

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan unit pelayanan kesehatan yang memberikan beragam layanan, seperti pelayanan klinis, layanan penunjang kesehatan, perawatan, rehabilitasi, serta upaya pencegahan dan peningkatan kesehatan. Selain menyediakan layanan medis, rumah sakit juga berfungsi sebagai pusat penelitian dan pengembangan dalam bidang ilmu kedokteran dan teknologi untuk mengurangi berbagai risiko kesehatan. Akses terhadap layanan kesehatan memainkan peran penting dalam membangun masyarakat yang sehat. Oleh karena itu, rumah sakit umum dan swasta telah didirikan di berbagai wilayah untuk memastikan masyarakat dapat dengan mudah mengakses perawatan medis. Masyarakat pun mengharapkan layanan yang berkualitas dan memuaskan dari rumah sakit (Layli, 2022).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Caruban merupakan bagian dari penyelenggaraan pemerintah daerah dalam bidang kesehatan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan senantiasa meningkatkan mutu layanan. RS XYZ terletak di Kabupaten Madiun, Jawa timur. RS XYZ yang berstatus sebagai rumah sakit tipe C dan berperan sebagai fasilitas rujukan dari berbagai puskesmas serta layanan kesehatan swasta, perlu mengoptimalkan setiap peluang yang ada sesuai kapasitasnya. Upaya tersebut tetap harus dibarengi dengan pelaksanaan fungsi sosial agar RS XYZ tetap menjadi pilihan utama masyarakat

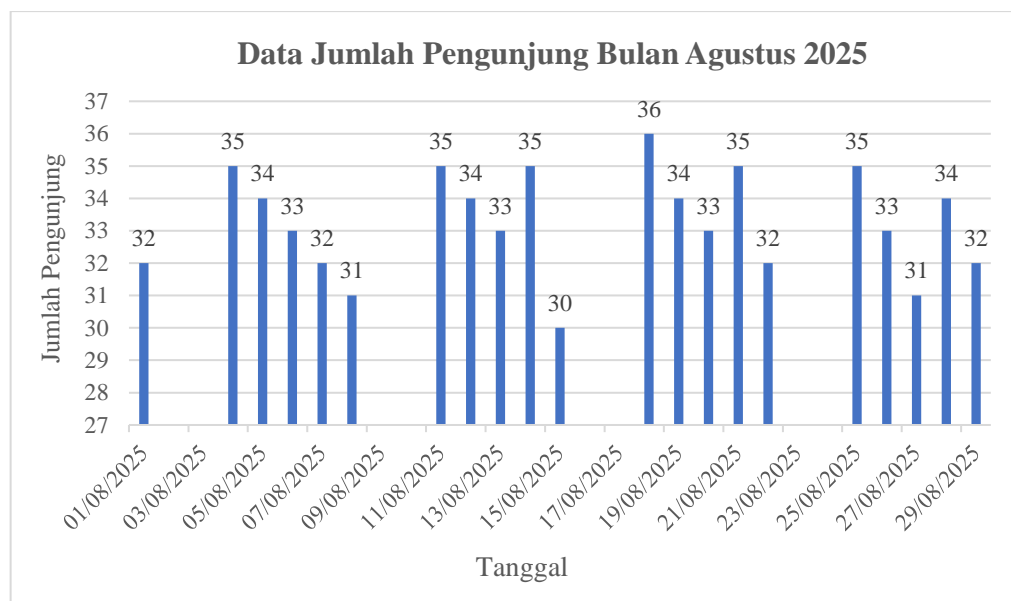
Kabupaten Madiun. Peran layanan kesehatan dalam merawat pasien adalah memberikan pelayanan terbaik guna memastikan kesejahteraan mereka (Fachrurrozi dkk., 2023).

Namun kenyataannya, di RS XYZ, khususnya poli syaraf masih terdapat beberapa permasalahan yang dapat menyebabkan pemborosan antara lain, pemborosan karena proses yang berlebihan (*waste over processing*) seperti masih dilakukannya kegiatan memasukkan dan memeriksa kembali data pasien yang sudah tercatat, dan petugas administrasi menanyakan nama dan informasi pasien berulang kali; petugas mondar-mandir mengantarkan dokumen administrasi dari poli ke ruang pemeriksaan (*waste transportation*); pemborosan melakukan pekerjaan yang berlebihan (*waste overproducing*) seperti pasien meminta penjelasan mengenai alur pendaftaran dan letak ruangan walaupun petunjuk telah tersedia; pemborosan karena waktu tunggu yang cukup lama (*waste waiting*) seperti pasien menunggu pemanggilan nomor antrian untuk *finger*; pemborosan dengan melakukan gerakan yang tidak perlu (*waste unnecessary motion*) seperti pasien mondar-mandir mencari letak ruangan yang akan dituju; pemborosan yang terjadi ketika terdapat kesalahan sehingga perlu dilakukan perbaikan (*waste defect*) seperti dokter mengganti resep; pemborosan karena pengelolaan persediaan (*waste inventory*) seperti banyak berkas yang menumpuk di sekitar area kerja; dan pemborosan karena tidak memanfaatkan kemampuan orang dengan baik (*waste wasted human potential*) seperti kurang tersedianya kotak saran.

