

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Waktu tunggu pelayanan merupakan suatu indikator mutu pelayanan di rumah sakit, di Rumah sakit Universitas Andalas waktu tunggu pelayanan masih menjadi permasalahan, salah satu pada unit radioterapi. Waktu tunggu pelayanan di Unit Radioterapi ada 2 yaitu waktu tunggu rawat jalan dan waktu tunggu tindakan, kedua waktu tunggu ini masih menjadi masalah, dari kedua waktu tunggu ini yang memiliki tingkat urgency yang harus di perbaiki yaitu waktu tunggu persiapan tindakan.

Fenomena panjangnya waktu tunggu pelayanan radioterapi tidak hanya terjadi di Rumah Sakit Universitas Andalas, tetapi juga ditemukan pada berbagai rumah sakit di Indonesia maupun di negara lain. Studi serupa di Malaysia melaporkan bahwa keterlambatan radioterapi berkontribusi terhadap penurunan kepuasan pasien serta berpotensi memengaruhi luaran klinis pasien kanker (Husain et al., 2020). Penelitian di Rumah Sakit Kanker Dharmas Jakarta menunjukkan bahwa waktu tunggu radioterapi melebihi standar pelayanan minimal akibat keterbatasan sumber daya manusia dan sarana radioterapi (Putri et al., 2021).

Lamanya waktu tunggu ini dapat berdampak kepada kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin panjangnya antrian pasien yang akan mendapatkan pelayanan radioterapi maka akan semakin lama juga pasien mendapatkan penanganan terhadap penyakitnya. Tidak sedikit juga pasien yang tidak melanjutkan pengobatan dikarenakan lamanya menunggu dan belum mendapatkan jadwal untuk dilakukan tindakan, dari data register pasien yang tidak melanjutkan dan meninggal sebelum selesai mendapatkan tindakan adalah sebanyak 10%.

Berdasarkan indikator mutu unit radioterapi di rumah sakit Universitas Andalas telah ditetapkan standar waktu tunggu persiapan tindakan radioterapi adalah kurang dari 7 hari. Dari data indikator waktu tunggu persiapan tindakan radioterapi pada tahun 2024 adalah 60 % masih di bawah standar, begitu juga pada tahun 2025 masih belum mengalami peningkatan yang signifikan masih di angka

61% Hal ini yang perlu disikapi dan dapat diperbaiki untuk hasil yang lebih maksimal.

Rumah Sakit Universitas Andalas merupakan rumah sakit rujukan kanker di Sumatera Barat yang beroperasi dalam layanan onkologi radiasi terutama layanan radioterapi, Radioterapi merupakan salah satu layanan unggulan yang diberikan oleh Rumah Sakit Universitas Andalas. Oleh karena itu permasalahan ini segera dapat diatasi agar proses pelayanan dapat berjalan dengan optimal sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. (Profil RS Unand)

Upaya – upaya untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di unit radioterapi sudah dilakukan, seperti permintaan pemenuhan SDM, memberikan reward dan menambah shift, namun belum menunjukkan perubahan yang signifikan oleh karena itu diperlukan analisa dan strategi yang lebih komprehensif melalui metode *Lean healthcare* yang efektif mengurangi waktu tunggu dengan menggunakan proses manajemen waktu yang tepat (Mohseni et al., 2014).

Terdapat lima prosedur dari *Lean* yaitu: 1). Mengeksplorasi pengalaman pasien dalam menunggu pelayanan dan kualitas pelayanan yang diinginkan, 2). Memetakan proses pelayanan pada setiap alur layanan beserta lama waktu pelayanan (*value stream mapping*), 3). Mengkaji kegiatan pada setiap alur layanan yang bersifat pemborosan yang tidak bernilai tambah, 4). Mengatur strategi untuk menghilangkan pemborosan dengan metoda papan *Lean healthcare* dan 5). Memperbaiki manajemen waktu tunggu pelayanan berdasarkan strategi papan *Lean healthcare*. Metoda *Lean healthcare* dapat mengoptimalkan strategi waktu tunggu, memperbaiki aliran pelayanan dapat mengurangi waktu tunggu pelayanan, dan meminimalkan aktivitas *Non Value added* (NVA) menjadi *Value added*. Strategi ini dilakukan pada komponen sistem dari input, proses, dan output (Akmal., 2020)

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dibutuhkan evaluasi untuk mengetahui masalah waktu tunggu pelayanan radioterapi rawat jalan dan waktu tunggu tindakan radioterapi di Rumah Sakit Universitas Andalas. Pembuatan tesis ini bertujuan untuk memberikan masukan dan saran untuk perbaikan rumah sakit berdasarkan keilmuan yang telah penulis dapat selama masa perkuliahan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana distribusi frekuensi karakteristik pasien radioterapi di Rumah Sakit Universitas Andalas?
2. Bagaimana gambaran alur pelayanan radioterapi Rumah Sakit Universitas Andalas?
3. Bagaimana komponen input, proses dan output dalam penyelenggaraan pelayanan radioterapi Rumah Sakit Universitas Andalas?
4. Bagaimana *Value Assesment* pelayanan radioterapi di Rumah Sakit Universitas Andalas?
5. Apa penyebab masalah waktu tunggu tindakan menggunakan *root cause analysis* dan *fishbone diagram*?
6. Bagaimana usulan perbaikan proses pelayanan radioterapi di Rumah Sakit Universitas Andalas dengan pendekatan *Lean healthcare*?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis waktu tunggu pelayanan radioterapi menggunakan metode *Lean healthcare* di Rumah Sakit Universitas Andalas.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis distribusi frekuensi karakteristik pasien radioterapi di Rumah Sakit Universitas Andalas.
2. Menganalisis lama waktu tunggu tindakan radioterapi
3. Menganalisis komponen input (SDM, Kebijakan/SOP, sarana prasarana) dalam penyelenggaraan pelayanan radioterapi Rumah Sakit Universitas Andalas.
4. Menganalisis komponen proses pelayanan radioterapi menggunakan metode *Value Stream Mapping* untuk mengidentifikasi *bottleneck* dan *waste*
5. Menganalisis komponen *output* dalam penyelenggaraan pelayanan radioterapi Rumah Sakit Universitas Andalas.
6. Menganalisis penyebab masalah waktu tunggu menggunakan *root cause analysis* dan *fishbone diagram*.

7. Melakukan *value* assessment untuk mengidentifikasi aktivitas *value-added* dan *non-value added* dalam proses pelayanan radioterapi.
8. Merancang usulan perbaikan manajemen waktu tunggu berdasarkan prinsip-prinsip *Lean Healthcare*.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat baik bagi pihak yang terlibat langsung maupun yang tidak terlibat secara langsung, diantaranya adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Praktis

Diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pimpinan untuk meningkatkan upaya minimalisasi waktu tunggu pelayanan radioterapi sehingga mutu pelayanan menjadi lebih baik.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi tambahan bagi program studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Andalas mengenai waktu tunggu pelayanan rumah sakit.

1.4.3 Manfaat Keilmuan

Untuk memberikan kesempatan lebih pada peneliti dalam mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis dan menginformasikan data yang diperoleh. Selain itu hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.