

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu akan menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, asumsi penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan penelitian yang dilaksanakan di RSUD Haji Surabaya.

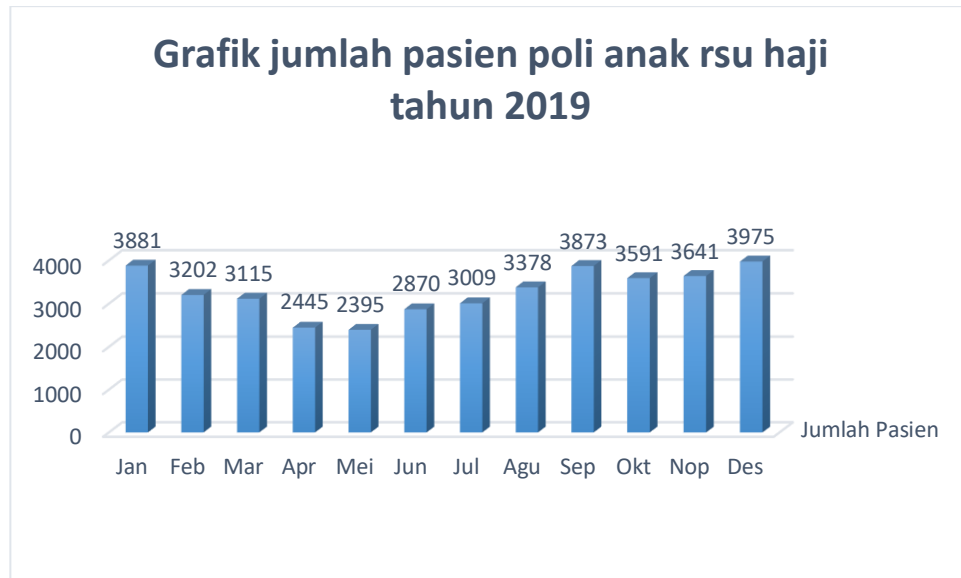
1.1 Latar Belakang

Menurut Hidayat (2012), Rumah Sakit adalah bagian institusi yang berhubungan pada pelayanan kesehatan yang tidak selalu mengatasi masalah kesehatan pasien, pelayanan yang mencakup terdiri dari aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitasi. Hal tersebut terdapat di Undang Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Rumah Sakit adalah salah satu fasilitas pelayanan pada kesehatan yang memiliki sangat penting dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan. Pelayanan yang diharapkan oleh pasien adalah pelayanan yang berkualitas, karena mampu mengurangi angka rasa sakit pada pasien dan kematian. Kualitas pelayanan yang baik serta berkualitas dari Rumah Sakit adalah pasien merasa puas sehingga keinginan untuk menggunakan pelayanan yang sama di lain waktu. Pelayanan kesehatan yang berkualitas terlihat dari pengelolaan sarana pelayanan yang profesional dan dikelola oleh lembaga yang kredibilitas. Pelayanan yang baik tidak hanya mementingkan *business oriented* tapi juga mementingkan *corporate social responsibility*. Rumah Sakit harus berusaha dalam mengembangkan sumber daya, pengembangan sarana dan prasarana dengan teknologi yang bermutu kepada masyarakat.

Menurut Winarso (2019), kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik dari kemampuan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan yang ditentukan. Kualitas pelayanan merupakan upaya dalam memberikan kelayakan pelayanan yang dilakukan penyedia jasa dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan *customer* serta dapat mengimbangi ekspektasi *customer*. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan. Kualitas pelayanan akan dikatakan baik atau memuaskan jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan atau sesuai ekspektasi. Jika pelayanan dirasakan

melampaui yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau tidak baik. Baik atau buruknya kualitas pelayanan sangatlah tergantung pada kemampuan institusi layanan dalam memenuhi harapan dari pasiennya. Hal yang harus diterapkan suatu instansi agar menciptakan kepuasan dari pasien adalah mengelola sistem pelayanan untuk memperoleh pasien dan mampu mempertahankan pasien akan tetap dan tidak berpindah institusi.

