

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang penelitian ini, perumusan permasalahan yang ada pada objek penelitian, tujuan penelitian, asumsi-asumsi, manfaat penelitian dan sistematika penulisan dalam menyelesaikan penelitian ini.

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua manusia khususnya rakyat Indonesia. Dimana sudah dijelaskan pada UUD RI tentang kesehatan nomor 38 tahun 2009 yang menjelaskan kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam pancasila dan UUD Tahun 1945. Sehingga semua masyarakat harus tetap menjaga kesehatannya agar tidak gampang sakit dan agar tetap produktif dalam segala hal.

Pelayanan kesehatan saat ini sangat banyak ditemui diberbagai daerah khususnya puskesmas yang banyak berdiri di hampir setiap kecamatan yang ada di Indonesia. Dimana pada Peraturan Menkes RI Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, mendefinisikan bahwa puskesmas merupakan 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.

Aspek pelayanan khususnya pelayanan kesehatan di puskesmas yang merupakan pelayanan yang memberikan pertolongan pertama bagi masyarakat selalu dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memuaskan pasien. Dimana menurut Supranto seperti yang dikutip Karistiano (2010), menerangkan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Puskesmas Kamal merupakan pusat kesehatan masyarakat yang beralamat Jl. Kusuma Bangsa No.23, Desa Banyuajuh Kecamatan Kamal Kabupaten

Bangkalan, Puskesmas Kamal bergerak dibidang pelayanan kesehatan yang melayani baik itu rawat jalan maupun rawat inap bagi semua masyarakat khususnya masyarakat kecamatan Kamal.

Puskesmas Kamal merupakan salah satu puskesmas yang cukup ramai didatangi pasien. Dimana jumlah kunjungan pasien rawat jalan maupun rawat inap dapat dilihat pada gambar diagram berikut ini :



Sumber : Puskesmas Kamal

Gambar 1.1. Data kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap periode 2011-2014

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwasannya dari tahun 2011 sampai 2014 jumlah kunjungan pasien yang berobat menunjukkan jumlah kunjungan rawat jalan lebih tinggi dibandingkan pasien rawat inap, dimana pada tahun 2014 jumlah kunjungan rawat jalan mencapai 40.032 pasien.

Pelayanan di instalasi rawat jalan itu sendiri saat ini masih dirasa kurang memuaskan bagi beberapa pasien yang berkunjung, seiring dengan masih ditemuinya keluhan-keluhan pasien yang penulis temui pada buku keluhan pasien melalui *call center* Puskesmas Kamal serta proses pelayanan yang masih dirasa lama oleh beberapa pasien.

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis temui, menunjukkan masih adanya waktu proses pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu pelayanan yang ditetapkan. Seperti waktu proses pelayanan loket yang mencapai waktu 6 sampai 7 menit, waktu proses pemeriksaan pasien yang mencapai waktu 8 sampai 10

menit serta proses pelayanan obat yang mencapai waktu 5 menit sehingga dapat memberikan waktu tunggu yang lama pada pasien. Hal ini disebabkan masih adanya aktivitas-aktivitas yang merupakan pemborosan (*waste*) yang tidak memberikan nilai tambah (*non value added*).

Aktivitas-aktivitas yang merupakan pemborosan (*waste*) pada proses pelayanan di instalasi rawat jalan diantaranya pencarian rekam medis pasien dan obat yang cukup memakan waktu cukup lama, petugas bolak-balik pengiriman rekam medis dan data-data pasien dari ruangan satu ke ruangan lainnya, *input* data pasien yang berkali-kali, kurang disiplinya para petugas seperti mengobrol dengan petugas lainnya disaat bekerja, petugas melakukan gerakan yang tidak perlu dan bukan termasuk prosedur pelayanan yang ditetapkan serta kurangnya informasi yang diberikan pada pasien menjadikan pasien menunggu dengan sia-sia. Hal itu semua dapat berdampak terhadap lamanya waktu proses pelayanan serta mengakibatkan waktu tunggu yang lama pada pasien.

Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan oleh pasien yang membutuhkan pertolongan tenaga medis. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna mengurangi aktivitas-aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah (*non value added activities*) dalam proses pelayanan serta mengurangi waktu tunggu yang lama pada pasien, salah satunya menggunakan pendekatan *lean six sigma*. *Lean six sigma* merupakan suatu filosofi bisnis, pendekatan sistemik dan sistematis untuk mengidentifikasi dan menghilangkan aktifitas yang tidak bernilai tambah melalui peningkatan terus-menerus (*continous improvement*) secara radikal untuk mencapai kinerja enam sigma (Gaspersz, 2007).

Melihat sangat pentingnya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Kamal agar dapat memenuhi kepuasan pasien, maka penulis tertarik untuk menuliskannya tugas akhir ini dengan judul: **USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN METODE LEAN SIX SIGMA**

1.2.Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Aktivitas-aktivitas apa saja yang merupakan pemborosan (*waste*) pada proses pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kamal dengan metode *lean six sigma*.
2. Perbaikan apa saja yang perlu dilakukan dalam meminimasi *waste* dan memberikan efisiensi proses guna meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kamal dengan menggunakan metode *lean six sigma*.

1.3.Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengidentifikasi serta upaya mengeliminasi *waste* pada proses pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kamal menggunakan metode *lean six sigma*.
2. Memberikan usulan perbaikan guna memperbaiki kualitas pelayanan rawat jalan dan mengurangi waktu tunggu pasien di instalasi rawat jalan Puskesmas Kamal dengan menggunakan metode *lean six sigma*.

1.4.Batasan Masalah

Batasan Masalah pada penelitian ini diantaranya :

1. Penelitian yang saya amati hanya pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kamal.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada Poli Umum, Poli KIA dan Poli Gigi.

1.5.Asumsi – Asumsi

Asumsi – Asumsi pada penelitian ini adalah :

1. Tidak ada perubahan dalam proses atau tahapan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kamal.
2. Sistem antrian pasien berjalan dengan tertib.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini yaitu sebagai masukan kepada Puskesmas Kamal dalam upaya meningkatkan serta melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima yang sesuai dengan harapan konsumen, serta sebagai penambah wawasan dan referensi bagi orang lain.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan skripsi yang penulis buat diantaranya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab akan dibahas mengenai latar belakang penelitian, perumusan permasalahan yang ada pada objek penelitian, tujuan penelitian, asumsi-asumsi, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab akan dibahas mengenai *study literature* tentang kualitas jasa, dimensi kualitas jasa serta kajian pustaka yang berkaitan dengan *lean six sigma*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab akan dibahas mengenai jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, jenis data, peralatan dan bahan penelitian, teknik pengumpulan data serta metode penyelesaian yang menggunakan siklus *six sigma* yaitu *Define, Measure, Analysis, Improve* dan *Control* (DMAIC).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab akan dibahas mengenai deskripsi sistem pelayanan di Puskesmas Kamal dan penyelesaian masalah menggunakan *Lean Six Sigma* pada sistem yang diamati.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab akan dibahas mengenai kesimpulan dari penelitian serta saran saran guna memberikan masukan kepada Puskesmas kamal untuk melakukan perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA