

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan kesehatan adalah elemen kunci dalam mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs), terutama pada SDG 3: "*Good Health and Well-Being*". Dalam konteks ini, salah satu lembaga publik yang berfokus pada kualitas layanan kesehatan adalah rumah sakit. Mengacu pada Undang-Undang No. 44 Tahun 2009, rumah sakit didefinisikan sebagai institusi kesehatan yang memberikan pelayanan perawatan kepada setiap individu. Dengan demikian, rumah sakit berfungsi sebagai lembaga kesehatan yang menyediakan layanan medis untuk memenuhi kebutuhan individu, baik dalam bentuk perawatan kuratif maupun preventif. Sebagai institusi kesehatan, Rumah sakit termasuk dalam organisasi yang beroperasi di bidang kemasyarakatan serta kesehatan, dengan peran utama sebagai penyedia layanan kesehatan, baik yang bersifat kuratif maupun preventif (Eni & Layman, 2021).

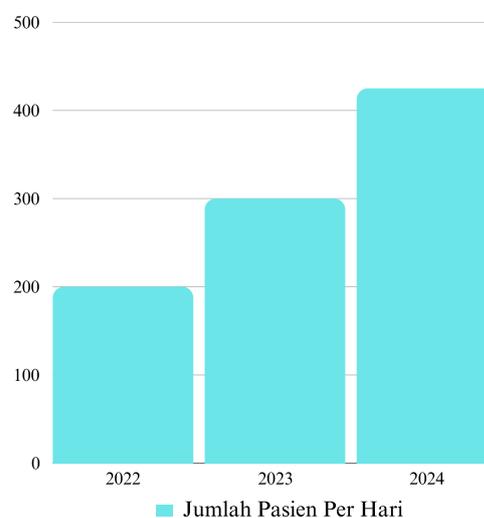
Lembaga kesehatan yang menyediakan layanan medis, rumah sakit harus memberikan layanan yang optimal. Salah satu cara untuk memberikan layanan yang optimal adalah dengan menerapkan efisiensi layanan. Efisiensi layanan kesehatan didefinisikan sebagai upaya untuk memaksimalkan keluaran layanan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal, mencakup efisiensi waktu, biaya, tenaga, dan teknologi (Waruwu et al., 2024). Penerapan efisiensi layanan ini juga

berdampak positif pada kepuasan pasien dan kepercayaan publik terhadap rumah sakit, serta meningkatkan kualitas keseluruhan sistem kesehatan. Penerapan efisiensi layanan ini sangat penting dalam operasional rumah sakit karena berpengaruh langsung pada kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan kepada pasien. Dengan mencapai efisiensi, waktu tunggu pasien dapat dipersingkat, biaya operasional dapat ditekan, dan tenaga kerja dapat dimanfaatkan secara lebih produktif.

Salah satu kegiatan operasional yang memiliki volume tinggi dan berpengaruh pada kualitas layanan adalah pendaftaran pasien. Dalam konteks medis, pendaftaran pasien sering disebut sebagai rekam medis, yang merupakan langkah penting dalam proses pendataan layanan kesehatan. Proses ini bertujuan untuk mempermudah penyediaan layanan kesehatan yang cepat dan tepat bagi pasien. Menurut Sholikhah et al. (2024), rekam medis berfungsi sebagai alat untuk mendokumentasikan data atau informasi mengenai pasien, serta memiliki peranan krusial dalam pelayanan kesehatan sebagai media komunikasi dan penyimpanan informasi kesehatan. Namun, proses pemasukan data yang memakan waktu sering kali menjadi salah satu penyebab antrean panjang.

Antrean panjang dan lambatnya proses registrasi menjadi salah satu kendala utama dalam layanan pendaftaran pasien di berbagai rumah sakit (Susianingsih et al., 2024). Situasi ini tidak hanya menimbulkan ketidakpuasan pasien, tetapi juga menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem pengelolaan layanan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr.

