

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialis, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Menkes, 2011). Klinik juga menyediakan beberapa pelayanan seperti pelayanan gawat darurat, rawat inap dan rawat jalan. Setiap instalasi tersebut menyediakan beberapa pelayanan medis. Pelayanan dapat dikatakan baik jika memiliki mutu yang baik. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Bustani et al., 2015)

Klinik Pratama Nusantara Sebelas Medika Djatiroto merupakan Klinik yang berdiri pada Tahun 2013 yang berada di bawah naungan RSUD Djatiroto. Klinik ini menyediakan pelayanan medis seperti poli umum dan poli gigi. Selama kurun waktu 3 tahun, klinik pratama nusantara sebelas medika djatiroto mengalami perkembangan yang pesat, hal ini terbukti dari jumlah pasien yang berkunjung ke klinik tersebut yaitu rata – rata 100 pasien per hari. Tetapi, masih banyak juga pasien yang mengeluh karena harus menunggu dalam waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian di Klinik Pratama Nusantara Sebelas Medika Djatiroto.

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan terhitung sejak pasien datang hingga pasien pulang (Anggita, 2012). Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana fasilitas pelayanan kesehatan mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.(Anggita, 2012)

Permenkes No. 129 tahun 2008 tentang *standart* pelayanan minimal, *Standart* Pelayanan Minimal rawat jalan yang harus dilaksanakan rumah sakit antara lain : Jam buka pelayanan dimulai dari 08.00 sampai dengan 13.00 kecuali hari Jum'at dimulai dari pukul 08.00 sampai dengan 11.00, Lama waktu tunggu di

unit rawat jalan ≤ 60 menit, waktu penyediaan rekam medik pelayanan rawat jalan ≤ 10 menit (Menkes, 2008).

Lama waktu tunggu juga terjadi pada beberapa instansi kesehatan sbagaimana terjadi pada beberapa instansi kesehatan berikut, RS Marinir Cilandak tahun 2012, waktu tunggu pelayanan rawat jalan rata – rata mencapai 75 menit. hal ini terjadi disebabkan oleh beberapa faktor yaitu : dokter yang datang tidak tepat waktu, rekam medis yang terselip, jarak antar unit yang terlalu jauh. Balai Kesehatan Mata Masyarakat Sulawesi Utara, waktu tunggu pelayanan rawat jalan rata – rata mencapai 100 – 200 menit, hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yaitu : pasien datang 2 jam sebelum klinik dibuka, antrian yang terlalu banyak, tidak ada nomor antrian. Klinik Pratama Nusantara Sebelas Medika Djatiroto, waktu tunggu pelayanan rata – rata mencapai 108 menit, hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya : dokter yang datang tidak tepat waktu, rak filling yang letaknya terpisah, pendistribusian DRM dari unit pendaftaran ke meja poli menunggu DRM terkumpul minimal 5 – 10 berkas. Uraian diatas diperoleh dari hasil wawancara dan observasi pada survei pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 18 April 2016 pada salah satu petugas kesehatan di Klinik Pratama Nusantara Sebelas Medika Djatiroto.

Uraian tersebut sesuai dengan data yang telah didapatkan pada studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 18 April 2016 di Klinik Pratama Nusantara Sebelas Medika Djatiroto dengan observasi, seperti yang tergambar pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Rincian Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Klinik Pratama Nusantara Sebelas Medika Djatiroto Tahun 2016

Px Ke -	Lama Waktu Ambil No Antrian (Menit)	Lama Waktu Pendaftaran (Menit)	Lama Waktu Penyediaan RM (Menit)	Lama Waktu Tunggu Dokter (Menit)	Lama Waktu Pemberian Pelayanan Oleh Dokter (Menit)	Lama Waktu Pasien Mendapatkan Obat (Menit)	Lama Waktu Pembuatan Surat Rujukan (Menit)	Total Lama Waktu Tunggu (Menit)
1	2 menit	5 menit	17 menit	45 menit	10 menit	5 menit	3 menit	87 menit
2	1 menit	5 menit	14 menit	57 menit	10 menit	5 menit	-	92 menit
3	1 menit	5 menit	14 menit	57 menit	10 menit	5 menit	-	92 menit
4	2 menit	5 menit	16 menit	57 menit	12 menit	6 menit	2 menit	99 menit
5	2 menit	6 menit	17 menit	55 menit	10 menit	6 menit	3 menit	99 menit
Jumlah								496 menit
Rata – Rata								93.8menit

Sumber : data observasi klinik pratama nusantara sebelas medika djatiroto, 2016

Berdasarkan uraian tabel 1.1 diketahui bahwa rata – rata lama waktu tunggu di Klinik Pratama Nusantara Sebelas Medika Djatiroto adalah 93.8 menit. Lama waktu tunggu tersebut tidak sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh kemenkes yaitu lama waktu tunggu untuk pelayanan rawat jalan adalah ≤ 60 menit dengan pembengkakan waktu terjadi pada kegiatan penyediaan berkas rekam medik rata - rata >10 menit dam kegiatan di poli rata - rata > 60 menit.

