tidak akan bisa hidup dengan layak apabila kebutuhan kesehatan tidak terpenuhi dengan baik. Ada beberapa jenis sektor jasa, salah satunya bergerak pada industri kesehatan yaitu rumah sakit. Sektor pelayanan publik juga tidak terlepas dari persaingan antar pelaku. Beberapa rumah sakit yang ada berusaha untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat dengan memberikan layanan yang efisien dan mempunyai kualitas. (Susanti, 2021).

Rumah sakit termasuk dalam bagian bidang kesehatan sebagai sarana kesehatan yang memberi layanan kesehatan dan bersifat individual secara penuh yang menyelenggarakan layanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Rumah Sakit memberikan jenis pelayanan tertentu, antara lain layanan medik, layanan untuk penunjang medik, layanan keperawatan dan layanan rehabilitasi,

mencegah dan melakukan peningkatan kesehatan untuk masyarakat, sebagai tempat dan sarana Pendidikan atau pelatihan medis serta dokter, sebagai tempat atau sarana penelitian dan mengembangkan ilmu kesehatan, serta seputar pencegahan risiko dan gangguan kesehatan sesuai dengan tujuan, oleh karena itu perlu penataan di lingkungan rumah sakit yang sesuai dengan persyaratan kesehatan.

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu merupakan salah satu layanan kesehatan kelas D, termasuk dalam amal usaha Muhammadiyah di Klaten, Jawa Tengah. Rumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu memiliki fasilitas cukup lengkap. Rumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu mendapat sertifikasi ISO 9001 – 2008 dari BSI untuk proses pelayanan di IGD, Rawat Jalan, Rawat Inap, Laboratorium, Farmasi, Perawatan Maternitas, Gizi, Kamar Operasi & ICU, dengan No. : FS593021 pada 21 Januari 2012. Namun, citra dari rumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu dirasakan oleh masyarakat masih kurang baik, sedangkan sumber daya yang terbatas mengakibatkan pemberi layanan harus bisa meningkatkan efisiensi dan mengorganisir sistem operasional pelayanan mereka.



Gambar 1. 1 Ulasan Pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu

Gambar 1.1 merupakan salah satu pengalaman pasien yang diungkapkan pada aplikasi *google maps*. Berdasarkan ulasan *google maps* Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu memiliki *rating* 3,9 dari 5. Sebagian masyarakat yang sudah pernah berobat atau sekedar mengantar pasien memberikan keluhan yang mereka rasakan saat mendapatkan pelayanan. Tabel 1.1 merupakan keluhan yang dirasakan pasien saat di Rumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu.

Tabel 1. 1 Keluhan Pelanggan

No	Keluhan-Keluhan
1	Lamanya antrian pada pasien rawat jalan
2	Antrian yang tidak teratur pada pasien rawat jalan
3	Pelayanan yang kurang baik dari perawat/dokter
4	Pelayanan yang kurang ramah
5	Kurang efisiennya pendaftaran <i>online</i> untuk pasien rawat jalan

Pasien memiliki ekspektasi yang bagus, namun dalam kenyataan tidak sedikit permasalahan yang dialami oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan. Didapati masalah mengenai waktu tunggu yang lama dalam proses pelayanannya, hal itu seringkali dirasakan oleh pasien rawat jalan. Kebanyakan pasien akan menghabiskan waktu lebih lama dari perkiraan yang disebabkan oleh kurangnya efisiensi dalam sistem operasional rumah sakit.

Pemberi layanan kesehatan termasuk *staff*, perawat dan dokter dalam rumah sakit yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan juga secara langsung dapat mempengaruhi kualitas dari layanan yang diberikan menjadi kurang efisien. Layanan kesehatan seharusnya didesain dengan baik untuk mengurangi adanya keterlambatan dalam proses pemberian layanan. Hal ini tentu saja jika tidak dilakukan dapat berakibat buruk bagi kemajuan Rumah Sakit (Supartiningsih, 2017).