Murjani, yang berlokasi di Kabupaten Kotawaringin Timur, Kalimantan Tengah, menghadapi tantangan serupa. Sebagai rumah sakit kelas C yang dikelola pemerintah daerah, RSUD dr. Murjani memainkan peran penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sekaligus menjadi rujukan utama di wilayahnya. Peningkatan jumlah pasien rawat jalan di rumah sakit ini menunjukkan tren yang signifikan. Pada tahun 2023, jumlah rata-rata pasien rawat jalan tercatat sebanyak 300 orang per hari, yang kemudian meningkat menjadi 400-450 orang per hari pada tahun 2024. Diperkirakan jumlah ini akan mencapai sekitar 500 orang per hari pada tahun 2025. Grafik berikut memperlihatkan tren kenaikan jumlah pasien rawat jalan di RSUD dr. Murjani:



Gambar 1.1 Jumlah Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Murjani Sampit
Sumber: Data RSUD dr. Murjani Sampit (2024)

Peningkatan ini mencerminkan bahwa RSUD dr. Murjani semakin menjadi pilihan utama masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan. Namun, lonjakan jumlah pasien membawa tantangan baru, khususnya pada

efisiensi proses pendaftaran. Menurut laporan Berita Sampit (2024), Komisi III DPRD Kotim menggelar RDP pada 6 November 2024 untuk membahas peningkatan layanan RSUD dr. Murjani Sampit, menindaklanjuti keluhan antrean panjang dan pengambilan obat hingga sore bahkan malam. Salah satu contoh kondisi ini dialami pasien dari Bagendang Hilir, yang harus menunggu sejak subuh hingga siang hari untuk mendapatkan layanan (Ahmad, 2024).

Sehubungan dengan mengatasi kendala ini, diperlukan perbaikan sistem yang lebih terstruktur, salah satunya melalui perancangan *service blueprint* dalam proses pendaftaran pasien. *Service blueprint* adalah alat perencanaan strategis yang memungkinkan penggambaran detail dari semua interaksi antara pasien, staf administrasi, serta proses pendukung dalam layanan pendaftaran (Mandasari & Fitriyanto, 2022). Dengan menggunakan *service blueprint*, rumah sakit dapat mengidentifikasi titik-titik kritis dalam alur layanan yang memerlukan perbaikan, meningkatkan transparansi proses layanan, merampingkan tahapan yang tidak efisien, dan memastikan pemanfaatan sumber daya yang optimal. Setiap langkah dalam proses pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Murjani yang dilalui oleh pasien perlu dipetakan agar dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan pentingnya penggunaan *service blueprint* untuk mengidentifikasi permasalahan layanan di berbagai sektor, termasuk kesehatan. Sebagai contoh, Pandey & Kulshrestha (2021) menyoroti penerapan *service blueprint 4.0* dalam konteks industri

perhotelan yang telah mengalami perubahan signifikan akibat pandemi COVID-19. Studi ini memberikan wawasan tentang bagaimana proses layanan dapat dioptimalkan melalui pemetaan interaksi yang jelas antara pelanggan dan penyedia layanan, serta mengadopsi teknologi contactless untuk meningkatkan efisiensi dan menjaga kesehatan dan keselamatan pelanggan. Selanjutnya, penelitian yang lebih mendalam menggunakan metode kuantitatif juga telah dilakukan untuk menganalisis efisiensi sistem antrean dengan dukungan perangkat lunak POM-QM.

Metode analisis menggunakan POM-QM dapat digunakan untuk memetakan alur proses dan menghitung efisiensi dalam sistem layanan. POM-QM menyediakan pendekatan kuantitatif untuk membantu pengambilan keputusan yang berbasis data, sehingga solusi yang diterapkan dapat lebih terukur dan efektif. Penelitian sebelumnya yang menggunakan POM-QM, seperti yang dilakukan oleh Syamsudin & Sumarauw (2024), menganalisis sistem antrean di loket pendaftaran Rumah Sakit Umum Daerah Maria Walanda Maramis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata pasien yang menunggu dalam sistem adalah 2,03 pasien dengan rata-rata waktu tunggu 8,84 menit per pasien, menandakan sistem antrean yang cukup optimal. Selain itu, penelitian oleh Mardiana & Maliki, (2020) di Klinik Sukma Anggrek Jakarta menggunakan metode M/M/S dan menemukan bahwa dengan menambah jumlah layanan dari tiga menjadi empat, waktu rata-rata pasien dalam sistem berkurang menjadi 5,22 menit, menunjukkan peningkatan efisiensi sistem antrean. Penggunaan POM-QM