Penulis dalam penelitian ini menerapkan konsep *lean hospital* dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi di klinik tersebut. Konsep *lean* merupakan suatu upaya terus menerus untuk menghilangkan pemborosan atau *waste* dan meningkatkan nilai tambah (*value added*) produk barang atau jasa agar memberikan nilai kepada pelanggan atau *customer value* (Pertiwi et al., 2012). Penelitian dengan menggunakan metode *lean hospital* karena *lean hospital* memiliki beberapa kelebihan diantaranya : dengan menggunakan metode *lean hospital* proses penarikan akar masalah dapat dilakukan dengan cepat dan sistematis, penggunaan metode *lean hospital* berfokus pada proses yang memiliki aspek pemborosan (*waste*) paling besar saja sehingga penyelesaian masalah menjadi lebih tepat dan efektif, penerapan metode *lean hospital* memberikan banyak manfaat bagi fasilitas pelayanan kesehatan salah satunya adalah meningkatkan mutu pelayanan. Selain memiliki kelebihan, metode *lean hospital* juga memiliki kekurangan diantaranya, penerapan metode *lean hospital* terdapat suatu tahapan yang disebut dengan *Value Stream Mapping* (penggambaran alur proses secara menyeluruh), jika dalam tahapan tersebut alur tidak digambarkan secara jelas, maka proses penarikan masalah akan menjadi tidak tepat.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efisiensi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Menggunakan Metode *Lean Hospital* di Klinik Pratama Nusantara Sebelas Medika Djatiroto Tahun 2016”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah bagaimanakah efisiensi lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan menggunakan metode *lean hospital* di Klinik Pratama Nusantara Sebelas Medika Djatiroto tahun 2016?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Melakukan efisiensi lama waktu tunggu yang terjadi pada pelayanan rawat jalan di Klinik Pratama Nusantara Sebelas Medika Djatiroto Tahun 2016.

1.3.1 Tujuan Khusus

- a. Menggambarkan *value stream mapping* (pemetaan alur) dari pelayanan rawat jalan saat *current stage* (kondisi awal) dengan menggunakan *big picture mapping* (penggambaran secara utuh semua alur proses rawat jalan di Klinik Pratama Nusantara Sebelas Medika Djatiroto)
- b. Mengidentifikasi *waste* (pemborosan) yang terjadi pada alur pelayanan rawat jalan di Klinik Pratama Nusantara Sebelas Medika Djatiroto
- c. Melakukan penarikan akar masalah dengan menerapkan metode *Fishbone* (tulang ikan) yang meliputi 5M yaitu, *Man* (SDM), *Method* (teknik/metode), *Material* (bahan), *Machine* (alat), *Mother Nature* (lingkungan).
- d. Menentukan alur yang memiliki nilai tambah (*Value Added*) dan alur yang tidak memiliki nilai tambah (*Non Value Added*)
- e. Melakukan efisiensi pada proses yang bersifat *Non value added* (tidak memiliki nilai tambah) dengan menerapkan visual manajemen (pengamatan manajemen), 5S, dan Kanban untuk menentukan kondisi saat *future stage* (kondisi setelah penelitian).
- f. Menyusun rekomendasi penyelesaian atau solusi dengan menggunakan teknik *brainstorming*

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Bagi Klinik Pratama Nusantara Sebelas Medika Djatiroto

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan maupun bahan untuk melakukan efisiensi terhadap manajemen di pelayanan rawat jalan terutama lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan Klinik Pratama Nusantara Sebelas Medika Djatiroto

1.4.2 Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran dan temuan – temuan empiris dalam mengefisiensi lama waktu tunggu yang terjadi di Klinik Pratama Nusantara Sebelas Medika Djatiroto

b. Bagi Universitas / Politeknik

Politeknik mendapatkan informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan dengan konsep *Lean Hospital*.

c. Bagi peneliti berikutnya

Diharapkan penelitian mampu menjadi referensi dan wawasan untuk penelitian selanjutnya.