Pemborosan atau *waste* merujuk pada setiap kegiatan yang tidak menambah nilai dalam proses pelayanan. Aktivitas seperti ini sebaiknya diminimalkan, bahkan

bila memungkinkan dihilangkan sepenuhnya. Hal tersebut dapat menyebabkan rasa tidak senang dan kurang nyaman para pasien karena waktu mereka terbuang untuk menunggu yang dapat menyebabkan turunnya kepuasan pasien terhadap layanan medis di poli syaraf. Hanya sekitar 20% dari keseluruhan aktivitas yang termasuk aktivitas *value added*. Selain itu, waktu yang dihabiskan perawat untuk berinteraksi langsung dengan pasien hanya sekitar 31-34%, sementara sebagian besar waktu pasien dihabiskan untuk menunggu (Wati dkk., 2022).

Berikut merupakan jumlah pengunjung di Poli Syaraf RS XYZ per hari selama bulan Agustus 2025:



Gambar 1. 1 Data Pengunjung Poli Syaraf Bulan Agustus 2025

Sumber: RS XYZ (2025)

Adapun tenaga kesehatan yang ada di poli syaraf RS XYZ adalah 1 dokter dan 1 perawat poli syaraf. Jumlah rata-rata pengunjung per harinya adalah 33 pengunjung. Banyaknya jumlah pengunjung dapat menyebabkan pelayanan yang kurang optimal dan menyebabkan adanya waktu tunggu.

Berdasarkan permasalahan di atas, dilakukan analisis pemborosan yang terjadi di poli syaraf menggunakan metode *lean healthcare* untuk mengurangi *waste* yang terjadi. *Lean Healthcare* merupakan suatu pendekatan strategis dalam pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk mengurangi bahkan menghapus aktivitas yang bersifat pemborosan dan tidak memberikan nilai lebih (*value added*) dalam proses pelayanan atau perawatan (Tlapa dkk., 2020). Dalam prinsip *lean*, aktivitas bernilai tambah adalah kegiatan yang secara langsung membantu memenuhi kebutuhan pelanggan (Astuti dan Saskia, 2021). Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan di RS XYZ terkait pelayanan kesehatan khususnya pada poli syaraf dengan mengusulkan perbaikan, mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada penjelasan latar belakang di atas, berikut merupakan masalah yang diidentifikasi dalam skripsi ini:

“Bagaimana tingkat pemborosan dan usulan perbaikan untuk mengurangi pemborosan waktu pelayanan di poli syaraf RS XYZ?”

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus penelitian, ruang lingkup masalah didefinisikan sebagai berikut:

1. Penelitian hanya berfokus pada pelayanan kesehatan di Poli Syaraf RS XYZ.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada alur pelayanan kesehatan.

3. Penelitian hanya dilakukan pada pasien BPJS.
4. Alur pelayanan tidak mencakup pengambilan obat.

1.4 Asumsi

Beberapa asumsi yang dijadikan dasar dalam penyusunan skripsi ini yaitu:

1. Pelayanan kesehatan di poli Syaraf RS XYZ tidak mengalami perubahan kebijakan.
2. Kondisi internal RS XYZ tidak mengalami perubahan selama penelitian berlangsung.
3. Kedatangan pasien di poli Syaraf RS XYZ normal.

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat pemborosan dan mengusulkan perbaikan untuk mengurangi pemborosan waktu tunggu dalam pelayanan di poli syaraf RS XYZ.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini bagi berbagai pihak mencakup:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini meliputi:

- a. Penelitian ini dapat menjadi kontribusi ilmiah serta memberikan gambaran sejauh mana teori-teori yang dipelajari di perkuliahan, khususnya terkait konsep *lean*, dapat diterapkan pada permasalahan nyata.

- b. Penelitian ini memungkinkan mahasiswa untuk mempelajari dan mengimplementasikan *lean healthcare* dalam suatu instansi atau organisasi.

2. Manfaat Praktis

Dalam praktiknya, penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Sebagai referensi untuk perbaikan kualitas pelayanan Kesehatan, khususnya di poli syaraf RS XYZ.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang bermanfaat bagi RS XYZ, terutama di poli syaraf.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk membuat penulisan skripsi ini lebih terstruktur, sistematika penyusunan dalam penelitian ini diatur sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang, rumusan, dan ruang lingkup masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi berbagai teori yang menjadi dasar penelitian, yang dihimpun dari beragam sumber seperti buku, jurnal, serta studi-studi sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menyajikan alur penelitian beserta metode yang digunakan. Metodologi penelitian dijadikan acuan agar penelitian dapat berlangsung dengan runtut dan fokus.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dipaparkan data yang akan dikumpulkan serta proses pengolahannya. Analisis dilakukan menggunakan VSM dan FMEA untuk usulan perbaikannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang disusun berdasarkan tujuan penelitian serta saran yang diberikan sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN