

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu Instalasi pelayanan di rumah sakit adalah instalasi rawat jalan. Instalasi rawat jalan adalah suatu pelayanan yang digunakan oleh dokter sebagai tempat konsultasi, pemeriksaan dan pengobatan pasien yang membutuhkan waktu singkat (Kementerian Kesehatan RI, 2012).

Terdapat beberapa tahapan proses pelayanan di Instalasi rawat jalan yaitu dimulai dari mengambil nomor antrian, melakukan proses pendaftaran, melakukan pemeriksaan awal, melakukan pemeriksaan oleh dokter, melakukan proses konsultasi, melakukan proses penunjang, proses pembayaran hingga pengambilan obat. Akses adalah salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap pelayanan kesehatan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Arietta, 2012).

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien hendaknya dapat dicermati dan disikapi dengan sebaik mungkin agar pasien sebagai pelanggan rumah sakit dapat setia/loyal terhadap rumah sakit. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah aspek pelayanan rawat jalan. Unit rawat jalan adalah gerbang masuk pasien menuju rumah sakit disamping unit gawat darurat. Angka kunjungan rawat jalan melebihi kunjungan gawat darurat. Kecendrungan masyarakat terhadap pelayanan poliklinik semakin meningkat untuk mendapatkan pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu juga mendapatkan pelayanan yang lengkap (one day care) (Dewi et al., 2020)

Instalasi rawatan di rumah sakit terdiri dari instalasi rawat inap, rawat jalan. Instalasi rawat jalan adalah suatu pelayanan yang digunakan oleh dokter sebagai tempat konsultasi,

pemeriksaan dan pengobatan pasien yang membutuhkan waktu singkat (Kementrian Kesehatan RI,2012).

Pasien dapat dikategorikan sebagai pasien rawat jalan (pasien poliklinik dan pasien gawat darurat) dan pasien rawat inap. Pertama, dari segi pelayanan pasien yang datang dapat dibedakan menjadi dua yang terdiri dari pasien yang dapat menunggu (Pasien berobat jalan yang datang dengan perjanjian dan pasien yang datang tidak dalam keadaan gawat) dan pasien yang segera di tolong (Pasien gawat darurat). Menurut kedatangan dapat dibedakan menjadi dua yaitu pasien baru (pasien yang baru pertama kali datang ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan) dan Pasien lama adalah pasien yang pernah datang sebelumnya untuk keperluan mendapatkan pelayanan kesehatan. Kedatangan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan, dapat disebabkan antara lain dikirim oleh praktek dokter atau bidan diluar fasilitas pelayanan kesehatan, dikirim oleh rumah sakit lain/ Puskesmas/ Rumah Bersalin/ jenis pelayanan kesehatan lainnya, dan datang atas kemauan sendiri. (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia,2017)

Pasien dilayani berdasarkan kebutuhan pelayanan kesehatan yang telah diidentifikasi sesuai dengan sumberdaya di rumah sakit. Berikut ini adalah penjelasan mengenai alur dan prosedur menurut jenis kedatangan pasien. Alur dan prosedur pasien yang akan melakukan rawat jalan, dimulai dari pendaftaran hingga hasil pemeriksaan dokter (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia,2017)

Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Setiap rumah sakit harus mengikuti salah satu standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu. Waktu tunggu rawat jalan menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 Pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu tunggu pelayanan

adalah waktu tunggu yang diperlukan mulai dari mendaftar sampai diterima / dilayani oleh dokter spesialis <60 menit (Kemenkes,2008).

Waktu tunggu pelayanan di suatu rumah sakit perlu diperhatikan, karena menjadi ukuran suatu kualitas dari pelayanan dan menyangkut dengan hak pasien yang mereka inginkan di suatu pelayanan (Bustani, Rattu and Saerang, 2015).

Kategori waktu tunggu dan waktu pemeriksaan digolongkan menjadi tiga kategori yaitu jika waktu tunggu pelayanan lebih dari 90 menit dapat dikategorikan lama, jika waktu tunggu pelayanan 30-60 menit dapat dikategorikan standar, jika waktu tunggu pelayanan kurang dari 30 menit dapat dikategorikan cepat (Depkes,2008).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu faktor individu yang meliputi tingkat pendidikan,demografi,sosial ekonomi, dan norma tentang kesehatan. Faktor pelayanan kesehatan meliputi kurangnya ketersediaan sarana-prasarana, fasilitas kesehatan, sumber daya, jarak, sistem rujukan dan akses. Faktor luar sebagai pendukung adalah pemerintah dan sebagainya (Listyorini and Kalbuadi,2017).

Yang mengakibatkan waktu tunggu pelayanan rawat jalan menjadi lama salah satunya adalah proses pendaftaran, sehingga sangat berdampak pada pelayanan yang diberikan (Ulfa,2017).

Faktor yang mempengaruhi pasien pada waktu tunggu:

- 1. Jenis kelamin**
- 2. Usia**
- 3. Pendidikan**
- 4. Pengalaman rawat jalan. Terdiri dari:**
 - 1. Tingkat pendidikan pegawai**

2. **Tingkat pengetahuan petugas terhadap rawat jalan**
3. **Masa kerja**
4. **Kategori kepegawaian**
5. **Status kepegawaian.**

Faktor yang mempengaruhi Instalasi Rawat Jalan waktu tunggu pada:

1. **Sistem antrian rawat jalan**
2. **SOP dan Alur Pelayanan**
3. *Lean Management*
4. *Service blueprint*

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana *service blueprint* yang terdiri dari aksi pasien, kegiatan petugas yang terlihat, kegiatan petugas yang tidak terlihat, proses pendukung, bukti fisik dirawat jalan RSUD Royal Prima Medan.
2. Bagaimana waktu tunggu pelayanan di instalasi pelayanan rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan.
3. Apa saja waste / pemborosan yang terjadi di instalasi rawat jalan selama proses pelayanan berlangsung ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis waste layanan rawat jalan poliklinik dengan menggunakan *service*

blueprint untuk mengurangi waktu tunggu pelayanan di RSUD Royal Prima Medan

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi *service blueprint* yang terdiri dari aksi pasien (*customer action*), kegiatan petugas yang terlihat (*onstage*), kegiatan petugas yang tak terlihat (*backstage*), proses pendukung (*support processes*), bukti fisik (*physical evidence*) di pelayanan rawat jalan khusus dan rawat jalan umum RSUD Royal Prima Medan
2. Menganalisis waktu tunggu di pelayanan rawat jalan khusus dan rawat jalan umum RSUD Royal Prima Medan
3. Menganalisis *waste* yang terjadi di pelayanan rawat jalan khusus dan rawat jalan umum selama proses pelayanan berlangsung
4. Menyusun desain *service blueprint* sebagai rekomendasi untuk meningkatkan capaian waktu tunggu rawat jalan khusus dan rawat jalan umum RSUD Royal Prima Medan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta menambah keterampilan dalam melakukan penelitian.

2. Institusi Pendidikan
3. Rumah Sakit RSUD Royal Prima Medan