

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan Kesehatan Masyarakat adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap individu agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Tugas utama sektor kesehatan adalah memelihara dan meningkatkan kesehatan setiap warga negara, yaitu setiap individu keluarga dan masyarakat Indonesia, tanpa mengesampingkan upaya menyembuhkan penyakit atau memulihkan kesehatan penderita agar menjadi prima.

Dalam kehidupan manusia aspek kesehatan merupakan salah satu faktor yang paling utama yang harus diperhatikan. Salah satu fasilitas kesehatan untuk melayani kesehatan masyarakat adalah Puskesmas. Puskesmas Megamendung Kabupaten Bogor merupakan Puskesmas yang menjadi salah satu Puskesmas milik pemerintah yang ada di megamendung, fasilitas pelayanan yang diberikan Puskesmas ini salah satunya adalah instalasi rawat jalan. Pelayanan instalasi rawat jalan merupakan salah satu andalan bagi Puskesmas dalam meningkatkan target yang ada dalam visi misi strategis pada buku laporan tahunan puskesmas megamendung. Akan tetapi salah satu masalah yang ditimbulkan dalam pelayanan poli umum (Instalasi Rawat jalan) adalah banyaknya aktivitas-aktivitas pasien dalam suatu alur proses pelayanan rawat jalan yang menyebabkan waktu tunggu pasien yang sangat lama. (widiatama, 2018)

Lama waktu proses menunggu termasuk dalam hal mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Ada batas waktu tertentu dimana pasien akan merasa bahwa waktu tunggu terlalu lama akan mengakibatkan tingkat kepuasan terhadap layanan puskesmas menurun. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar keloket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat, dan bidan. Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal Rawat jalan berdasarkan Undang-undang Nomer 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit

lebih dari waktu 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat).

Dalam proses pelayanan yang ada di Puskesmas Megamendung, aktivitas-aktivitas yang terlibat di poli umum rawat jalan meliputi, bagian rekam medis, poliklinik, laboratorium, dan farmasi (Apotek). Berdasarkan hasil observasi ditemukan beberapa permasalahan yang dihadapi bagi pihak instansi yaitu dalam sistem pelayanannya waktu rata-rata rawat jalan pasien dalam kondisi eksisting sebesar ± 107 menit, dengan rata-rata waktu tunggu sebesar 92,76 menit dimana waktu tunggu ≥ 90 menit masuk dalam kategori waktu tunggu yang lama. Maka waktu tunggu tersebut merupakan salah satu pemborosan yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi tidak efisien.

Berkaitan dengan masalah yang dihadapi oleh instansi, menurut Harliwantip (2014), salah satu metode yang dapat digunakan dalam perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kinerja adalah pengaplikasian konsep *lean*. Begitu pula menurut Taqwanur (2011), ditengah persaingan global yang semakin tinggi, setiap organisasi dituntut untuk meningkatkan kinerja secara berkelanjutan agar mampu bersaing untuk menjaga kelangsungan usahanya dan salah satu metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pada suatu organisasi adalah dengan penerapan konsep *lean*.

Konsep *Lean* melakukan pendekatan secara sistematis untuk mengidentifikasi dan menghilangkan pemborosan (*waste*) dan aktivitas-aktivitas yang tidak bernilai tambah (*non-value added activities*). *Waste* sendiri diartikan sebagai sesuatu yang tidak memiliki nilai tambah pada produk atau jasa (Gasperz, 2007). Adanya permasalahan berupa *delay* yang terjadi didalam proses poli umum termasuk ke dalam aktivitas yang tidak bernilai tambah maka diperlukan perbaikan untuk menghilangkan aktivitas tersebut.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dilakukan analisa terhadap proses pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Megamendung dari awal pasien mendaftar hingga mendapatkan obat, sehingga dapat mengidentifikasi *waste* yang terdapat dalam instansi. Yang kemudian dianalisis dan diselesaikan dengan menerapkan Konsep *Lean*, DMAIC, dan Simulasi.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat diangkat berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa sumber yang menyebabkan *waste* pada proses pelayanan instalasi rawat jalan di Puskesmas Megamendung Bogor dengan menggunakan *Value Stream Mapping* ?
2. *Waste* kritis apa yang terjadi selama proses pelayanan instalasi rawat jalan di Puskesmas Megamendung Bogor ?
3. Bagaimana desain usulan perbaikan untuk mengurangi *waste* Pada pelayanan instalasi rawat jalan ?

1.3 Batasan Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian yang dilakukan adalah :

1. Objek Penelitian dilakukan Pada proses pelayanan Poli Umum instalasi rawat jalan Puskesmas Megamendung Bogor.
2. Individu-individu yang dijadikan sampel adalah pasien Poli Umum yang ada di tempat penelitian untuk dijadikan sumber data.
3. Pengujian waktu hanya dilakukan pada waktu proses pelayanan pasien dari mulai pendaftaran hingga menerima obat.

1.4 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah yang ada diatas, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui sumber penyebab terjadinya *waste* pada proses pelayanan rawat jalan.
2. Mengetahui *waste* kritis yang terjadi di pelayanan rawat jalan puskesmas megamedung.
3. Membuat desain usulan perbaikan dengan bantuan metode simulasi untuk mengurangi adanya *waste* di layanan rawat jalan Puskesmas Megamendung.

1.5 Manfaat Penelitian

Secara umum manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Bagi pihak instansi Puskesmas Megamendung, penelitian ini diharapkan dapat memberikan *alternatife* solusi untuk meningkatkan kualitas layanan di instalasi rawat jalan.
2. Bagi pihak akademisi, penelitian ini dapat menjadi arahan, tambahan referensi, dan menjadi perbandingan untuk keperluan studi atau penelitian.
3. Bagi peneliti mendapatkan tambahan ilmu, referensi, mengenai penerpan teori *lean service* dalam dunia praktek.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih terstrukturnya penulisan tugas akhir ini maka selanjutnya sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Membuat kajian singkat tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, sistematika penelitian

BAB II KAJIAN LITERATUR

Berisi tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian. Disamping itu juga memuat uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan

BAB II METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan penjelasan mengenai obyek penelitian, tempat dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data kerangka pemecahan masalah

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan data-data yang diperlukan dalam penelitian, pengolahan data tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung dengan bantuan *software*

BAB V PEMBAHASAN

Melakukan pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama penelitian. Sehingga perlu dilakukan rekomendasi untuk dikaji pada penelitian lanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka memuat semua sumber kepustakaan yang digunakan dalam penelitian, baik berupa buku, majalah, maupun sumber-sumber kepustakaan lainnya

LAMPIRAN

Memuat keterangan, tabel, Gambar, dan hal-jal lain yang perlu dilampirkan untuk memperjelas urain dalam laporan