

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era sekarang ini, instansi pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan pelayanan kesehatan agar meningkatnya juga daya saing. Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat penting dan tidak bisa ditinggalkan, hal itu juga harus diiringi dengan kualitas pelayanan kesehatan yang terbaik dalam bentuk biaya, waktu, dan pelayanan serta keahliannya. Keterbatasan penggunaan anggaran dan sumber daya yang dihadapi instansi kesehatan yang berhadapan dengan penggunaan anggaran dan sumber daya secara efektif dan efisien, untuk memecahkan permasalahan dan untuk meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (Green, 2014).

Sangatlah penting untuk mengurangi pemborosan (*waste*) dan meningkatkan efisiensi suatu bisnis untuk bisa terus bersaing didunia bisnis ini. *Lean* merupakan satu set filosofi operasi, yang pertama kali ditemukan oleh Womack, Jones dan Roos untuk menentukan sistem *Toyota Production*. Kemudian praktek *Lean manufaktur* diadopsi oleh banyak industri manufaktur untuk meningkatkan kualitas produk mereka dengan biaya rendah dan dengan fleksibilitas yang juga meningkatkan daya saing mereka di pasar, dengan pendekatan jangka panjang untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas yang mungkin hanya dengan menerapkan *lean* praktek karena bekerja pada cara yang sistematis dengan mengidentifikasi dan menghilangkan *waste* melalui konsep perbaikan terus-menerus (Vinodhini dkk., 2018).

Di Indonesia, konsep *lean* masih dipakai sebatas pada industri manufaktur dan sedangkan untuk pelayanan kesehatan masih sangat sedikit. Pada dasarnya metode *lean* dapat dipakai disemua jenis usaha. Rumah sakit merupakan institusi yang padat karya, teknologi, dan modal. Ketiga hal tersebut merupakan hal yang saling berkaitan, sehingga apabila tidak ditangani dengan baik akan berpotensi menimbulkan masalah yang dapat menurunkan *performance* dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan.

Muhammadiyah Medical Center merupakan klinik Universitas Muhammadiyah Surakarta yang melayani civitas akademika UMS dan juga melayani pasien umum. Dalam proses pelayanan kepada konsumen, sering terjadinya pemborosan atau *waste*. Penelitian ini hanya berfokus pada proses pelayanan klinik MMC. Berdasarkan dilakukannya observasi masih adanya pemborosan yang terjadi seperti menunggu yang cukup lama dan adanya proses pencarian rekam medis yang cukup lama.

Untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada proses pelayanan, maka harus dilakukan identifikasi pemborosan dengan pendekatan *lean*. *Lean healthcare* didefinisikan sebagai eliminasi pemborosan dalam setiap bidang kegiatan untuk menentukan nilai-nilai yang diinginkan pengguna, menghilangkan aktivitas yang tidak mempunyai nilai tambah dan meminimalkan kegiatan untuk melakukan *value stream* sesuai dengan kebutuhan dari pasien (Sengun, 2017). Pemborosan atau *waste* merupakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan tanpa memiliki nilai tambah dalam proses produksi. Pemborosan bisa berbentuk apa saja baik yang terlihat maupun yang tidak terlihat. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya untuk mengurangi dan menghilangkannya. Terdapat delapan jenis *waste* dalam *lean* yang dikenal dengan sebutan “*seven plus one type of waste*” yaitu: produksi berlebih (*over production*), menunggu (*waiting*), transportasi (*transportation*), proses yang tidak tepat (*inappropriate processing*), persediaan yang tidak perlu (*unnecessary inventory*), gerakan yang tidak perlu (*unnecessary motion*), kecacatan (*defect*), dan *defective desain* (Shodiq dan Khannan, 2015)

Untuk mengidentifikasi pemborosan pada proses pelayanan dapat dilihat pada *value stream mapping*. *Value stream mapping* (VSM) mengidentifikasi semua kegiatan / tugas-tugas tertentu yang terjadi sepanjang *value stream* untuk proses produksi. Dari gambaran *value stream mapping* dapat diketahui waktu proses seluruh aktivitas pelayanan serta waktu dari aktivitas *non value added*. Kemudian dengan *process activity mapping* (PAM) dapat diuraikan kegiatan proses pelayanan yang termasuk *value added*, *necessary non value added*, dan *non value added*.