Rumah Sakit Umum (RSU) Haji Surabaya yakni Rumah Sakit umum yang melayani seluruh agama di Indonesia dan semua tingkat social ekonomi. Motto RSU Haji Surabaya merupakan menebar salan dan senyum dalam pelayanan , kami senatiasa mengutamakan keinginan dan kebutuhan pasien. Rumah Sakit juga menyediakan jenis pelayanan dan fasilitas seperti tenaga medis ,akomodasi, dan lain sebagainya, dengan dokter yang professional dibidangnya serta peralatan yang memadai serta Rumah Sakit ini akan memberikan pelaya[nan semaksimal mungkin. Rumah Sakit ini memiliki banyak poli yang memiliki fungsi dan tujuan yang berbeda. Salah satu yang akan dilakukan penelitian adalah di Instalansi Rawat Jalan Poli Anak yaitu salah satu yang memiliki jumlah pasien terbanyak pertahunnya karena anak anak sangat rentan terkena penyakit dan serangan dari virus. Berdasarkan laporan tahunan diketahui di instlansi rawat jalan, jumlah kunjungan yang mengalami penurunan. Penurunan kunjungan kemungkinan terjadi karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Berikut ini adalah grafik jumlah pasien pada tahun 2019 di Instalasi Poli Anak Rumah Sakit Haji Surabaya, sebagai berikut :



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pasien Poli Anak RSU Haji Surabaya

(Sumber : Rumah Sakit Umum Haji Surabaya)

Grafik 1.1 menunjukkan jumlah pasien di Poli Anak dalam satu tahun terakhir mengalami penurunan dan kenaikan pada bulan tertentu, dengan adanya penurunan pasien biasanya terjadi karena adanya kualitas pelayanan yang kurang memuaskan yang dirasakan oleh pasien.

Pelayanan kualitas akan sangat penting bagi RSU Haji Surabaya selaku salah satu Rumah Sakit terbesar di Surabaya. RSU Haji Surabaya memiliki salah satu misi yaitu “ meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menuju standard internasional di dukung pendidikan dan penelitian yang berkualitas” maka dari itu maka pelayanan dalam Rumah Sakit atau setiap departemen harus ditingkatkan lagi. Kepuasan pasien dapat dijadikan evaluasi bagi pihak manajemen pelayanan RSU Haji Surabaya, serta Rumah Sakit diharapkan selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas secara terus menerus pada pelayanan. Berikut ini hal yang menyebabkan pelayanan kurang baik yang diperoleh pada Poli Anak pada Rumah Sakit Haji Surabaya, sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jenis keluhan pada Poli Anak

Pelayanan yang Kurang Baik	
1	Menunggu antrian yang lama
2	Pengaturan waktu loket
3	Ruangan tunggu yang kecil
4	Fasilitas kurang memadai
5	Parkiran yang cukup jauh dari poli
6	Jadwal yang kurang beraturan

(*Survey penelitian)

Tabel 1.1 pelayanan yang kurang baik dapat berpengaruh besar bahwa kurang baiknya pelayanan yang diberikan kepada *customer*. Pelayanan yang kurang baik harus diteliti kembali dengan melakukan kajian mengenai faktor yang mempengaruhi tentang kepuasan pasien serta kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan tindakan menyusun, mengenali serta menafsirkan informasi untuk memberikan gambaran tentang lingkungan terhadap pelayanan yang diberikan yang ditinjau dari Poli Anak. Setiap proses pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Rumah Sakit kepada pasien tentunya sangat berhubungan pada keluhan yang mereka peroleh. Faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan kualitas adalah kemampuan teknik yang berhubungan dengan pelayanan, efektivitas, hubungan antar manusia yaitu interaksi dari pemberi pelayanan kepada pasien, hubungan antar manusia yang menghasilkan kepercayaan dan kredibilitas, serta yang paling penting adalah efisiensi sumber daya dan kesinambungan pelayanan agar pasien mendapatkan pelayanan yang baik. Keluhan yang sering terjadi adalah waktu menunggu, untuk mengurangi waktu menunggu tentunya dibutuhkan perbaikan dari setiap proses pelayanan karena waktu tunggu dalam proses menjadi salah satu *waste* yang harus diperbaiki. Salah satu upaya dalam melakukan perbaikan dalam pelayanan kualitas di Poli Anak adalah mengurangi waktu tunggu pada pasien, memperbaiki fasilitas dan perlengkapan poli serta sarana komunikasi, dan menjanjikan pelayanan yang segera dan akurat. Dengan