dalam kedua studi ini terbukti efektif dalam menghitung parameter antrean serta memberikan rekomendasi strategis untuk optimalisasi layanan kesehatan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa gap penelitian yang belum terisi. Penelitian sebelumnya belum banyak mengintegrasikan *service blueprint* dengan analisis POM-QM, sehingga solusi yang dihasilkan belum sepenuhnya mencerminkan perbaikan alur layanan secara menyeluruh. Selain itu, RSUD dr. Murjani merupakan satu-satunya rumah sakit rujukan di Kabupaten Kotawaringin Timur, sehingga memiliki tingkat kunjungan pasien yang lebih tinggi dibandingkan rumah sakit lain di wilayah tersebut. Kompleksitas ini perlu dikaji lebih lanjut untuk memastikan sistem antrean yang diterapkan dapat menangani beban layanan secara optimal. Gap ini memberikan peluang untuk mengembangkan penelitian yang lebih relevan dan aplikatif guna meningkatkan efisiensi layanan rumah sakit.

Menanggapi permasalahan yang diidentifikasi, penelitian ini dilakukan untuk merancang perbaikan sistem layanan pendaftaran pasien di RSUD dr. Murjani. Penelitian ini bertujuan untuk mengintegrasikan pendekatan *service blueprint* dengan analisis kuantitatif menggunakan POM-QM, sehingga dapat mengidentifikasi dan memperbaiki titik-titik kritis dalam alur pelayanan. Dengan pendekatan ini, diharapkan RSUD dr. Murjani dapat mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan efisiensi operasional, dan memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat secara lebih optimal.

1.2 Perumusan Masalah

Merujuk pada penjelasan yang telah disampaikan dalam bagian latar belakang, maka pokok permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana efisiensi layanan pendaftaran pasien di RSUD dr. Murjani Sampit dianalisis untuk mengidentifikasi permasalahan yang menyebabkan waktu tunggu yang panjang dan ketidakefisienan operasional?
2. Bagaimana metode POM-QM dapat digunakan untuk menganalisis dan menyelesaikan masalah efisiensi layanan pendaftaran pasien?
3. Bagaimana hasil analisis menggunakan POM-QM dapat diintegrasikan ke dalam perancangan *service blueprint* untuk meningkatkan efisiensi layanan pendaftaran pasien?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis efisiensi layanan pendaftaran pasien di RSUD dr. Murjani Sampit untuk mengidentifikasi permasalahan yang menyebabkan waktu tunggu yang panjang dan ketidakefisienan operasional.
2. Menggunakan metode POM-QM untuk menemukan solusi optimal dalam pengelolaan sumber daya dan pengurangan waktu tunggu pasien pada proses pendaftaran.
3. Merancang *service blueprint* berdasarkan hasil analisis POM-QM untuk memperbaiki alur layanan, menghilangkan langkah-langkah redundan,

dan meningkatkan koordinasi antarbagian dalam proses pendaftaran pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

Selaras dengan tujuan penelitian, manfaat dari kegiatan ini diharapkan berguna bagi:

1. Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat berupa peningkatan wawasan dan pengalaman dalam menerapkan metode POM-QM dan *service blueprint* untuk menganalisis dan memperbaiki proses layanan, sekaligus menjadi kesempatan untuk berkontribusi dalam pengembangan solusi praktis di sektor pelayanan kesehatan. Penelitian ini juga membantu memperluas kemampuan akademik dan profesional peneliti dalam bidang manajemen operasional.

2. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi secara akademis terhadap pengembangan ilmu di bidang manajemen operasional dan manajemen pelayanan, terutama dalam meningkatkan efisiensi layanan di sektor kesehatan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dan dosen dalam mengembangkan studi terkait perancangan sistem layanan berbasis *service blueprint* dan analisis kuantitatif menggunakan POM-QM. Hasil dari studi ini dapat berkontribusi sebagai materi akademik yang mendukung proses pembelajaran pada program studi Manajemen, khususnya dalam mata kuliah yang berkaitan dengan

manajemen operasional, manajemen pelayanan, serta sistem antrean dalam pelayanan publik.

3. RSUD dr. Murjani Sampit

Diharapkan penelitian ini mampu menghadirkan solusi yang dapat memperbaiki efisiensi dalam proses pendaftaran pasien, sehingga waktu tunggu dapat dikurangi dan operasional mencapai tingkat efisiensi yang lebih baik. Lebih lanjut, penelitian ini turut menyediakan rekomendasi berbasis *service blueprint* yang dapat diimplementasikan untuk memperbaiki alur layanan pendaftaran dan meningkatkan kepuasan pasien melalui pengelolaan sumber daya yang lebih baik.