

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai peranan penting dalam upaya menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat Indonesia. Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang pelayanan kesehatan mengakibatkan banyaknya tuntutan untuk meningkatkan kualitas pada pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien (Diana Safitri et al., 2025).

Berdasarkan UU No. 36 pasal 32 tahun 2009 tentang kesehatan, suatu rumah sakit wajib memberikan pelayanan penanganan pertama kepada peserta BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan sebagai badan pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia (Sarah Rania Annisa et al., 2023).

RSUD Tuanku Rao merupakan salah satu dari tiga rumah sakit yang ada di Kabupaten Pasaman, bersama dengan RSUD Lubuk Sikaping dan RS Ibnu Sina. Dalam hal ini RSUD Tuanku Rao tidak terlepas dari persaingan yang ada. Sebagai rumah sakit tipe D, RSUD Tuanku Rao berfungsi sebagai fasilitas kesehatan rujukan tingkat pertama yang melayani masyarakat di daerah sekitarnya. Rumah sakit ini memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan bagi pasien rawat jalan maupun rawat inap, terutama bagi masyarakat yang berada jauh dari pusat kabupaten. Pelayanan rawat jalan di RSUD Tuanku Rao memiliki beberapa poliklinik, yaitu poliklinik penyakit dalam, poliklinik anak, poliklinik bedah, poliklinik obgyn, dan poliklinik gigi.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh data jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan yang pernah mengunjungi RSUD Tuanku Rao bulan Januari hingga Desember tahun 2024 sangat banyak, yaitu 3.826 pasien. Poliklinik penyakit dalam merupakan poliklinik dengan kunjungan terpadat di RSUD Tuanku Rao, yaitu 1.744 pasien selama tahun 2024. Data rincian kunjungan pasien poliklinik penyakit

dalam di RSUD Tuanku Rao selama tahun 2024 dapat dilihat pada Lampiran 1. Poliklinik Penyakit Dalam adalah bagian dari rumah sakit di instalasi rawat jalan yang menangani diagnosis dan pengobatan penyakit pada sistem internal tubuh, seperti penyakit jantung dan pembuluh darah, penyakit paru-paru, penyakit ginjal, penyakit endokrin (seperti diabetes), penyakit pencernaan, penyakit darah dan hematologi serta penyakit infeksi dan imunologi.

Standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yaitu waktu tunggu pelayanan rawat jalan maksimal 60 menit, dihitung sejak pasien mendaftar hingga selesai menerima resep obat oleh dokter. Pada tahun 2024, jumlah kunjungan pasien ke poliklinik ini tercatat sebanyak 1.744 pasien, dengan hari pelayanan sebanyak 3 hari per minggu. Berdasarkan data kunjungan pasien selama tahun 2024 diperoleh rata-rata pasien per hari mencapai 13 orang. Hasil observasi terhadap 40 pasien menunjukkan seluruh pasien memiliki waktu pelayanan di atas standar maksimal 60 menit. Waktu pelayanan tercepat adalah 66,28 menit, sedangkan waktu terlama mencapai 107,36 menit, dengan nilai median sebesar 85,39 menit. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak ada pasien yang memenuhi standar waktu pelayanan, sehingga sistem pelayanan pada poliklinik tersebut belum efisien dan berpotensi mengandung aktivitas *non value added (waste)*. Waktu pelayanan yang melebihi standar berpotensi menghambat alur pelayanan akibat akumulasi pasien yang belum terlayani, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan dan kenyamanan pasien. Selain itu, waktu tunggu yang panjang juga dapat menyebabkan peningkatan beban kerja petugas, serta memicu kepadatan di ruang tunggu, yang berdampak pada ketidaknyamanan fisik maupun psikologis bagi pasien selama menunggu. Kondisi ini berisiko menimbulkan keluhan dan komplain, serta dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh poliklinik.

Lamanya waktu tunggu pelayanan di Poliklinik Penyakit Dalam disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain pelayanan administrasi yang kurang optimal serta adanya aktivitas-aktivitas petugas yang tidak bernilai tambah bagi pasien (*waste*). Selain itu, kurangnya informasi waktu kedatangan dokter bagi pasien baru juga

menyebabkan pasien harus menunggu lebih lama untuk diperiksa. Semua kendala ini menyebabkan antrean pasien di ruang tunggu dan memperpanjang waktu tunggu pasien dari pendaftaran hingga selesai menerima resep dari dokter.

