



**ANALISIS WAKTU TUNGGU LAYANAN RAWAT JALAN  
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN MUTU LAYANAN  
DI PUSKESMAS JEJAWI  
KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**

**OLEH**

**NAMA : M. IQBAL HANIF W**

**NIM :10011381520124**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2019**



**ANALISIS WAKTU TUNGGU LAYANAN RAWAT JALAN  
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN MUTU LAYANAN  
DI PUSKESMAS JEJAWI  
KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat Pada Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya

**OLEH**

**NAMA : M. IQBAL HANIF W**

**NIM :10011381520124**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2019**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
SKRIPSI, 12 Desember 2019**

**M. Iqbal Hanif Wiguna**

**Analisis Waktu Tunggu Layanan Rawat Jalan Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan Di Puskesmas  
Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir**

**ABSTRAK**

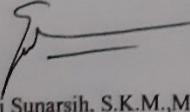
Berdasarkan hasil Pengalaman Belajar Lapangan (PBL), masyarakat Jejawi mengeluhkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Jejawi karena dokter di puskesmas sering tidak datang sehingga pemeriksaan dijalankan oleh perawat puskesmas. Dokter yang berdomisili di Palembang menyebabkan dokter terlambat dan sering tidak masuk. Hal ini menyebabkan pasien harus menunggu kehadiran dokter dengan waktu tunggu yang lama. Jumlah dokter di Puskesmas Jejawi baik untuk pelayanan rawat jalan dan rawat inap adalah satu orang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu layanan rawat jalan berdasarkan kepuasan pasien dan metode *lean healthcare* di Puskesmas Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir. Penelitian ini menggunakan metode *lean healthcare* dan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross sectional* melalui observasi lapangan dan menggunakan instrumen kuisioner sebagai alat pengukuran kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata waktu yang dibutuhkan responden untuk menyelesaikan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir adalah 2.052 detik. Nilai Value Added yang diperoleh adalah 1.180 detik sedangkan nilai Non Value Added yang diperoleh adalah 927 detik. Terdapat 16 atribut yang dianggap tidak puas oleh pasien karena berada dibawah rata-rata kesesuaian (90,93%). Kesimpulannya, waktu yang digunakan untuk mendapatkan layanan rawat jalan di Puskesmas Jejawi masih tergolong sedang karena berada di rentang 30-60 menit dan pasien yang memanfaatkan layanan rawat jalan di Puskesmas Jejawi sangat puas. Untuk meminimalkan waktu tunggu di Poli Umum, Kepala Puskesmas dapat mengajukan tenaga dokter untuk melakukan praktik di Puskesmas Jejawi dan pembagian tugas dinas luar agar tidak melibatkan dokter.

**ABSTRACT**

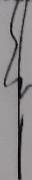
Based on the results of field learning experience, Jejawi community complained of outpatient service in Jejawi Health center because doctors in Jejawi health center often do not come so that the examination is run by a health care nurse. Doctors who reside in Palembang cause the doctor to be late and often do not enter. This leads to the patient having to wait for a doctor with long waiting time. The number of doctors in Jejawi Health Center for both outpatient and hospitalization is one person. This research aims to analyse the quality of outpatient service based on patient satisfaction and lean healthcare method in the district of Jejawi Puskesmas, Ogan Komering Ilir regency. This research uses lean healthcare methods and quantitative approaches with cross sectional design through field observations and using questionnaire instruments as a patient satisfaction measurement tool. Based on the results of the study, the average time required for the respondent to complete an outpatient service in the health center of Kabupaten Jejawi Ogan Komering Ilir is 2,052 second. Value Added is 1,180 seconds, while the Non Value Added value obtained is 927 seconds. There are 16 attributes that are considered dissatisfied by the patient as they are below the average suitability (90.93%). In conclusion, the time used to get an outpatient service in Jejawi Health Center is still relatively moderate because it is in the range of 30-60 minutes and patients who utilize outpatient service in Jejawi Health Center are very satisfied. To minimize waiting time in general Poly, the head of health care can apply for doctors to practice in the Department of government Health and division of foreign duties to avoid involving the doctor.

Indralaya, Desember 2019

Mengetahui  
Koordinator Program Studi  
Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya

  
Elvi Sunarsih, S.K.M.,M.Kes  
NIP. 19780628 200912 2 004

Pembimbing

  
Asmaripa Ainy, S.Si.,M.Kes  
NIP. 19790915 200604 2 005

## **HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejurnya mengikuti Kaidah Etika Akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila kemudian diketahui melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, Desember 2019

Yang bersangkutan



M. Iqbal Hanif Wiguna

NIM. 10011381520124

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini dengan judul “Analisis Waktu Tunggu Layanan Rawat Jalan Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan Di Puskesmas Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir” telah dipertahankan di hadapan Panitia Sidang Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 12 Desember 2019 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Sidang Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Indralaya, Desember 2019

### Panitia Sidang Ujian Skripsi

#### Ketua:

1. Dr. Misnaniarti, S.KM.,M.KM  
NIP. 19760609 200212 2 001

#### Anggota:

1. Dian Safriantini, S.KM.,M.PH  
NIP. 19881010 201504 2 001
2. Dr. Haerawati Idris, S.KM., M.Kes  
NIP. 19860310 201212 2 001
3. Asmaripa Ainy, S.Si.,M.Kes  
NIP. 19790915 200604 2 005

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya



Iwan Stia Budi, S.K.M., M.Kes  
NIP. 19771206 200312 1 003

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Manuskrip skripsi ini dengan judul “Analisis Waktu Tunggu Layanan Rawat Jalan Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan Di Puskesmas Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir” telah mendapat arahan dan bimbingan pada tanggal Desember 2019.

Indralaya, Desember 2019

### **Pembimbing:**

1. Asmaripa Ainy, S.Si.,M.Kes  
NIP. 197909152006042005

(.....)



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : M. Iqbal Hanif Wiguna  
NIM : 10011381520124  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat/Tgl Lahir : Palembang, 31 Juli 1997  
Tinggi/Berat badan : 168 cm, 82 kg  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Inspektur Marzuki. Lt. Bakti, Kec. IB I, Kel. Siring Agung, RT. 6, RW. 8, PAlembang  
No HP : 081273695528  
Email : m.iqbalhanif.w@gmail.com

### **INFORMASI PENDIDIKAN**

<b>Tahun</b>	<b>Sekolah/Institusi/Universitas</b>	<b>Jenjang</b>
2004– 2009	SD Negeri 26 Palembang	SD
2009 – 2012	SMP Negeri 33 Palembang	SMP
2012 – 2015	SMA Negeri 11 Palembang	SMA
2015-Sekarang	Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya	AKK (Administrasi Kebijakan Kesehatan)

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Peneliti

M. Iqbal Hanif W.  
NIM.10011381520124

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan ridho serta karunianya serta kelancaran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Waktu Tunggu Layanan Rawat Jalan Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan Di Puskesmas Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Keluarga tercinta, Alm Bapak, Ibu, dan adik-adik yang telah mendoakan dan memberikan support sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan S1 ini tanpa dukungan dari kalian saya tidak akan sampai pada tahap ini, do'a terbaik untuk kalian semua. Dan terkhusus untuk wanita super hebat yang bisa mengantarkan anaknya kami ber-4 pada tahap ini, yang nanti InsyaAllah satu lagi akan menyusul saya mendapatkan gelar dalam pendidikannya, semoga Allah selalu berikan kesehatan kepada mu, Ibu Negara.
2. Bapak Iwan Stia Budi, S.K.M., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya;
3. Ibu Elvi Sunarsih, S.K.M.,M.Kes selaku Kepala Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya;
4. Ibu Dr. Novrikasari, S.K.M.,M.Kes selaku Ketua Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya;
5. Ibu Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan masukan, motivasi, dukungan, dan semangat untuk saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini;
6. Seluruh dosen, staff, serta karyawan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya yang telah memberikan pengajaran, ilmu pengetahuan dan bantuannya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ilir dan Puskesmas Jejawi yang telah memberikan saya izin pengambilan data penelitian saya.