Berdasarkan hasil pengamatan langsung dan wawancara di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu dengan narasumber selaku bagian Poli Rawat Jalan mengungkapkan bahwa hampir 80% pasien menggunakan pelayanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Sering sekali terjadi keluhan dari pasien karena menunggu antrian yang lama dan antrian yang tidak teratur. Hal ini disebabkan karena terdapat tumpukan antrian pasien yang sudah mendapatkan jadwal pemeriksaan terlebih dahulu dengan pasien yang baru saja mendaftar. Seringkali pasien yang sudah mendapatkan jadwal terlebih dahulu tidak datang sesuai dengan waktu yang sudah diestimasikan pada surat rekomendasi DPJP,

yang mengakibatkan sering terjadi loncatan nomor antrian. Surat rekomendasi DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pasien) merupakan surat keterangan dari dokter spesialis/subspesialis yang ditujukan kepada pasien untuk melakukan rujukan ke Rumah Sakit. Narasumber juga mengungkapkan faktor lain yang menyebabkan lamanya antrian berasal dari staff atau perawat harus mencari dahulu jejak rekam medis yang masih berbentuk *hardfile* di ruang khusus rekam medis, sehingga pasien harus menunggu terlebih dahulu hasil rekam medisnya sebelum masuk ke ruang dokter. Faktor keterlambatan kedatangan dokter sangat sering terjadi pada berbagai poli, salah satunya adalah Poli THT ,ungkap narasumber. Waktu tunggu pelayanan dirawat jalan yang ditetapkan menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia No:129/Menkes/SK/II/2008 adalah ≤ 60 menit, sedangkan rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan poliklinik THT Rumah Sakit PKU Delanggu yaitu 192 menit pelayanan.

Lean Healthcare merupakan aturan dalam suatu sistem manajemen dan juga suatu filosofi yang dapat merubah cara pandang suatu rumah sakit agar lebih teratur dan terorganisir dengan memperbaiki kualitas layanan untuk pasien dengan cara mengurangi *waste* (Astuti & Saskia, 2021). Tujuan dari *lean* adalah untuk meningkatkan nilai bagi pelanggan dengan terus meningkatkan rasio antara nilai tambah (*value*) terhadap jumlah pemborosan. (Fitria et al., 2019). *Lean* memiliki berbagai macam yaitu *lean manufacturing*, *lean management* dan *lean healthcare*.

Pemborosan atau *waste* adalah segala aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah pada suatu proses. (Fitria et al., 2019) .Menurut Doss dan Orr dalam (Susanti, 2021) untuk mengatasi masalah tersebut, *lean healthcare* digunakan meminimalkan ketidakefisienan dalam setiap prosedur, proses, dan tugas melalui sistem perbaikan yang berkelanjutan pada fasilitas kesehatan. *Lean Healthcare* adalah penghapusan pemborosan di area aktivitas apa pun untuk mengurangi inventory, waktu siklus layanan, dan biaya sehingga pasien pada akhirnya dapat diberikan perawatan berkualitas tinggi, serta mempertahankan nilai ekonomis dari organisasi (Febianti et al., 2018).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, berikut identifikasi masalah dalam penelitian :

1. Lamanya antrian yang terjadi pada pasien rawat jalan melebihi standar waktu tunggu yang ditetapkan menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia No:129/Menkes/SK/II/2008 selama ≤ 60 menit
2. Terdapat antrian yang tidak teratur pada antrian pasien rawat jalan
3. Masih kurang baiknya pelayanan yang dilakukan staff maupun perawat kepada pasien.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Periode penelitian dilakukan dari bulan Juni 2022 – November 2022

2. Penelitian dimulai dari tahap pendaftaran, pengambilan nomor antrian, penyerahan berkas ke bagian pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran dan pengambilan obat.
3. Responden berupa pasien, staf atau perawat pada pasien rawat jalan.
4. *Waste* yang menjadi objek penelitian adalah yang termasuk ke dalam 7 *Waste (Defect, Over service, Waiting, Transportation, Inventory, Motion, Over processing)*.
5. Penelitian hanya sampai perancangan usulan perbaikan.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. *Waste* apakah yang ada pada pelayanan pasien rawat jalan Rumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu?
2. Apa penyebab terjadinya *waste* yang ada pada pelayanan rawat jalan Rumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu?
3. Bagaimana meminimasi *waste* yang terjadi pada pelayanan rawat jalan Rumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu dengan menggunakan konsep *Lean Healthcare* ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi jenis *waste* apasaja yang terdapat pada pelayanan pasien rawat jalan Rumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu.

2. Mengetahui penyebab yang mempengaruhi terjadinya *waste* pada Pelayanan rawat jalan Rumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu.
3. Memberian usulan perbaikan untuk meminimasi pemborosan (*waste*) yang terjadi pada proses pelayanan rawat jalan Rumah sakit Muhammadiyah Delanggu dengan menggunakan konsep *Lean Healthcare*.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

Penelitian ini dapat memberikan informasi atau usulan pada pihak rumah sakit untuk mengevaluasi dari kekurangan yang didapatkan pada Rumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu sebagai bahan masukan untuk perbaikan pengurangan *waste* yang ada dan meningkatkan efisiensi serta efektifitas yang akan berpengaruh pada kepuasan pasien.