

BAB I

PENDAHULUAN

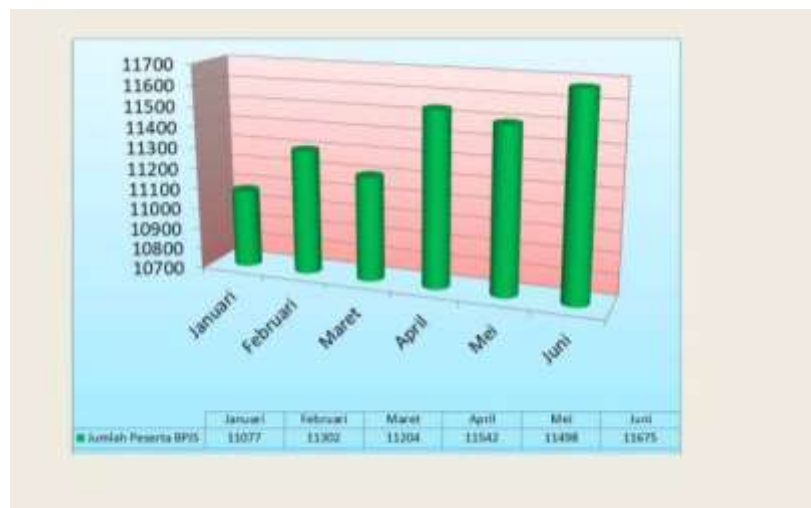
1.1.LATAR BELAKANG

Sebagai negara dengan jumlah penduduk yang besar, tidak mudah bagi Indonesia untuk menjamin kesejahteraan hidup penduduknya. Indonesia harus berupaya terus-menerus untuk memperbaiki dan meningkatkan kesejahteraan hidup penduduknya. Salah satu indikator yang sering diperhatikan ialah bagaimana Negara menjamin kesehatan, pendidikan penduduknya dan bagaimana cara pemerintah mengatasi permasalahan tersebut(masih banyak lagi). Ada dua determinan yang menentukan pencapaian sistem kesehatan nasional yaitu dengan menggunakan Disability Adjusted Life Expectancy dan ketanggapanan dalam memenuhi harapan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan(Ratna Ekawati, 2014). Di Indonesia, kesejahteraan diukur menggunakan Indeks kesejahteraan Indonesia yang dikoordinasi oleh Badan Pusat Statistik(BPS). Dalam indeks tersebut terdapat 18 indikator yang dianggap mampu menjadi tolak ukur kesejahteraan Indonesia salah satunya persentase penduduk yang mengalami keluhan kesehatan dan kegiatannya terganggu(PPB).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau yang dikenal sebagai BPJS kesehatan merupakan badan hukum publik yang bertugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Menilik sejarah singkat dari lembaga ini, penyelenggaraan kesehatan sudah diupayakan jauh sebelum BPJS berlaku. Sejarah BPJS Kesehatan mencakup 4 periode. Tahun 1968 sebagai Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan(BPDPK), tahun 1989 sebagai Perum Husada Bhakti(PHB), tahun 1992 sebagai Jamkesmas oleh PT Askes(Persero), dan terakhir sebagai BPJS tahun 2014. BPJS tentu tidak bekerja sendiri, BPJS memerlukan mitra agar pelayanannya dapat berjalan dan manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat luas. Untuk itu pemerintah juga sudah menunjuk beberapa Rumah Sakit setiap daerah serta seluruh puskesmas untuk melayani penggunaan BPJS. Masyarakat pengguna BPJS

berharap dapat menggunakannya seoptimal mungkin. Oleh sebab itu, di beberapa daerah unit kesehatan pengguna BPJS semakin meningkat dan terus mendatangi unit kesehatan terdekat untuk setiap keluhan sakit (yang ringan sekalipun) yang dialami, bahkan untuk situasi tertentu pelayanan tidak berjalan baik.

UPT Puskesmas Rawat Inap Laguboti merupakan salah satu fasilitas negara yang juga ditunjuk untuk melayani pengguna BPJS. Unit kesehatan ini berdiri tahun 1970 dan telah terakreditasi per tahun 2017. UPT Puskesmas Rawat Inap Laguboti merupakan unit kesehatan yang aktif dan terus melakukan perbaikan dalam pelayanan dan fasilitasnya. Unit kesehatan ini merupakan salah satu unit kesehatan yang menjadi tujuan pertama dan utama yang dituju oleh masyarakat Laguboti. Unit ini merupakan pusat kesehatan di kecamatan Laguboti dengan pasien pengguna BPJS 11.675 jiwa per tahun 2018 (gambar 1.1.1.) dan luas daerah pelayanan mencapai 69,30 km di 23 desa. Kisaran waktu yang dimiliki pasien puskesmas Laguboti dalam pelayanan sekitar 20-60 menit. Waktu tersebut meliputi kegiatan pendaftaran, proses pelayanan, dan mengambil obat di apotik yang tersedia. Sebagian besar pasien di puskesmas Laguboti datang menggunakan layanan BPJS kesehatan.