8. Sahabat dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam proses penelitian dan telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Kepada kamu yang telah menemani dan menjadi support system dalam setiap tahap mulai dari awal hingga saat ini terimakasih karena telah sabar selama 8 semester bertemu dan sampai pada titik sekarang, sekali lagi terimakasih Ibu Gubernur.

Penulis menyadari dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis membuka diri atas semua kritik dan saran yang diberikan yang dapat membangun agar dapat dijadikan sebagai pembelajaran di masa yang akan datang. Semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan dan keridhaaNya, Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Indralaya, Desember 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	iv
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vi
<b>DAFTAR ISI.....</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xii
<b>DAFTAR DIAGRAM .....</b>	xiii
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1 Latar Belakang. ....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Utama.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Bagi Puskesmas .....	5
1.4.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat .....	5
1.4.3 Bagi Peneliti .....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.1 Lingkup Tempat .....	5
1.5.2 Lingkup Waktu.....	5
1.5.3 Lingkup Materi.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	6
2.1 Pelayanan Kesehatan .....	6
2.1.1 Definisi Pelayanan Kesehatan .....	6
2.2 Mutu Layanan Kesehatan .....	7
2.2.1 Pengertian Mutu Layanan Kesehatan.....	7
2.2.2 Kepuasan Pasien.....	8
2.3 Standar Layanan Kesehatan .....	10

2.3.1 Manfaat Standar Layanan Kesehatan .....	11
2.3.2 Peningkatan Mutu Standar Layanan Kesehatan.....	11
2.4 Pendekatan Lean Healthcaare .....	12
2.4.1 Konsep dasar Lean .....	12
2.4.2 Prinsip Dasar Lean .....	13
2.4.3 Jenis-jenis Pemborosan (waste) .....	15
2.5 Puskesmas .....	16
2.5.1 Pengertian Puskesmas .....	16
2.5.2 Tujuan Puskesmas .....	17
2.5.3 Fungsi Puskesmas .....	17
2.6 Kerangka Teori.....	17
<b>BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL, DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>19</b>
3.1 Kerangka Konsep .....	19
3.2 Definisi Operasional.....	19
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
4.1 Desain Penelitian .....	22
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	22
4.2.1 Populasi .....	22
4.2.2 Sampel .....	22
4.3 Jenis, Cara dan Alat Pengumpulan Data .....	23
4.3.1 Jenis Data .....	23
4.3.2 Alat Pengumpulan Data .....	23
4.4 Pengolahan Data.....	24
4.5 Analisis Data .....	25
4.6 Penyajian Data.....	26
<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
5.1 Gambaran Umum .....	27
5.1.1 Kecamatan Jejawi.....	27
5.1.2 Puskesmas Jejawi .....	28
5.2 Analisis Data .....	34
5.2.1 Analisis Univariat.....	34
5.3 Identifikasi Aktivitas Layanan Rawat Jalan Puskkesmas Jejawi .....	36
5.4 Analisis VA dan NVA Layanan Rawat Jalan Puskesmas Jejwi .....	37
5.5 VSM (Pemetaan Alur) Layanan Rawat Jalan Puskesmas Jejawi.....	41

