

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan merupakan prioritas utama dalam sebuah manajemen rumah sakit. Berdasarkan Kemenkes RI (2019) rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dimana salah satu komponen pelayanan di rumah sakit yaitu menyediakan pelayanan rawat jalan. Unit rawat jalan menjadi salah satu aspek yang diukur atau dinilai dalam mutu pelayanan kesehatan (Istiana et al., 2019). Menurut Kemenkes RI (2022) terdapat tiga belas Indikator mutu rumah sakit dimana waktu tunggu dan kepuasan pasien merupakan indikator mutu pada unit rawat jalan.

Kepuasan pasien adalah ukuran sejauh mana pasien puas dengan perawatan kesehatan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan (Manzoor F et al., 2019). Andayani (2021) menyatakan kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya terhadap penyelenggara pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Adila, 2022). Jadi, kepuasan pasien adalah mutu pelayanan kesehatan yang diukur dari membandingkan kinerja pelayanan

dengan harapan pasien. Namun saat ini masih banyak ditemukan pasien mengeluhkan rendahnya kepuasan terhadap kinerja pelayanan di rumah sakit.

Beberapa penelitian terdahulu melaporkan rendahnya angka kepuasan pasien terhadap pelayanan kinerja di rumah sakit terutama kinerja layanan rawat jalan. Penelitian Ren et al (2021) menyatakan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit provinsi Henan cukup rendah yaitu 66,28%, demikian juga di rumah sakit primer di China juga menyampaikan tingkat kepuasan keseluruhan pasien rawat jalan hanya 27,3% (Yan et al., 2021). Hal ini, sejalan dengan penelitian Bahar (2020) lebih dari separo (57,1%) responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan di rawat jalan Rumah Sakit TK III dr. Reksodiwiryo Padang.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Konsep SERVQUAL menjelaskan bahwa ada lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu : 1) Bukti fisik (Tangible), 2) Keandalan (Reliability), 3) cepat tanggap (Responsiveness), 4) Jaminan (Assurance) dan 5) Empati (Empathy) (Tholok et al., 2019). Konsep lain menurut Eliza & Lina (2022) kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain 1) Pelayanan masuk RS, 2) Pelayanan dokter dan perawat, 3) Pelayanan makan pasien, 4) Sarana medis dan obat-obatan, 5) Kondisi fisik RS secara umum, 6) Kondisi fisik ruang perawatan pasien, 7) Pelayanan administrasi dan keuangan. Menurut Donabedian dalam Sharew et al., (2020) menyebutkan terdapat 3 faktor yang berkaitan dengan kepuasan pasien yaitu struktur, proses, dan outcome. Jadi, ketiga ahli diatas membahas konsep yang sama dengan uraian yang berbeda, sehingga peneliti dalam penelitian ini lebih menggunakan pendekatan

SERVQUAL dengan pertimbangan bahwa konsep tersebut paling banyak digunakan pada bidang kesehatan.

Beberapa riset tentang kepuasan menggunakan pendekatan SERVQUAL melaporkan hasil yang bervariasi. Konsep kepuasan SERVQUAL diuraikan oleh Andayani (2021) melalui lima dimensi yaitu: 1) Bukti fisik (Tangible) berupa fasilitas fisik, perlengkapan, sarana, dan penampilan, 2) Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera tepat waktu, akurat, dan memuaskan, 3) cepat tanggap (Responsiveness) menggambarkan pelayanan yang cepat dan tepat, pasien tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan, 4) Jaminan (Assurance) dimana jaminan mencakup pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan, 5) Empati (Empathy) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Hasil penelitian (Rajab, 2023) yang menunjukkan sebagian besar responden memiliki Reliability kategori buruk sebesar (55%), Responsive kategori buruk sebesar (55%), Tangibels kategori buruk sebesar (56%), memiliki Assurance kategori buruk sebesar (55%), memiliki Emphaty kategori buruk sebesar (59%). Penelitian Rahim et al (2021) dijelaskan dimensi SERVQUAL di Rumah Sakit Malaysia kepuasan pasien yang terendah adalah 6,8% daya tanggap (Responsiviness), kemudian 13,2% bukti fisik (Tangible), 19,5% jaminan (Assurance), 64,3% empati (Empathy) dan 68,9% keandalan (Reliability). Shafiq et al (2017) melakukan penilaian kualitas pelayan dalam konteks Asia dimana ditemukan Keandalan (Reliability), bukti fisik (Tangible),

daya tanggap (Responsiveness), empati (Empathy), dan jaminan (Assurance) masing-masing menduduki peringkat pertama, kedua, ketiga, keempat, dan kelima, dalam penilaian kepuasan pasien. Jadi dari riset-riset diatas ada beberapa dimensi yang terlihat dominan, salah satunya dimensi Responsiveness dimana menurut teori dimensi ini adalah dimensi yang menggambarkan waktu tunggu pelayanan.

Waktu tunggu yang lama akan berpengaruh pada kepuasan pasien sebagai pelanggan rumah sakit. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah efisiensi pelayanan yang diberikan kepada pasien, termasuk ketepatan perawatan yang diberikan kepada pasien dan durasi waktu tunggu (Fatrida et al., 2019). Waktu tunggu pasien adalah interval waktu yang dibutuhkan pasien untuk menunggu sebelum diperiksa oleh petugas kesehatan atau pengalaman pasien selama pelayanan (Nguyen et al., 2020). Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan (Lestari et al., 2020). Maka semakin lama waktu tunggu yang digunakan pasien untuk perawatan, semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien.

Waktu tunggu pelayanan yang optimal, mengacu pada standar pelayanan rumah sakit. Lamanya waktu tunggu yang ditentukan untuk setiap layanan di Rumah Sakit, berdasarkan Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 untuk pelayanan rawat jalan non emergency adalah 60 menit dimulai sejak pasien mendaftar hingga mendapatkan pemeriksaan dokter spesialis. Rumah sakit harus dapat memenuhi standar waktu tunggu untuk memberikan pelayanan yang bermutu.



Masalah waktu tunggu pasien rawat jalan yang lama, masih menjadi tantangan di rumah sakit. Penelitian Nguyen et al., (2018) menunjukkan bahwa total waktu tunggu rata-rata pada salah satu klinik rawat jalan Rumah Sakit di Vietnam adalah 104,1 menit. Fatmawati (2018) menjelaskan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan di RS Hermina Bekasi, yaitu 200 menit. Purnomo (2021) menjelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RS Universitas Brawijaya lebih dari 143 menit. Hasil tersebut belum sesuai standar pelayanan minimal menurut Kemenkes 129/Menkes/SK/II/2008 yang disebabkan oleh beberapa masalah dalam alur pelayanan, yaitu lamanya pencarian berkas rekam medis, penumpukan berkas rekam medis sebelum didistribusikan ke poliklinik, dan lamanya waktu menunggu diperiksa oleh dokter spesialis (Aprillia, 2020). Lamanya waktu tunggu dan kepuasan pasien akan menyebabkan persepsi pasien dalam memandang pelayanan kesehatan.

Ada berbagai metode yang dapat dipilih dan diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Luthra et al., (2021) menyatakan pada akhir tahun 1980an hingga awal 1990an, dalam meningkatkan mutu pelayanan banyak diterapkan metoda Total Quality Management (TQM). Metode ini perlahan ditinggalkan dengan munculnya ISO 9000, benchmarking, Lean dan Six Sigma. Souza (2009) menyebutkan penerapan metode Lean Healthcare pada fasilitas kesehatan di Inggris pertama kali dilakukan oleh NHS Modernisation Agency pada tahun 2001.

