

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas Gamping II adalah fasilitas pemberi pelayanan kesehatan yang berdiri sejak tahun 1984. Puskesmas yang terakreditasi utama dan memenangkan Puskesmas Teladan tingkat Kabupaten Sleman tahun 2020 ini memiliki motto profesional bersama dengan hati. Puskesmas memprioritaskan kepuasan pasien dan terus memberikan inovasi disetiap pelayanan pasien. Seperti pada awal tahun 2019 Puskesmas Gamping II mempunyai mesin anjungan pendaftaran mandiri (APM) dimana mesin ini mengurangi angka kontak pasien dengan bagian pendaftaran. Pasien datang ke pintu masuk puskesmas, apabila pasien belum pernah berkunjung ke puskesmas maka menjadi pasien baru diberikan antrian A sebagai pasien baru dan dilanjutkan menunggu nomer antrian A di pendaftaran, apabila pasien sudah pernah berobat ke puskesmas, pasien hanya perlu menunjukkan kartu berobat pasien dengan kartu BPJS yang sudah terdaftar di sistem informasi puskesmas atau membawa kartu berobat pasien yang sudah memiliki *barcode* Pasien lama dan telah memiliki *barcode*, *barcode* dari kartu BPJS maupun *barcode* dari kartu berobat puskesmas bisa langsung mendaftar di mesin anjungan mandiri dengan memilih poliklinik tujuan dan mendapatkan nomer antrian

berdasarkan poli tujuan. Pasien tinggal menunggu nomer antrian di depan poliklinik tujuan tanpa harus ke pendaftaran terlebih dahulu.

Puskesmas Gamping 2 merupakan puskesmas yang termasuk kunjungan pasien banyak setiap tahunnya. Sebagai data kunjungan tahun 2016 sebanyak 7124 pasien. Tahun 2017 sebanyak 5588 pasien. Tahun 2018 sebanyak 4971 pasien dan tahun 2019 sebanyak 4884 pasien.

Peningkatan status menyandang sebagai puskesmas teladan 2020 tentunya dibarengi dengan peningkatan mutu pelayanan. Puskesmas Gamping II sudah memberikan upaya peningkatan mutu pelayanan khususnya pada pendaftaran dengan penggunaan APM (anjungan pendaftaran mandiri). Namun upaya ini baru menyelesaikan masalah pada alur pendaftaran pasien lama, yang dulunya pasien lama ikut mengantri di pendaftaran. Mesin APM (anjungan pendaftaran mandiri) ini dapat mengurangi kontak pasien di pendaftaran, khususnya pasien lama. Namun belum adanya upaya untuk mengefektifkan alur pendaftaran pasien baru.

Sebagai puskesmas yang memprioritaskan kepuasan pasien salah satunya dengan mengurangi waktu tunggu pendaftaran pasien baru. IKM (indeks kepuasan masyarakat) pendaftaran tahun 2018 adalah sebesar 81,57% tahun 2019 81,76% dan tahun 2020 sebesar 81,25%. Terjadi penurunan pada indeks kepuasan pasien dari tahun 2019 dan 2020. Hal ini menjadi pertimbangan dan bahan evaluasi pada pelayanan di Puskesmas Gamping 2. Setiap semesternya terdapat keluhan lamanya waktu tunggu

pasien baru di pendaftaran. Seperti pada laporan IKM tahun 2019 dan 2020, pada tahun 2019 terdapat 8 dari 8 kritik yang dituliskan pasien ada keluhan pasien terkait lamanya proses pendaftaran pasien baru. Pada tahun 2020, terdapat 6 dari 7 kritik keluhan pasien terkait lamanya waktu tunggu pendaftaran pasien baru. Ditemukan pada tahun 2019 dan 2020 terdapat keluhan lisan dari pasien ditemukan 82 pada tahun 2019 dan 51 keluhan lisan terkait alur pendaftaran pasien baru yang tidak jelas, dan lama. Hal ini menjadi bahan evaluasi peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Gamping II.

Salah satu konsep yang dapat digunakan untuk membantu manajemen mutu dalam efisiensi waktu, memberikan pelayanan yang memuaskan dan juga berorientasi pada nilai adalah mengaplikasikan *lean* dalam pelayanan Kesehatan. *Lean healthcare* adalah salah satu konsep yang diadaptasi dari konsep *lean* yang kemudian disesuaikan dengan kondisi serta kebutuhan di instansi kesehatan (Doss & Orr, 2007). *Lean healthcare* adalah penerapan di fasilitas kesehatan untuk meminimalkan ketidakefisienan dalam setiap proses, prosedur, dan tugas melalui sistem perbaikan yang berkelanjutan. Dengan menggunakan prinsip *lean*, semua anggota organisasi harus terus berupaya mengidentifikasi area ketidakefisienan dan menghilangkan segala sesuatu yang tidak menambah nilai bagi pasien. Tahun 2000, *lean healthcare* diperkenalkan di layanan kesehatan dunia, tepat empat tahun setelah istilah *lean* mulai dipopulerkan yaitu pada tahun 1996 (Young & Clean, 2009). *Lean* memiliki potensi

untuk meningkatkan pemberian layanan kesehatan. Pada saat yang sama, terdapat pertimbangan metodologis dan praktis. Implementasi *lean* akan menjadi dangkal dan gagal, menambah resistensi yang ada dan membuatnya lebih sulit untuk meningkatkan perawatan kesehatan dalam jangka panjang jika pertimbangan tidak dilakukan (Joosten, Bongers & Janssen (2009).

Pendekatan *lean* *Lean* berfokus pada tujuan secara terus menerus mengubah *waste* menjadi *value* dari perspektif pelanggan. *Lean* menghapuskan *waste* yang terjadi pada alur pendaftaran baru. Hal ini yang melatar belakangi penelitian untuk dilakukan analisis *waste* pada alur pelayanan pasien baru di Puskesmas Gamping 2. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan adalah menggunakan metode *Lean Healthcare*. *Lean Healthcare* merupakan salah satu metode yang dilakukan untuk dapat meningkatkan mentalitas *patient first* dan mengurangi kesalahan dari penanganan, pelayanan pendaftaran di Puskesmas Gamping. Melalui analisis *waste* dan prinsip *lean* maka Puskesmas Gamping 2 diharapkan akan memiliki kualitas layanan kesehatan yang lebih baik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut “Bagaimana proses pendaftaran pasien baru dengan analisis *waste* di Puskesmas Gamping 2 dengan pendekatan *lean healthcare*?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui adanya *waste* dalam pelayanan pasien baru rawat jalan di Puskesmas Gamping 2

2. Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi alur pendaftaran pasien baru di Puskesmas Gamping II
- b. Mengidentifikasi *waste* pada pelayanan pendaftaran pasien baru di Puskesmas Gamping 2
- c. Menganalisis *value stream mapping* pasien baru pelayanan pasien baru di Puskesmas Gamping 2
- d. Menyusun alternatif perbaikan dengan identifikasi akar masalah dengan fish bone terhadap *waste* yang terjadi pada pelayanan pasien pendaftaran di Puskesmas Gamping 2.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi program studi Kesehatan Masyarakat

Menambah informasi serta bahan kajian terkait penelitian mengenai analisis *waste* dan *lean healthcare* pada fasilitas pelayanan kesehatan

2. Bagi Institusi Puskesmas

Menjadi bahan evaluasi dalam pelayanan dan bahan pengambilan keputusan

3. Bagi Peneliti lain

Dapat menjadi referensi bagi peneliti lain untuk mengembangkan penelitian mengenai Analisis *waste* dan *lean healthcare* pada fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.