

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini industri jasa memiliki laju perkembangan yang sangat pesat, dilihat dari banyak bermunculan perusahaan baru yang bergerak dibidang jasa. Industri jasa merupakan salah satu industri yang terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi biaya. Kini setiap industri jasa berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar mencapai tujuan utama untuk memberikan kepuasan bagi pengguna layanannya. Industri jasa merupakan sebuah sektor industri yang berbeda dibanding dengan sektor manufaktur, salah satu contoh daripada industri jasa ialah industri pelayanan kesehatan misalnya Puskesmas.

Menurut Kepmenkes RI No.75/MENKES/SK/I/2014 Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi – tingginya di wilayah kerjanya.

Pada zaman sekarang telah banyak dibangun rumah sakit, akan tetapi orang – orang yang berada didaerah pelosok atau desa atau yang perekonomiannya rendah masih menggunakan Puskesmas sebagai tempat berobat terdekat, karena Puskesmas merupakan salah satu tempat rujukan pertama untuk melayani berbagai macam masalah kesehatan yang terjadi di masyarakat. Banyaknya masyarakat yang berobat ke Puskesmas sebagai rujukan pertama menyebabkan timbulnya keluhan dari pasien yaitu waktu tunggu pelayanan yang terlalu lama sehingga masyarakat kurang puas. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan Puskesmas merupakan salah satu kunci agar masyarakat akan terus menggunakan jasa dari puskesmas itu kembali serta tingkat kepercayaan masyarakat akan meningkat.

Menurut Waldh bausen et al (2010) dalam (Ferdias, Budiawan and Susanto, 2017) pasien sering menunggu dalam jangka waktu tertentu setelah tiba di rumah sakit untuk melakukan pemeriksaan dengan dokter. Keberagaman jumlah pasien

dan perilaku dari penyedia jasa kesehatan menyebabkan ketidakefisienan pada proses pelayanan sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada pasien.

Puskesmas Bangetayu merupakan salah satu Puskesmas di Kota Semarang yang beralamatkan di Jl. Bangetayu, Genuk, Bangetayu Wetan, Kota Semarang. Pada wilayah kerja Puskesmas Bangetayu melayani 6 kelurahan yaitu kelurahan Bangetayu Kulon, Bangetayu Wetan, Sembungharjo, Penggaron Lor, Kudu dan Karangroto. Tetapi Puskesmas Bangetayu tetap melayani warga yang tidak tinggal dalam wilayah kerjanya. Jam operasional puskesmas Bangetayu adalah Senin – Sabtu 07.00 – 14.00 WIB. Dalam melayani pasien, khususnya rawat jalan Puskesmas Bangetayu menerapkan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah dalam SK Menteri Kesehatan No.129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu standar pelayanan rawat jalan dengan waktu tunggu  $\leq 60$  menit. Berdasarkan indikator waktu tunggu di rawat jalan, waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dipanggil untuk dilayani oleh dokter.

Berdasarkan pengamatan dasar yang telah dilakukan, diketahui Puskesmas Bangetayu terdapat fasilitas PUSTAKA atau Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang secara *online*, yang merupakan fasilitas kemudahan bagi masyarakat untuk berobat ke Puskesmas tanpa harus menunggu antrian dengan cara melakukan pendaftaran melalui sms/*whatsapp* ke nomor Puskesmas yang dituju. Akan tetapi, fasilitas ini belum banyak pasien yang mengetahui dan menggunakannya. Terbukti dari wawancara dengan petugas pendaftaran bahwa yang menggunakan fasilitas tersebut hanya beberapa pasien saja sehingga Puskesmas Bangetayu masih memiliki antrian pasien.

Berdasarkan pengamatan dasar yang telah dilakukan dengan melihat seluruh aktivitas yang terkait dengan proses pelayanan rawat jalan diketahui waktu operasional pelayanan dan urutan tahapan proses. Waktu operasional Puskesmas yaitu 07.00 – 14.00 WIB dengan jam pendaftaran dimulai pukul 07.00- 11.00 WIB dan pemeriksaan dimulai pukul 08.00 WIB – selesai. Tahapan proses pelayanan rawat jalan adalah pertama pasien mengambil nomor antrian di bagian *customer service* untuk mendapatkan nomor antrian pendaftaran. Pada proses pengambilan

nomor antrian pendaftaran pasien terlebih dahulu ditanyakan akan priksa kepoli apa dan dicek kelengkapan berkas – berkas yang diperlukan dan setelah mendapatkan nomor pendaftaran pasien meletakkan nomor antrian terlebih dahulu kebagian pendaftaran.. Tahap kedua, pasien melakukan pendaftaran untuk didaftarkan ke poli umum dan mendapatkan nomor antrian pemeriksaan yang baru dan pasien menunggu untuk pemanggilan pemeriksaan. Pada tahap ini petugas mengambil nomor antrian dan kartu berobat yang telah dikumpulkan oleh pasien untuk mencari rekam medis. Petugas mencocokkan berkas yang dibawa dengan data yang ada di komputer dan petugas menuliskan informasi di rekam medis, lalu petugas pendaftaran mengantarkannya ke ruang pemeriksaan. Tahap ketiga, dilakukan pemeriksaan di poli umum. Tahap keempat, setelah di periksa pasien memberikan resep obat ke bagian farmasi untuk mengambil obat dan perawat poli mengembalikan rekam medis ke bagian pendaftaran.

