

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini bisnis rumah sakit di Indonesia sedang berkembang dengan pesat. Hal ini dibuktikan dengan adanya lebih dari 2000 rumah sakit yang berdiri pada tahun 2013 dibandingkan dengan tahun 2005 yang jumlah rumah sakit di Indonesia tidak lebih dari 1000 rumah sakit (Mboi, 2013). Fungsi utama rumah sakit ialah sebagai penyedia jasa layanan kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan medik, pencegahan dan peningkatan kesehatan (Wijono, 1997). Karena rumah sakit merupakan sebuah industri jasa yang berfungsi untuk memenuhi salah satu kebutuhan primer manusia yaitu untuk memenuhi untuk kesehatan mereka, sehingga keberadaan rumah sakit terutama di Indonesia sangat dibutuhkan. Seiring dengan pesatnya pertumbuhan rumah sakit di Indonesia saat ini menyebabkan persaingan antar rumah sakit pun semakin ketat, sehingga mereka (para pemilik industri rumah sakit) berlomba-lomba untuk saling meningkatkan kualitas jasanya. Bahkan kompetisi yang terjadi dalam industri rumah sakit saat ini tidak hanya berskala nasional tetapi juga berskala internasional.

Peningkatan kualitas bukan hanya harus dilaksanakan pada industri manufaktur saja namun juga pada industri jasa seperti rumah sakit. Hal ini dilakukan agar dapat memuaskan pelanggan / pasien serta meningkatkan loyalitas pasien. Kualitas merupakan kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya (Juran, 2005). Pada rumah sakit, kualitas berupa pelayanan terhadap pasiennya, kualitas obat yang diberikan, serta fasilitas-fasilitas yang disediakan rumah sakit terhadap pasien. Oleh karena itu, tak jarang masyarakat sebagai faktor penentu utama (pasien) akan memilih rumah sakit yang memiliki kualitas yang baik, baik itu berupa pelayanannya maupun berupa obat-obatan yang diberikan rumah sakit tersebut kepada pasiennya.

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan rumah sakit yaitu dengan meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan dalam rumah sakit tersebut. Dalam persaingannya, rumah sakit selalu dituntut untuk dapat menerapkan konsep efektivitas dan efisiensi pada setiap lini agar dapat

meningkatkan jasa dengan kualitas yang baik. Beberapa faktor yang berkontribusi dalam sebuah proses jasa ialah harus dilakukan evaluasi sebagai langkah perbaikan yang berkelanjutan (*countinous improvement*). Selain standarisasi, perbaikan yang berkelanjutan (*continous improvement*) juga perlu dilakukan pada industri jasa sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas rumah sakit (Rembulan& Singgih, 2012).

Rumah sakit Syarifah Ambami Rato Ebu (Syamrabu) Bangkalan merupakan salah satu rumah sakit umum di Madura yang cukup dikenal masyarakat Bangkalan karena letaknya yang strategis berada di tengah-tengah kota Bangkalan. Rumah sakit ini sehari dapat melayani pasien lebih dari 300 pasien. Hal ini berarti keuntungan pihak rumah sakit tergantung juga dari berapa banyak pasien yang datang untuk berobat ataupun hanya sekedar memeriksakan kesehatannya. Hal ini juga harus memperhatikan dan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan tidak menjadikan pelanggan lari mencari rumah sakit lainnya.

Salah satu jasa pelayanan rumah sakit pada umumnya ialah pelayanan jasa rawat jalan. Masyarakat seringkali memilih pelayanan jasa ini karena alasan biaya namun menginginkan perawatan rumah sakit umum yang dikenal cukup besar di kabupaten Bangkalan ini. Penelitian ini lebih difokuskan pada pelayanan jasa rawat jalan di rumah sakit Syamrabu Bangkalan, karena pada bagian ini dianggap lebih memiliki masalah yang cukup banyak. Salah satu permasalahan yang ada pada rumah sakit Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan ialah terlihat antrian pasien yang begitu panjang ditempat pendaftaran (registrasi), di luar ruangan tempat pemeriksaan poli, antrian di tempat pembayaran pemeriksaan (administrasi) dan juga antrian di tempat pengambilan obat (baik apotik maupun kamar obat). Permasalahan tersebut merupakan aktivitas-aktivitas yang tergolong kedalam pemborosan(*waste*). Namun, dari beberapa permasalahan tersebut yang paling nampak saat pertama kali memasuki rumah sakit yaitu antrian pada tempat pendaftaran pasien (registrasi) sehingga terlihat pasien menumpuk di pintu masuk rumah sakit di rumah sakit Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan. Menurut Menkes RI no.129, standar waktu pelayanan untuk pelayanan rawat jalan yaitu

≤60 menit, sedangkan yang terjadi disana rata-rata 80 menit lebih. Dan karena permasalahan tersebut mengakibatkan tingkat kepuasan pasien dapat menurun.

Salah satu metode yang digunakan untuk meminimalkan aktivitas-aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah ialah *lean*. *Lean* telah banyak digunakan dibidang manufaktur, namun akhir-akhir ini penggunaan *lean* telah berkembang yaitu dilakukan di industri jasa salah satunya ialah pelayanan jasa kesehatan atau rumah sakit, seperti menurut Brandao de Souza (2009), pelayanan kesehatan yang telah menerapkan *lean hospital* di Amerika sebanyak 57%, di Inggris sebanyak 29% dan di Australia sebanyak 4%. Berdasarkan permasalahan diatas, maka diperlukan evaluasi untuk meminimalisasi dan menghilangkan aktivitas yang tidak diperlukan (*waste*) sehingga dapat meningkatkan kualitas rumah sakit dan kepuasan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, fokus permasalahan dalam penelitian ini ialah pemborosan (*waste*) yang masih terjadi pada unit jasa rawat jalan di Rumah Sakit Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan berupa antrian pasien yang cukup panjang. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengurangan *waste* tersebut dengan menggunakan *Lean Hospital*.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi *waste* yang dihasilkan dari proses jasa rawat jalan Rumah Sakit Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.
- b. Mengidentifikasi penyebab *waste* yang terjadi
- c. Memberi rekomendasi solusi perbaikan terhadap *waste* yang ada.

1.4 Batasan

Batasan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu penelitian dilakukan di unit jasa rawat jalan (tidak sampai ke unit rawat inap).

1.5 Asumsi

Adapun asumsi pada penelitian ini adalah :

- a. Selama waktu penelitian di Rumah Sakit Syarifah Ambami Rato Ebu tidak terjadi perubahan mekanisme pelayanan jasa rawat jalan.
- b. Data jumlah kunjungan pasien diambil mulai bulan Januari 2014 sampai Juni 2014.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

- a. Dapat diketahui berbagai aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah pada layanan unit rawat jalan.
- b. Diharapkan diperoleh rekomendasi perbaikan yang sesuai untuk mengurangi pemborosan tersebut sehingga dapat menciptakan efisiensi yang tinggi.