5.6 Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Jejawi .....	42
<b>BAB VI PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
6.1 Keterbatasan Penelitian .....	49
6.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
6.2.1 Mengidentifikasi Aktifitas Layanan Rawat Jalan .....	50
6.2.2 Menganalisis <i>Value Added</i> dan <i>Non Value Added</i> .....	51
6.2.3 Menyusun <i>Value Stream Mapping</i> (Pemetaan Alur) .....	52
6.2.4 Kepuasan Pasien.....	53
<b>BAB VII KESIMPULANDAN SARAN.....</b>	<b>57</b>
7.1 Kesimpulan.....	57
7.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUASTAKA.....</b>	<b>59</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	19
Tabel 5.1 Kunjungan Rawat Jalan di Puskesmas OKI Tahun 2014-2018 .....	29
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden .....	33
Tabel 5.3 Distribusi Responden berdasarkan Waktu Pelayanan Rawat Jalan Pasien (Data Kontinyu) .....	35
Tabel 5.4 <i>Value Added</i> dan <i>Non Value Added</i> .....	37
Tabel 5.5 Identifikasi <i>Waste</i> .....	38
Tabel 5.6 Analisis Tingkat Kesesuaian <i>Reliability</i> .....	41
Tabel 5.7 Analisis Tingkat Kesesuaian <i>Responsiveness</i> .....	42
Tabel 5.8 Analisis Tingkat Kesesuaian <i>Assurance</i> .....	42
Tabel 5.9 Analisis Tingkat Kesesuaian <i>Empathy</i> .....	43
Tabel 5.10 Analisis Tingkat Kesesuaian <i>Tangible</i> .....	43

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	10
Gambar 2.2 Kerangka teori .....	17
Gambar 3.1 Kerangka konsep .....	18
Gambar 5.1 Struktur Organisasi Puskesmas Jejawi Tahun 2019.....	28
Gambar 5.2 Bagan alur pelayanan pendaftaran di Puskesmas Jejawi .....	30
Gambar 5.3 Bagan alur pelayanan di poli umum di Puskesmas Jejawi.....	31
Gambar 5.4 Bagan alur pelayanan farmasi di Puskesmas Jejawi .....	32
Gambar 5.5 Alur Pelayanan Rawat Jalan.....	34
Gambar 5.6 Big Picture Mapping .....	39

## **DAFTAR DIAGRAM**

Diagram 5.1 Gambaran Tingkat Pemborosan .....	37
Diagram 5.2 Kartesius Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Jejawi .....	44

## **DAFTAR SINGKATAN**

IPA	: <i>Important Performance Analysis</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KK	: Kartu Keluarga
Km	: Kilo meter
NVA	: <i>Non Value Added</i>
OKI	: Ogan Komering Ilir
PBL	: Pengalaman Belajar Lapangan
PONED	: Pelayanan Obstetric Neonatal Emergensi Dasar
RJK	: Rasio Jenis Kelamin
SD	: Sekolah Dasar
SLTA	: Sekolah Lanjutan Tingkat Akhir
SLTP	: Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
UU	: Undang-undang
VA	: <i>Value Added</i>
VSM	: <i>Value Stream Mapping</i>
WIP	: <i>Work In Process</i>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Informed Consent

Lampiran 2. Kuisioner Penelitian

Lampiran 3. Lembar Observasi

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Mutu adalah bagaimana layanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) atau prosedur tetap medis (Mukti, 2007). Mutu layanan kesehatan ditunjukan dengan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin bagus kepuasaan pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2008). Tingkat kenyamanan yang diberikan oleh *provider* kepada pasien dapat mempengaruhi kepuasan atau ketidak puasan pasien (Sunaringtyas, 2014).

Salah satu hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah lama waktu tunggu pada proses pelayanan. Ada batas waktu tertentu dimana pasien akan merasa bahwa waktu tunggu terlalu lama akan mengakibatkan tingkat kepuasan terhadap layanan rumah sakit menurun. Salah satu konsep yang dapat digunakan untuk efisiensi waktu, memberikan pelayanan yang memuaskan dan juga berorientasi pada nilai adalah mengaplikasikan konsep Lean dalam pelayanan kesehatan (Widiatama,2018).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan individu tingkat pertama dengan menyelenggarakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Undang-undang No. 75 Tahun 2014). Jumlah puskesmas yang berada di Kecamatan Jejawi berjumlah 2 Puskesmas (BPS OKI Tahun 2018).

Kualitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Ogan Komering Ilir masih rendah. Sarana dan prasarana pelayanan kesehatan masyarakat yang ada di Kabupaten Ogan Komering Ilir masih perlu ditingkatkan terutama untuk puskesmas yang memiliki layanan rawat inap sebanyak 13 unit dan masih diperlukan penyediaan dokter spesialis baik di rumah sakit maupun di puskesmas (RPJP OKI 2005-2025).

*Lean Healthcare* adalah suatu upaya yang dilakukan secara terus menerus untuk menghilangkan pemborosan (*waste*) dan meningkatkan nilai tambah (*value added*) pada produk barang atau jasa agar produk atau jasa tersebut dapat memberikan nilai tambah kepada pelanggan (*customer value*) (Gaspersz dan Fontana, 2011). Tujuan dari konsep *lean* adalah mengurangi dan mengeliminasi aktivitas-aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah pada suatu desain pada produk. Pada dunia medis, *lean* digunakan sebagai meminimalisir kesalahan medis dan meningkatkan pemanfaatan sumber daya yang ada untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien (Abdelhadi dan Shakoor, 2014).

Metode lean memiliki beberapa kelebihan diantaranya proses penarikan akar masalah dapat dilakukan dengan cepat dan sistematis, penggunaan metode lean berfokus pada proses yang memiliki aspek pemborosan (*waste*) paling besar saja sehingga penyelesaian masalah menjadi lebih tepat dan efektif, penerapan metode lean memberikan banyak manfaat bagi fasilitas pelayanan kesehatan salah satunya adalah meningkatkan mutu pelayanan. Selain memiliki kelebihan, metode lean juga memiliki kekurangan diantaranya, penerapan metode lean terdapat suatu tahapan yang disebut dengan *Value Stream Mapping* (penggambaran alur proses secara menyeluruh), jika dalam tahapan tersebut alur tidak digambarkan secara jelas, maka proses penarikan masalah akan menjadi tidak tepat. Manajemen waktu tunggu di pelayanan kesehatan merupakan cerminan mutu pelayanan dari suatu pelayanan kesehatan (Pertiwi NK, 2012).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Widiyatama (2018) pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum (RSU) Kabupaten Tangerang terdapat 35 aktivitas pada alur pelayanan rawat jalan. Waktu rata-rata pada aktivitas pasien rawat jalan diklasifikasikan menjadi 3 yaitu Aktivitas *Value Added* (VA) sebesar 1401,278 detik, aktivitas *Non Value Added* (NVA) sebesar 3134,435 detik, aktivitas *Necessary But Non Value Added* (NNVA), dan didapat total aktivitas rawat jalan adalah 4987,657 detik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Nugraheni (2017), waktu tunggu pada pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota kediri lama waktu tunggu rawat jalan adalah 55,45 menit yang berarti waktu tunggu pasien rawat jalan termasuk kategori sedang karena berada pada rentang 30-60 menit per pasien

Pendistribusian nama pasien dan rekam mediknya harus menunggu seluruh berkas terkumpul begitu juga dengan rekam pendistribusian rekam mediknya ke ruang pemeriksaan yang harus mengumpulkan 2-5 berkas. Hal ini dikarenakan keterbatasan ruangan dan keterbatasan petugas rekam medik.