Metode Lean Healthcare menjadi salah satu implementasi dalam perbaikan mutu yang telah banyak digunakan dan dikembangkan di bidang kesehatan. Lean Healthcare merupakan sebuah metode mengurangi waktu

tunggu dengan meningkatkan aliran (flow) dan membantu meningkatkan kapasitas, serta mengurangi biaya dalam waktu bersamaan (Zidel, 2017). Penerapan intervensi Lean Healthcare bidang kesehatan di Kanada menunjukkan hasil yang positif, seperti peningkatan keselamatan pasien, peningkatan kepuasan pasien, pengurangan biaya, dan peningkatan kondisi kesehatan pasien (Moraros et al., 2016). Menurut penelitian (Husna, 2018) penerapan Lean Healthcare terbukti mampu memperpendek waktu tunggu pasien di poliklinik RSUD Pasar minggu dari 279 menit menjadi 72 menit. Penerapan Lean Healthcare sudah banyak di gunakan pada fasilitas kesehatan dunia. Dapat disimpulkan bahwa penerapan Lean Healthcare mendukung upaya peningkatan mutu di Rumah Sakit. Riset-riset diatas sudah membuktikan bahwa Lean Healthcare mampu mengurangi waktu tunggu dan kepuasan pasien.

Pendekatan Lean Healthcare telah dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit. Graban (2016) menyatakan bahwa catatan kesehatan yang dikirimkan melalui elektronik dapat dijadikan untuk mengimplementasikan Lean Healthcare. Penelitian Jabour (2020) mengatakan penggunaan SIM RS berpengaruh terhadap durasi waktu tunggu pasien rawat jalan. Hal ini sejalan dengan penelitian Keding et al., (2022) dimana SIM RS berpengaruh (71,1%) terhadap waktu tunggu, sedangkan Tarigan (2020) juga mengatakan SIM RS berpengaruh terhadap waktu tunggu dan kepuasan pasien di RS Siloam TB Simatupang. Oktarlina et al., (2019) menjelaskan persepsi pasien perlu diketahui untuk mengetahui kualitas pemberian pelayanan kesehatan yang menggunakan sistem informasi elektronik. Melihat besarnya dampak SIM RS terhadap pengelolaan pasien rawat jalan, maka setiap Rumah

Sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan Rumah Sakit dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, termasuk RSUD Adnan WD Payakumbuh (Kemenkes RI, 2013).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Santalia et al., (2023) di RSUD Adnaan WD Kota Payakumbuh mengenai analisis waktu tunggu menggunakan pendekatan Lean Healthcare, diperoleh dimensi kepuasan pasien berdasarkan SERVQUAL 92,6% pasien mengatakan tidak puas dan rerata lama waktu tunggu menurut alur pelayanan rawat jalan 138 menit. Penelitian diatas telah melakukan analisis waktu tunggu dan kepuasan pasien menggunakan strategi Lean Healthcare, namun karena keterbatasan penelitian strategi Lean Healthcare belum diimplementasikan.

Perlu dilakukan langkah-langkah perbaikan untuk mengurangi waktu tunggu. RSUD dr. Adnaan WD melakukan wawancara mendalam melalui *focus group discussion (FGD)* dengan tujuan mengidentifikasi masalah dan menetapkan usulah perbaikan waktu tunggu dan kepuasan yang terjadi di layanan rawat jalan. *Focus group discussion* dihadiri oleh Direktur Rumah Sakit, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Kepala Seksi, Kepala Ruangan Poliklinik, Kepala Instalasi Rekam Medis, Koordinator Poliklinik, perawat pelaksana poliklinik, dan jajaran staf yang terlibat di poliklinik. Dari hasil FGD ditemukanlah permasalahan kepuasan pasien, waktu tunggu, jenis waste, sumber pemborosan, alasan terjadi dan usulan perbaikan jangka pendek dengan penerapan SIM RS GOS. Kaldian (2015) menyatakan ketika sebuah rumah sakit sudah menerapkan SIMRS GOS dalam pelayanannya mutu dari pelayanan kesehatan tersebut dapat meningkat, karena dengan menggunakan Aplikasi

SIMRS GOS ini dapat memudahkan pasien yang membutuhkan pelayanan dan tidak menunggu waktu lama dalam proses pelaksanaannya sehingga meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien.