Gambar 1.1.1. Peningkatan jumlah pengguna BPJS tahun 2018 (sumber puskesmaslaguboti.wordpress.com)

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kendala dalam meningkatkan mutu pelayanan, salah satu diantaranya ialah waste(pemborosan). Penelitian ini menggunakan Lean service untuk menghilangkan waste dalam pelayanan di UPT Puskesmas Rawat Inap Laguboti. Penelitian hampir serupa juga dilakukan oleh Hairani dan Agustin Kusumayati terhadap waktu tunggu di Rumah Sakit Santo Borromeus dengan penerapan metode Lean. Awalnya rumah sakit ini memiliki persentasi value add dan non value add masing-masing, <50% dan >70%. Dengan menggunakan pemetaan value stream mapping dan analisis fishbone penelitian ini berhasil mereduksi waste dan persentasi kegiatan non value add menjadi 78,30% dari 90% dan juga kegiatan value add meningkat dari 10% menjadi 21,70%.

Carmel Davies, Caroline Lyons dan Regina Whyte dalam penelitiannya terhadap pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit, menggunakan penerapan Lean Six Sigma untuk mengoptimalkan kualitas pelayanannya. Hasil yang dicapai dalam penelitian ini ialah peningkatan kapasitas pasien atau daya tampung rumah sakit terkait. Pencapaian tersebut menambah kapsitas sebanyak 2000 orang per tahun atau sekitar 166 orang perbulannya. Penelitian lainnya, dari Ratna Ekawati, Asep Ridwan, dan Gani Antonio dalam penelitiannya mengenai peningkatan pelayanan puskesmas menggunakan Lean Sigma Services. Dalam penelitiannya ditemukan pemborosan terhadap 4 unit kesehatan, yang kemudian dianalisis menggunakan Value Stream Mapping, Fishbone, dan FMEA. Hasil dari penelitian tersebut ialah peneliti melakukan usulan perbaikan yaitu dengan menerapkan sistem komputerisasi dalam pengolahan dan perpindahan data, melakukan pendekatan jarak antar loket, memberikan pelatihan rutin dan membuat SOP yang baik dan benar. Berbekal dari pencapaian penelitian sebelumnya, penelitian ini mencoba menggunakan Lean dalam peningkatan mutu/kualitas pelayanan kesehatan di UPT Pukesmas Rawat Inap Laguboti tetap terjamin dan memuaskan masyarakat.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, permasalahan yang dibahas ialah pelayanan yang belum optimal di UPT Puskesmas Rawat Inap Laguboti.

Kemungkinan adanya pemborosan(waste) dalam kegiatan mengakibatkan pelayanan tidak berjalan optimal. Oleh karena itu dibutuhkan analisis waste dan perbaikan dalam pelayanan yang dilaksanakan.

1.3.Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui/mengidentifikasi pembrosan yang terjadi di UPT Puskesmas Rawat Inap Laguboti.
2. Melakukan perbaikan dan mengoptimalkan waktu(dengan mempertahankan value add dan mereduksi non-value add) di UPT Puskesmas Rawat Inap Laguboti.

1.4.Manfaat Penulisan

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Organisasi(Puskesmas)

Melalui penelitian ini puskesmas akan terbantu untuk mengoptimalkan mutu pelayanan puskesmas.

2. Bagi Universitas/Kampus

Menyediakan referensi atau jurnal pembanding untuk penelitian selanjutnya, serta menjadi forum akademik yang aktif untuk meningkatkan mutu akademis Indonesia serta mampu memecahkan permasalahan/issue dalam masyarakat.

3. Bagi Mahasiswa/i

Mahasiswa akan mendapat ilmu dan pengetahuan baru dan meningkatkan skill dari perusahaan(organsasi) yang diteliti.

1.5.Batasan Masalah

Objek dari penelitian ini sendiri cukup luas sehingga diperlukan batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap pelayana BPJS bagian poli umum UPT Puskesmas Rawat Inap Laguboti.

2. Penelitian yang dilakukan sebatas kegiatan melayani pasien poli umum dari masuk loket pendaftaran hingga selesai.
3. Penelitian ini membahas pemborosan(waste) yang terjadi pada kegiatan pelayanan poli umum.

1.6.Asumsi-asumsi

Adapun asumsi-asumsi yang menjadi dasar penelitian ini yaitu:

1. UPT Puskesmas Rawat Inap Laguboti melaksanakan pelayanan dengan normal.
2. UPT Puskesmas Laguboti menggunakan sistem pelayan single-service pada pelayanan poli umum.

1.7.Lean Service

Lean Service terlahir atau dikembangkan dari lean manufacturing, dan pada prinsipnya juga masih sama “ perbaiki yang berkesinambungan dan menghilangkan waste atau Non-Value Add”. Pendekatan lean bertujuan untuk meningkatkan customer value melalui peningkatan rasio antara nilai tambah terhadap waste(the value-to-waste ratio) secara terus-menerus(Gesperz, 2007). Lean service membantu proses pelayanan agar terbebas dari pemborosan, sehingga proses layanan berjalan efektif dan efisien. Waste atau pemborosan sendiri ialah kegiatan yang tidak bernilai tambah dan cenderung merugikan.

1.8.Six Sigma

Six sigma merupakan strategi atau keilmuan yang berfokus pada peningkatan kepuasan pelanggan. Six Sigma sendiri diartikan berdasarkan dua perspektif yaitu Prespektif Statistik dan Prespektif Metodologi.

Six sigma menurut prespektif statistik merupakan nilai simpangan, dimana suatu proses harus berjalan dalam rentang nilai yang disepakati atau ditentukan sebelumnya. Alat yang digunakan untuk menentukan nilai tersebut ialah DPMO(defect permillion opportunity) yang memiliki USL dan LSL sebagai rentang nilai simpangannya.