

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Royal Prima Medan sebagai rumah sakit swasta pendidikan di Sumatera Utara menghadapi tantangan efisiensi dalam pelayanan rawat jalan. Fenomena yang muncul di unit Instalasi Rawat Jalan (IRJ) antara lain waktu tunggu pasien yang relatif panjang, keterbatasan sistem antrean elektronik, serta koordinasi yang belum optimal antara unit pendaftaran, poliklinik, dan farmasi (Lubis & Siregar, 2023). Kondisi ini berimplikasi pada penurunan kepuasan pasien serta meningkatnya beban kerja tenaga kesehatan. Dengan jumlah pasien harian yang tinggi, perbaikan manajemen alur pelayanan menjadi kebutuhan mendesak bagi RS Royal Prima Medan (Siregar, 2023).

Fakta permasalahan tersebut menunjukkan adanya urgensi penerapan metode manajemen modern yang mampu mengurangi inefisiensi. Salah satu pendekatan yang potensial adalah *Lean Healthcare*, yaitu adaptasi prinsip lean dari industri manufaktur ke sektor kesehatan.

. Tinjauan pada RS Royal Prima Medan memperlihatkan bahwa sistem antrean dan koordinasi internal masih memiliki celah yang berkontribusi pada menurunnya mutu layanan (Lubis & Siregar, 2023). Situasi ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menunjukkan lemahnya manajemen alur pelayanan rawat jalan di berbagai fasilitas kesehatan Indonesia (Rahman, 2022).

Sementara itu, penelitian Setiawan, (2021) di rumah sakit daerah Indonesia membuktikan bahwa penerapan *Lean Healthcare* dapat menurunkan waktu tunggu pasien sekaligus meningkatkan kepuasan. Namun, riset yang spesifik membahas rumah sakit swasta di Medan masih sangat terbatas, sehingga

membuka ruang kajian lebih lanjut. Dampak sosial dari inefisiensi pelayanan rawat jalan tidak bisa diabaikan. Waktu tunggu yang lama dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien, menimbulkan rasa frustrasi, bahkan mengurangi kepercayaan terhadap rumah sakit (Nurhayati, 2021). Kondisi ini juga berpotensi menghambat aksesibilitas masyarakat terhadap layanan kesehatan yang seharusnya cepat dan berkualitas. Dengan demikian, perbaikan manajemen pelayanan bukan hanya menjadi kebutuhan rumah sakit, tetapi juga merupakan tanggung jawab sosial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Melihat kondisi tersebut, penelitian ini menekankan pentingnya penerapan *Lean Healthcare* pada alur pelayanan rawat jalan di RS Royal Prima Medan. Dengan menganalisis aktivitas bernilai tambah (*Value Added*) dan tidak bernilai tambah (*Non Value Added*), diharapkan penelitian ini dapat mengidentifikasi *waste* utama yang memperlambat pelayanan.

Menurut Womack & Jones (1996), prinsip *lean thinking* berfokus pada upaya mengidentifikasi nilai dari perspektif pelanggan, mengurangi aktivitas yang tidak bernilai tambah (*non-value added*), serta menciptakan aliran proses yang lebih sederhana dan efisien. *Lean Healthcare* kemudian hadir sebagai adaptasi dari *Lean Manufacturing* yang diterapkan dalam sektor kesehatan, dengan tujuan meningkatkan efisiensi proses pelayanan medis tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada pasien. Konsep ini menekankan eliminasi *seven wastes* yang lazim ditemukan dalam pelayanan kesehatan, seperti *waiting*, *overprocessing*, *defects*, *motion*, *transportation*, *inventory*, dan *overproduction*.

Secara akademis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan literatur *Lean Healthcare* di Indonesia, khususnya di sektor rumah sakit swasta. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi manajerial bagi RS Royal Prima Medan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Pada tingkat makro, temuan penelitian ini dapat

menjadi referensi bagi rumah sakit lain di Indonesia dalam upaya transformasi sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja bentuk pemborosan (*waste*) dalam alur pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
2. Bagaimana implementasi metode *Lean Healthcare* dalam mengurangi pemborosan pada proses pelayanan rawat jalan?
3. Apa hasil dan dampak dari penerapan metode *Lean Healthcare* terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Royal Prima Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi berbagai bentuk pemborosan (*waste*) yang terjadi dalam alur pelayanan rawat jalan di RS Royal Prima Medan, sehingga dapat diketahui aktivitas yang bernilai tambah (*value added*) maupun tidak bernilai tambah (*non value added*) dalam proses pelayanan.
2. Menganalisis implementasi metode *Lean Healthcare* dalam mengurangi pemborosan pada proses pelayanan rawat jalan, dengan menekankan pada strategi perbaikan yang melibatkan tenaga kesehatan serta optimalisasi alur kerja.
3. Mengevaluasi hasil dan dampak penerapan *Lean Healthcare* terhadap kualitas pelayanan rawat jalan, baik dari aspek efisiensi waktu tunggu, efektivitas proses, maupun peningkatan kepuasan pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Rumah Sakit Royal Prima Medan

Melalui penelitian ini, RS Royal Prima Medan akan sangat terbantu dalam mengoptimalkan proses pelayanan rawat jalan

2. Bagi Universitas/Kampus

Dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi jurnal pembeding untuk penelitian selanjutnya dan menjadi forum akademik aktif dalam meningkatkan mutu akademis di Indonesia serta membantu memecahkan permasalahan/issue di masyarakat Indonesia.

3. Bagi Mahasiswa/i

Mahasiswa mendapatkan ilmu pengetahuan baru dan meningkatkan skill baru dari tempat penelitian yang sedang diteliti.

1.5 Batasan dan Asumsi Masalah

Adapun batasan dan asumsi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian difokuskan pada unit Instalasi Rawat Jalan (IRJ) Rumah Sakit Royal Prima Medan, sehingga hasil penelitian hanya menggambarkan kondisi pelayanan pada unit tersebut dan tidak mencakup unit lain seperti rawat inap maupun unit gawat darurat.
2. Variabel utama penelitian mencakup identifikasi pemborosan (*waste*), analisis implementasi *Lean Healthcare* serta evaluasi hasil perbaikan alur pelayanan pasien. Variabel di luar lingkup tersebut tidak dibahas secara mendalam.