Berdasarkan data kunjungan pasien poli umum Puskesmas Bangetayu pada tahun 2018 adalah sebanyak 29.808 dengan rata – rata per hari adalah 103 pasien. Pengamatan langsung dilakukan pada hari Senin, 5 Agustus 2018 pukul 07.00 WIB hingga selesai, dengan mengambil *sample* menggunakan teknik *purposive sampling* dimana didapatkan hasil perhitungan sebanyak 51 pasien dan menunjukkan bahwa rata – rata waktu tunggu pelayanan pasien yaitu selama 2 jam 48 menit. Adapun data rata – rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan terlampir dalam laporan.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan lamanya waktu tunggu pelayanan disebabkan karena pelayanan server yang kurang optimal dan terdapat aktivitas – aktivitas petugas yang tidak bernilai tambah bagi pasien yang merupakan pemborosan (*waste*) seperti pada saat pengambilan nomor pendaftaran proses pengecekan berkas dilakukan 2 kali dan menunggu petugas menuliskan nama pasien secara manual, petugas menjawab pertanyaan dari luar saat melayani pasien, petugas menanyakan kepada petugas lain karena kurang mengerti, petugas menanyakan dan memberikan informasi secara berulang kepada pasien, petugas tidak ada di tempat karena mengantarkan rekam medis atau melakukan aktivitas

lain, dan waktu mulai pemanggilan pendaftaran sering kali tidak sesuai dengan standar operasional prosedur Puskesmas.

Lama proses menunggu pelayanan termasuk dalam hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan dapat dikatakan baik apabila memiliki mutu yang baik. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. (Bustani, Rattu and Saerang, 2015) Semua permasalahan yang mengakibatkan lamanya menunggu merupakan pemborosan (*waste*) yang tidak memberikan nilai tambah (*non value added*). Permasalahan - permasalahan tersebut harus diselesaikan agar Puskesmas mampu menerapkan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Oleh karena itu, penelitian ini dimaksudkan untuk mengurangi waktu tunggu pelayanan dengan cara mempercepat proses pelayanan dengan mengurangi aktivitas – aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah bagi pasien tetapi tetap aman bagi pasien dan diharapkan mampu meningkatkan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien serta meningkatkan kepuasan dari pasien Puskesmas Bangetayu dengan pendekatan *lean healthcare*.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang pada penelitian ini, permasalahan yang ada yaitu lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Bangetayu melebihi waktu standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dikarenakan, pelayanan server yang kurang optimal dan terdapat aktivitas – aktivitas yang tidak bernilai tambah bagi pasien yang merupakan pemborosan (*waste*) yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan, maka perlu diidentifikasi dan meminimasi aktivitas yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Untuk memfokuskan masalah yang akan dibahas maka perlu adanya pembatasan masalah, antara lain :

1. Obyek penelitian yang dilakukan ialah pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Bangetayu Semarang.
2. Waktu tunggu pelayanan pasien dilakukan dari proses pendaftaran hingga pasien dipanggil untuk dilayani oleh dokter.
3. Penelitian ini dilakukan hanya sampai tahap usulan rancangan perbaikan dan tidak sampai tahap penerapan usulan yang diberikan.

### 1.4 Tujuan

Tujuan utama dari penelitian tugas akhir ini adalah :

- a. Mengidentifikasi *waste* yang dihasilkan pada proses pelayanan rawat jalan di Puskesmas Bangetayu Semarang.
- b. Memberikan usulan perbaikan pada proses pelayanan rawat jalan di Puskesmas Bangetayu Semarang.

### 1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

- a. Bagi rumah sakit dapat mengurangi *waste* dan aktivitas *non value added* pada jasa pelayanan sehingga dapat meningkatkan efisiensi.
- b. Bagi peneliti, diharapkan dapat memberi pengalaman praktis dan pembelajaran dalam memahami dan menerapkan teori yang telah diterima serta mampu mengaplikasikannya dalam pekerjaan.
- c. Bagi akademis, penelitian ini dapat berguna sebagai dasar kajian, acuan dan sumber referensi dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan penulisan, pembahasan dan penelitian Tugas Akhir ini maka dalam pembuatannya akan dibagi menjadi beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dikemukakan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang digunakan, dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

Bab ini diuraikan mengenai tinjauan – tinjauan kepustakaan yang berisi tentang teori – teori dan pemikiran – pemikiran yang digunakan sebagai landasan dalam pembahasan serta pengesahan permasalahan. Landasan teori yang digunakan adalah bertujuan untuk menguatkan metode yang digunakan dalam memecahkan persoalan perusahaan.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metodologi yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian meliputi tahapan – tahapan penelitian dan penjelasan tiap tahapan secara ringkas disertai diagram alirnya.

### **BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menjelaskan tentang jenis – jenis data, baik data primer maupun data sekunder yang perlu dikumpulkan, lokasi data dan metode pengumpulan data. Selain itu bab ini juga menjelaskan analisa terhadap data termasuk pengperasian konsep ilmiah yang digunakan dalam metode pendekatan serta teori – teori yang dijadikan landasan dalam pemecahan masalah.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan bagian kesimpulan berisikan kesimpulan berisikan butir – butir penting dari masing – masing bab, mulai dari rumusan masalah hingga hasil – hasil analisa dan diskusi secara ringkas dan padat serta pemberian saran terkait dengan pengerjaan laporan tersebut.