

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan konsumen merupakan permasalahan yang sangat penting terhadap kualitas layanan rumah sakit. Kualitas yang baik telah terbukti menjadi strategi bersaing yang baik, karena kepuasan merupakan sesuatu yang dirasakan pelanggan terhadap produk atau jasa tertentu dalam hal ini tingkat kepuasan konsumen akan ditentukan oleh seberapa jauh kebutuhan dan keinginan mampu menyamai bahkan melampaui harapannya. Peningkatan kualitas pelayanan salah satunya dapat dilakukan dengan mengoptimalkan kinerja rumah sakit yang sehingga akan terjadi peningkatan kepuasan dan profit.

Pada umumnya kualitas yang baik disimpulkan sebagai nilai suatu *output* yang tergantung pada kualitas *input* dan proses yang baik. Sedangkan untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik, rumah sakit harus mempunyai fasilitas yang memadai dan terpelihara dengan baik serta pelayanan yang berkualitas. Bagi seorang pasien kualitas yang baik dari suatu rumah sakit dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, kepuasan terhadap fisik rumah sakit dari tarif yang sesuai dan persepsi kualitas yang utama bagi pasien adalah tingkat kepuasannya, baik fisik maupun psikologi. (Zenya, 2007)

RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan instansi penyedia jasa layanan kesehatan perlu untuk melakukan upaya selalu melakukan kontinuitas *improverent* pada sistem pelayanan pasien. Saat ini RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan merupakan rumah sakit satu-satunya di Bangkalan yang terbesar dan berstatus negeri. Dengan tingkat persaingan yang semakin ketat maka pihak rumah sakit dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik agar dapat memenuhi kebutuhan pasien. Salah satu tempat yang memiliki banyak permasalahan dan keluhan konsumen terjadi pada bagian instalasi rawat inap.

Proses pelayanan rawat inap merupakan suatu layanan jasa yang memiliki proses pelayanan yang lebih panjang jika dibandingkan dengan proses pelayanan pasien rawat jalan dan sering terjadi banyak keluhan pasien. Pemilihan penelitian

dikhususkan di rawat inap irna karena instalasi ini merupakan pelayanan khusus bagi pasien dewasa yang diagnosa penyakit dalam, syaraf maupun paru dan sebagainya. Jumlah pasien di ruang Irna tergolong paling banyak dibandingkan dengan ruangan yang lain serta banyak pasien yang pulang paksa. Kecepatan pelayanan rumah sakit dalam menanggapi keluhan dan penyakit pasien kurang optimal. Hal ini memungkinkan terjadinya aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah terhadap proses pelayanan pasien. Untuk itu perlu identifikasi aktivitas-aktivitas yang memberikan nilai tambah Aktivitas. *Nonvalue added* merupakan suatu waste didalam memenuhi kebutuhan pasien.

Dengan menghilangkan waste tersebut diharapkan rumah sakit dapat mengoptimalkan kinerja pelayanan sehingga akan meningkatkan kepuasan dari pasien. Dengan meminimasi waste, diharapkan pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan efektif sesuai dengan harapan pasien.

Salah satu metode untuk mengidentifikasi waste adalah dengan *Lean six sigma* yang bertujuan untuk mengoptimalkan kepuasan konsumen dan mengeliminir waste yang terjadi di rumah sakit.

Oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode *Lean six sigma* untuk megeliminasi waste. Maka penulis mengangkat topik penelitian dengan judul : **Analisa Pelayanan Rumah Sakit Dengan Pendekatan *Lean Six Sigma*.**

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian pada bagian sebelumnya, rumusan masalah yang akan di dibahas dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

Bagaimana mengetahui waste yang terjadi pada proses pelayanan pasien dirumah sakit dan mengiliminasi waste yang terjadi.

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam Tugas Akhir ini sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi waste yang terjadi pada pelayanan rawat inap.
2. Mengeliminasi waste yang terjadi pada pelayanan rawat inap.
3. Mengidentifikasi upaya usulan perbaikan pada pelayanan rawat inap.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Rumah sakit dapat melakukan perancangan perbaikan dengan mereduksi *waste* pada proses pelayanan pasien rawat inap.
2. Sebagai pedoman pelayanan yang terjadi pada rumah sakit.

1.5 Ruang lingkup penelitian

1.5.1 Batasan masalah

Agar penelitian dalam tugas akhir ini lebih terarah dan fokus serta tidak menyimpang dari tujuan awal maka perlu batasan masalah yaitu

1. Pengamatan dilakukan pada instalasi rawat inap.
2. Pengamatan dilakukan pada sistem pelayanan non klinis mutu dan sistem pelayanan pasien.

1.5.2 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kondisi karyawan pada saat pelayanan diasumsikan dalam kondisi baik.
2. Variasi jenis penyakit berkarakteristik sama.
3. Proses pelayanan pasien rawat inap tidak mengalami perubahan secara signifikan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan Tugas Akhir ini terdiri dari beberapa bab dimana setiap bab memiliki keterkaitan dengan bab selanjutnya. Sistematika penulisan yang dipergunakan adalah sebagai berikut :

Bab I. Pendahuluan

Pada bab menjelaskan tentang latar belakang melakukan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II. Tinjauan Pustaka

Pada bab menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir dan juga teori yang menunjang penelitian. Tinjauan pustaka yang

dibahas antara lain kualitas, pengertian dan karakteristik jasa, kualitas jasa, Kualitas pelayanan kesehatan, Konsep *lean*, *Lean Six Sigma*, tipe aktivitas, *waste*, *Pareto diagram*, *Failure Mode and Effect Analysis*.

Bab III. Metodologi Penelitian

Pada bab menjelaskan langkah-langkah penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian. Metodologi penelitian ini berguna sebagai acuan dalam melakukan penelitian, sehingga penelitian berjalan secara sistematis dan sesuai dengan tujuan.

Bab IV. Analisa Data dan Pembahasan

Bab ini membahas hasil-hasil yang telah diperoleh dari bab pengumpulan dan pengolahan data. Pada pengumpulan dan pengolahan data ini terdiri dari tahap *define* dan *measure*. Kemudian menjelaskan hasil *waste* serta analisis mengenai penyebabnya yang telah teridentifikasi, kemudian mengajukan usulan perbaikan untuk mengurangi *waste*.

Bab V. Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan. Bab ini juga berisi mengenai rekomendasi untuk pengembangan penelitian dikemudian hari.