*Lean* merupakan suatu upaya terus menerus untuk menghilangkan pemborosan atau *waste* dan meningkatkan nilai tambah (*value added*) produk barang maupun jasa agar memberikan nilai kepada pelanggan atau *customer value*. Tujuan *lean* ialah untuk meningkatkan *customer value* melalui peningkatan terus menerus rasio antara nilai tambah terhadap *waste* (*the value-to-waste ratio*) (Putri Aulia Rosmayani et al., 2023).

Simulasi adalah metode untuk melaksanakan percobaan dengan menggunakan model dari suatu sistem nyata. Simulasi bertujuan untuk mendeskripsikan sistem secara nyata dan terperinci. *Discrete-event simulation* (DES) merupakan pendekatan untuk mensimulasikan proses dan sistem dimana kondisi dalam sistem berubah dalam suatu waktu. Pendekatan ini cocok untuk memodelkan sistem antrian, dimana jika diimplementasikan pada rumah sakit dapat melihat antrian pasien. Dari simulasi ini akan dibuat skenario perbaikan untuk mengoptimalkan sistem yang ada di rumah sakit (Astanti et al., 2020)

Berdasarkan itu, penelitian ini perlu dilakukan dengan tujuannya untuk mengidentifikasi kendala dalam pelayanan poliklinik pasien BPJS, meningkatkan efisiensi, serta mempertahankan kualitas layanan yang telah optimal. Oleh karena itu, penelitian ini diambil dengan judul **“Pendekatan *Lean healthcare* dan Simulasi Untuk Meminimasi Waktu Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Tuanku Rao.”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Aktivitas *waste* apa yang paling kritis yang ada pada pelayanan pasien BPJS di poliklinik penyakit dalam RSUD Tuanku Rao?

2. Bagaimana simulasi usulan perbaikan proses pelayanan yang tepat dengan pendekatan *lean healthcare* pada pasien BPJS di poliklinik penyakit dalam RSUD Tuanku Rao?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui aktivitas *waste* yang paling kritis yang ada pada pelayanan pasien BPJS di poliklinik penyakit dalam RSUD Tuanku Rao
2. Untuk mengetahui simulasi usulan perbaikan proses pelayanan yang tepat dengan pendekatan *lean healthcare* pada pasien BPJS di poliklinik penyakit dalam RSUD Tuanku Rao

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis  
 Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam pengembangan keilmuan di bidang manajemen pelayanan kesehatan dengan pendekatan *Lean healthcare* dan simulasi.
2. Bagi Universitas  
 Penelitian ini diharapkan berguna sebagai referensi dan pengetahuan bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian selanjutnya.
3. Bagi RSUD Tuanku Rao  
 Dari hasil penelitian ini bagi pihak RSUD Tuanku Rao diharapkan bermanfaat sebagai tambahan informasi terhadap kualitas layanan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan guna memenuhi keinginan yang diharapkan oleh pasien.

## **1.5 Batasan Masalah dan Asumsi**

### **1.5.1 Batasan Masalah**

Adapun yang menjadi batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di RSUD Tuanku Rao.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada aktivitas proses pelayanan pasien BPJS di poliklinik penyakit dalam RSUD Tuanku Rao.
3. Waktu tunggu pelayanan pasien dilakukan dari proses pendaftaran hingga pemeriksaan dokter.
4. Penelitian ini dilakukan hanya sampai tahap usulan rancangan perbaikan dan tidak sampai tahap penerapan usulan yang diberikan
5. Responden merupakan karyawan yang berkaitan langsung dengan poliklinik penyakit dalam.
6. Pendekatan yang digunakan dalam pemecahan masalah adalah *lean healthcare* dan simulasi

### **1.5.2 Asumsi**

Adapun yang menjadi asumsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tidak mengalami perubahan selama proses penelitian.
2. Penelitian ini berjalan dengan lancar dan tidak ada dari tenaga kerja yang terganggu atau terhambat saat dilakukan pengamatan.
3. Metode kerja tidak mengalami perubahan selama penelitian berlangsung.