RSUD dr. Adnaan WD Kota Payakumbuh merupakan rumah sakit kelas C dengan jumlah SDM 665. Data yang didapat berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff IT SIMRS RSUD Dr. Adnan WD Payakumbuh pada tanggal 11 Juli 2023, SIMRS di RSUD Dr. Adnan WD Payakumbuh akan menggunakan aplikasi SIM RS GOS yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan dan bisa di gunakan secara gratis. Pelaksanaan SIMRS GOS di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh telah mencapai tahap uji coba di unit rawat inap dan akan segera diterapkan di unit rawat jalan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan Strategi *Lean Healthcare*: SIM RS GOS terhadap Kepuasan Pasien dan Waktu Tunggu di Poli Rawat Jalan RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh”.

## **B. Rumusan Masalah**

Kepuasan Pasien dan waktu tunggu merupakan salah satu bagian terpenting dalam mutu pelayanan kesehatan. Untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan setiap negara memiliki strategi yang berbeda-beda, salah satunya *Lean Healthcare*. Sehingga dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana “Pengaruh Penerapan Strategi *Lean Healthcare*: SIM RS GOS terhadap Kepuasan Pasien dan Waktu Tunggu di Poli Rawat Jalan RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh”.



## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Pengaruh Penerapan Strategi *Lean Healthcare*: SIM RS GOS terhadap Kepuasan Pasien dan Waktu Tunggu di Poli Rawat Jalan RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi distribusi frekuensi sosio-demografi responden meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.
- b. Mengidentifikasi rerata waktu tunggu sebelum dan sesudah penerapan strategi *Lean Healthcare*: SIM RS GOS pada kelompok intervensi dan kelompok kontrol di poli rawat jalan RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh.
- c. Mengidentifikasi rerata kepuasan pasien sebelum dan sesudah penerapan strategi *Lean Healthcare*: SIM RS GOS pada kelompok intervensi dan kelompok kontrol di poli rawat jalan RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh.
- d. Menganalisis Kesenjangan (Gap Analysis) dan Kepuasan Pasien pada kelompok intervensi.
- e. Menganalisis Kesenjangan (Gap Analysis) dan Kepuasan Pasien pada kelompok kontrol.
- f. Mengetahui dimensi kepuasan pasien yang berkontribusi paling besar dalam membentuk variable kepuasan pasien pada kelompok intervensi dan kelompok kontrol.
- g. Menganalisis perbedaan skor rerata waktu tunggu sebelum dan sesudah penerapan strategi *Lean Healthcare*: SIM RS GOS pada kelompok intervensi dan kelompok kontrol di poli rawat jalan RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh.

- h. Menganalisis perbedaan skor rerata kepuasan pasien sebelum dan sesudah penerapan strategi *Lean Healthcare: SIM RS GOS* pada kelompok intervensi dan kelompok kontrol di poli rawat jalan RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh.
- i. Menganalisis pengaruh penerapan strategi *Lean Healthcare: SIM RS GOS* terhadap rerata waktu tunggu di poli rawat jalan RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh antara kelompok intervensi dan kontrol.
- j. Menganalisis pengaruh penerapan strategi *Lean Healthcare: SIM RS GOS* terhadap rerata kepuasan pasien di poli rawat jalan RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh antara kelompok intervensi dan kontrol.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Institusi Pendidikan keperawatan

Meningkatkan pengetahuan dan pembelajaran bagi institut pendidikan tentang pengaruh penerapan strategi *Lean Healthcare: SIM RS GOS* terhadap kepuasan pasien dan waktu tunggu di Poli Rawat Jalan RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh.

2. Pelayanan Kesehatan

Sebagai suatu *evidence based* dalam praktek manajemen keperawatan, diharapkan dapat menjadi masukan dalam penerapan strategi *Lean Healthcare: SIM RS GOS* terhadap kepuasan pasien dan waktu tunggu di Poli Rawat Jalan RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh.

3. Penelitian Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi peneliti yang berminat meneliti hal-hal yang berhubungan dengan penerapan

strategi Lean Healthcare: SIM RS GOS terhadap kepuasan pasien dan waktu tunggu di Poli Rawat Jalan RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh.

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk dikembangkan dalam meningkatkan kepuasan pasien dan penurunan waktu tunggu di Poli Rawat Jalan