mengetahui tingkat kepuasan para pasien yang telah berobat dapat dilihat dari segi pemenuhan harapan pasien maka upaya peningkatan pelayanan pada Rumah Sakit akan lebih terpercaya dan terarah. Setelah dilakukan kajian maka diharapkan dapat melakukan perancangan untuk usulan perbaikan pada pelayanan untuk menjaga kesehatan pasien dan lebih memperbaiki nama Rumah Sakit dimata masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang, berikut adalah rumusan masalah dari penelitian adalah

1. Apa yang menyebabkan waktu tunggu teralu lama di Poli Anak dengan menggunakan *Value Stream Mapping* ?
2. Apa penyebab terjadi permasalahan dari waktu tunggu yang memiliki resiko tinggi dan menimbulkan keluhan pasien di sistem pelayanan Poli Anak Rumah Sakit Haji Surabaya?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan langkah langkah untuk mengola pelayanan dengan baik dan mengurangi *waste* pada RSU Haji Surabaya pada Poli Anak ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian , sebagai berikut

1. Mengidentifikasi waktu tunggu yang terjadi pada sistem pelayanan Poli Anak Rumah Sakit Haji Surabaya menggunakan *Value Stream Mapping*
2. Mengidentifikasi penyebab terjadinya waktu tunggu menggunakan diagram *fishbone*.
3. Memberikan usulan pengembangan serta peningkatakan kualitas serta mengetahui langkah langkah sebagai prioritas untuk mengelola dalam meningkatkan pelayanan dan mengurangi adanya *waste* pada RSU Haji Surabaya pada Poli Anak.

1.4 Asumsi Penelitian

Asumsi asumsi yang digunakan pada saat penelitian, sebagai berikut :

1. Hasil yang diperoleh dari pengisian kuesioner adalah pendapat yang sesungguhnya dan tidak ada maksud untuk menjatuhkan atau lainnya.
2. Pertanyaan dari kuesioner atau *Cheeksheat* harus sama dengan apa yang dimaksud oleh peneliti.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut

1. Bagi pihak peneliti, sebagai sarana menambah wawasan dan menggunakan ilmu yang didapat dari perkuliahan yaitu dengan pendekatan *lean*.
2. Bagi pihak instansi Rumah Sakit, penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan pelayanan kualitas yang baik kepada seluruh *customer*.

1.6 Batasan Masalah

Batasan yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut

1. Penelitian ini akan dilakukan di RSUD Haji Surabaya Departemen Ilmu Kesehatan Anak pada Bulan Februari sampai Maret 2020.
2. Responden dalam sample penelitian adalah pengguna jasa pada pelayanan pada RSUD Haji Surabaya pada Poli Anak.
3. Penelitian menggunakan pendekatan *lean service* dengan *value stream mapping*, diagram *fishbone*, dan *kaizen planning*.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan, maka penulisan skripsi ini dibagi kedalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub bab dengan sistematika sebagai berikut.

a. BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini disajikan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika Penulisan.

b. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdapat sub bab dan landasan teori dari penelitian terdahulu yang memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti serta beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya.

c. BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini dijelaskan mengenai profil objek penelitian, pengumpulan data dan pengolahannya. Proses pengumpulan data akan dilakukan dengan meninjau beberapa dokumen-dokumen yang terkait, diskusi dan wawancara dengan para ahli dan karyawan.

d. BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan diuraikan mengenai hasil dari pengolahan data dan analisis data mengenai hasil-hasil yang didapatkan dari pengolahan data tersebut serta beberapa solusi yang bisa digunakan untuk mengatasi masalah yang ada.

e. BAB V : PENUTUP

Bab ini disajikan Kesimpulan dari seluruh penelitian ini. Kesimpulan akan meliputi hasil keseluruhan pengolahan data. Kemudian diberikan saran untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN