

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit dilandasi dengan peningkatan kesadaran masyarakat tentang informasi kesehatan dan tuntutan akan mutu pelayanan kesehatan. Rumah sakit menghadapi tekanan yang terus meningkat untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas biaya layanan mereka, karena persaingan di antara penyedia layanan kesehatan, harapan customer yang lebih tinggi, pemeriksaan ketat untuk pembayaran asuransi, peraturan pemerintah baru, populasi yang menua, dan mengurangi pengeluaran pemerintah (Al Owad, Samaranayake, Karim, & Ahsan, 2018).

Ketidakefisiensian dalam pelayanan kesehatan merupakan masalah yang perlu ditangani, sehingga banyak metodologi bermunculan untuk mengatasi permasalahan tersebut salah satunya adalah lean .Lean merupakan upaya untuk menghilangkan pemborosan (*waste*) dan meningkatkan nilai tambah (*value added*) produk baik barang maupun jasa yang berlangsung secara terus menerus dengan tujuan memberikan nilai kepada pelanggan.

Konsep lean yang diterapkan di industri disebut *lean manufacturing*, sedangkan lean yang diterapkan di rumah sakit disebut *lean hospital*. *Lean Hospital* dapat memenuhi kebutuhan pasien secara optimal, dapat memberikan pelayanan kesehatan semaksimal mungkin kepada pasien dengan mengurangi *waste* (pemborosan) yang pada akhirnya akan menciptakan nilai tambah bagi Rumah Sakit. (Usman & Ardiyana, 2017)

Dengan *lean hospital* yang diketahui dapat memenuhi kebutuhan pasien secara optimal, maka dari itu setiap rumah sakit seharusnya memiliki lean manajemen yang baik, baik yang mungkin diadopsi dari rumah sakit lain, maupun lean manajemen yang di buat sendiri oleh pihak manajemen rumah sakit. Permasalahan yang mungkin terjadi saat ini adalah banyak rumah sakit yang sebenarnya sudah memiliki *lean hospital* yang baik yang mungkin saja di adopsi dari beberapa rumah sakit yang sudah menggunakan lean manajemen tersebut, dan telah terbukti lean manajemen tersebut dapat mempengaruhi kinerja rumah sakit, namun masih

banyak kendala yang kemungkinan terjadi di rumah sakit yang sudah mengadopsi lean manajemen namun belum bisa untuk mengimplementasikannya, disinilah yang harus menjadi perbaikan bagi setiap rumah sakit untuk dapat segera mengimplementasikan lean manajemen di rumah sakit tersebut jika memang lean manajemen yang di adopsi sudah memiliki hasil dan manfaat yang nyata bagi kinerja rumah sakit. Seperti halnya lean manajemen di IGD (Instalasi Gawat Darurat), lean manajemen yang baik dan akurat sangat penting dilakukan di ruang IGD, karena disinilah pasien – pasien dengan keadaan yang kritis pertama kali mendapatkan pertolongan, maka sudah sepantasnya rumah sakit mengadopsi lean manajemen khusus di ruang IGD dari rumah sakit yang sudah terlebih dahulu mengimplementasikan lean manajemen tersebut.

IGD (Instalasi Gawat Darurat) merupakan salah satu instalasi yang paling sibuk di rumah sakit. IGD merupakan unit pertama yang menangani pasien. Unit ini memiliki tujuan utama yaitu untuk menerima, melakukan *triase*, menstabilisasi, dan memberikan pelayanan kesehatan akut untuk pasien, termasuk pasien yang membutuhkan resusitasi dan pasien dengan tingkat kegawatan tertentu. (Maulid, 2017).

Proses pelayanan pasien di IGD tidak selalu lancar sesuai harapan. Terdapat beberapa masalah yang terjadi di IGD seperti antrian, menunggu, dan transportasi yang berlebihan. Masalah-masalah ini menyebabkan waktu pelayanan pasien menjadi lebih lama dan berujung pada kesehatan dan keselamatan pasien. Waktu pelayanan pasien IGD adalah 2 jam (Kemenkes, 2016).

Jika masalah-masalah tersebut dibiarkan terjadi maka akan membuat kepercayaan masyarakat menurun bahkan hilang sehingga lebih memilih rumah sakit yang lain sebagai tempat tujuan. Disinilah pentingnya pengimplementasian lean manajemen yang mungkin di adopsi dari peraturan pemerintah, peraturan rumah sakit itu sendiri, bahkan peraturan dari rumah sakit lain yang memang lean manajemen tersebut sudah memberikan bukti nyata terhadap kinerja dari rumah sakit khususnya di ruangan IGD.

Lean adalah metodologi yang memungkinkan rumah sakit untuk

meningkatkan kualitas perawatan pasien dengan mengurangi kesalahan dan waktu tunggu. Lean adalah sebuah pendekatan yang dapat mendukung karyawan dan dokter, menghilangkan hambatan dan memungkinkan mereka untuk fokus pada penyediaan perawatan(Maulid, 2017)

Adopsi didefinisikan apakah RS Royal Prima telah melaporkan menggunakan lean, dan bagaimana implementasinya khususnya terhadap IGD. Dari penjabaran latar belakang diatas maka peneliti ingin mengambil judul penelitian mengenai “adopsi lean manajemen serta kinerja rumah sakit dan implementasinya terhadap IGD di RS Royal Prima”

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjabaran latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana adopsi lean management serta kinerja rumah sakit di IGD RS Royal Prima ?
2. Bagaimana implementasi lean management di IGD RS Royal Prima ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus:

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui adopsi lean manajemen serta kinerja rumah sakit dan implementasinya terhadap IGD di RS Royal Prima.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui adopsi lean management serta kinerja rumah sakit di IGD RS Royal Prima.
2. Untuk mengetahui sejauh mana implementasi pemanfaatan lean management dan kinerja rumah sakit pada IGD RS Royal Prima.

1.4 Manfaat Penelitian

- a.) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi secara ilmiah mengenai Adopsi dan Implementasi Lean Manajemen terhadap Rumah Sakit
- b.) Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut.