Setelah dilakukannya identifikasi pemborosan kemudian dilakukannya analisis penyebab *waste* untuk mengetahui penyebab dari pemborosan kritis yang terjadi

pada proses pelayanan klinik. Kemudian memberikan usulan perbaikan untuk meminimalkan *waste* atau pemborosan supaya proses pelayanan menjadi efektif dan efisien.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang, maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana mengidentifikasi *waste* yang ada dalam proses pelayanan klinik Muhammadiyah Medical Center (MMC) dengan menggunakan pendekatan *lean healthcare* untuk mengurangi pemborosan dan usulan perbaikannya?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi *waste* yang dihasilkan pada proses pelayanan klinik Muhammadiyah Medical Center (MMC).
2. Menghitung *waste* kritis yang terjadi pada proses pelayanan klinik Muhammadiyah Medical Center (MMC).
3. Memberikan rekomendasi solusi perbaikan terhadap *waste* kritis yang terjadi dalam proses pelayanan klinik Muhammadiyah Medical Center (MMC).

## **1.4 Manfaat penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengidentifikasi *waste* atau pemborosan yang terjadi pada proses pelayanan klinik Muhammadiyah Medical Center (MMC).
2. Dapat mengidentifikasi *waste* kritis yang terjadi pada proses pelayanan klinik Muhammadiyah Medical Center (MMC).
3. Dapat memberikan rekomendasi usulan perbaikan terhadap *waste* kritis untuk mendapatkan efisiensi pada proses pelayanan klinik Muhammadiyah Medical Center (MMC).

## 1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian tidak menyimpang dari permasalahan dan lebih terarah, maka akan dijabarkan beberapa batasan atau ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian dilakukan di klinik Muhammadiyah Medical Center (MMC).
- b. Penelitian berfokus pada pelayanan klinik Muhammadiyah Medical Center (MMC).
- c. Penelitian dilakukan di jam kerja mulai pukul 08.00-14.00.
- d. Pengambilan sampel *cycle time* dilakukan pada klinik umum dan pasien merupakan mahasiswa.
- e. Penelitian yang hanya sebatas memberikan usulan terhadap sistem yang ada.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam mempelajari laporan penelitian ini, maka dipaparkan rancangan sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan batasan masalah serta sistematika penulisan laporan penelitian ini.

### BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini dipaparkan dengan jelas kajian pustaka yang berisi konsep dengan teori-teori mengenai sistem produksi, konsep *lean thinking*, prinsip *lean thinking*, *lean healthcare*, *waste*, *Value Stream Mapping (VSM)*, analisis penyebab *waste*, dan *FMEA*. Pada bab ini juga dicantumkan beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya yang memiliki kesamaan dengan penelitian guna melihat perbandingan tujuan, metode, dan hasil analisis.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini dijelaskan mengenai objek penelitian, macam-macam data yang digunakan, metode pengumpulan dan analisis data. Dalam bab ini juga digambarkan kerangka alir atau *flowchart* dari penelitian yang berfungsi sebagai acuan garis besar pelaksanaan penelitian.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan secara rinci dan lengkap tentang hasil penelitian yang telah dilakukan. Didalam bab ini disertakan pengumpulan dan pengolahan data awal yang kemudian dilakukannya analisis dari hasil pengolahan data tersebut. analisis dilakukan dengan menggunakan metode yang telah ditentukan yaitu dengan *lean healthcare* dan pembahasan lainnya untuk menjawab tujuan dari penelitian.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan atau hasil pengolahan dan analisis data penelitian secara ringkas untuk mencapai tujuan dari penelitian dan menjawab rumusan masalah. Pada bab ini juga diberikan saran kepada pihak yang terkait dalam pelaksanaan penelitian.