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang telah dilakukan selama masa Pengalaman Belajar Lapangan (PBL), masyarakat Jejawi mengeluh terhadap layanan rawat jalan di Puskesmas Jejawi dikarenakan dokter atau tenaga kesehatan sering tidak ada ditempat. Dokter yang bertugas di Puskesmas Jejawi berdomisili di Palembang dan membuat mereka harus bolak balik dari Palembang ke Jejawi, walau memiliki rumah dinas tapi terkadang dokter atau tenaga kesehatan yang ada diluar daerah Jejawi lebih memilih untuk pulang pergi, sehingga mereka sering mengalami keterlambatan atau bahkan tidak hadir. Hal ini menyebabkan pasien harus menunggu cukup lama dari jadwal yang telah ditetapkan atau pasien harus diperiksa oleh perawat karena dokter tidak dapat hadir.

Faktor penyebab mutu pelayanan rendah diantaranya, faktor *input* (peralatan, dana, kurangnya fasilitas, tenaga dokter ahli, dan sebagainya). Terdapat faktor lain yang menyebabkan rendahnya mutu pelayanan yaitu, kuantitas dan kualitas perawat, jumlah dokter spesialis, dan alokasi pendanaan masih terfokus pada fisik dan peralatan. Alokasi yang rendah inilah yang menjadi salah satu penyebab terhambatnya peningkatan mutu (Arifin *et.al.*,2011).

Pelayanan rawat jalan di Puskesmas Jejawi masih terdapat kekurangan antara lain kehadiran dokter yang sering tidak hadir hal ini dapat berdampak pada lamanya waktu tunggu dan juga kepuasan pasien. Lamanya waktu tunggu di Puskesmas Jejawi dapat dianalisis dengan metode *Lean Healthcare* untuk melihat aktivitas mana yang mengalami pemborosan (*waste*) sehingga pihak puskesmas dapat melakukan perbaikan terhadap aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah bagi pelayanan rawat jalan di Puskesmas Jejawi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Mutu layanan kesehatan ditunjukan dengan kesempurnaan pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien. Salah satu yang mempengaruhi

kepuasan pasien adalah lama waktu tunggu pada proses pelayanan kesehatan. Pelayanan rawat jalan di Puskesmas Jejawi masih mengalami kekurangan khususnya pada poli umum dimana dokter sering tidak hadir dan terlambat sehingga waktu tunggu layanan rawat jalan memakan waktu yang cukup lama khususnya pelayanan pada poli umum. Maka untuk melihat pemborosan (*waste*) waktu pada aktivitas rawat jalan di Puskesmas Jejawi peneliti menarik rumusan masalah mengenai analisis waktu tunggu layanan rawat jalan sebagai upaya peningkatan mutu layanan di Puskesmas Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Utama**

Menganalisis waktu tunggu layanan rawat jalan sebagai upaya peningkatan mutu layanan pada pasien JKN di Puskesmas Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- A. Mengidentifikasi semua aktivitas yang ada di layanan rawat jalan di Puskesmas Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir.
- B. Menganalisis *Value Added* dan *Non Value Added* yang ada di layanan rawat jalan di Puskesmas Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir.
- C. Menyusun *Value Stream Mapping* (Pemetaan alur) pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir.
- D. Mengukur kepuasan pasien JKN rawat jalan di Puskesmas Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir dengan metode IPA, berdasarkan 5 dimensi kepuasan :
  1. Reliabilitas (*reliability*)
  2. Daya tangkap (*responsiveness*)
  3. Jaminan (*assurance*)
  4. Empati (*empathy*)
  5. Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*)

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Puskesmas**

Sebagai dasar masukan kepada puskesmas untuk meningkatkan mutu layanan kepada pasien agar terciptanya efisiensi layanan rawat jalan yang ada di Puskesmas Jejawi kabupaten Ogan Komering Ilir.

### **1.4.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Sebagai informasi dan bahan pembelajaran dalam mengkaji mutu layanan yang ada pada puskesmas.

### **1.4.3 Bagi Peneliti**

Penelitian ini menambah pengetahuan dan pengalaman penulis dalam melakukan penelitian, mengenai mutu layanan yang ada di puskesmas, dan sebagai hasil dari penerapan ilmu selama perkuliahan.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.5.1 Lingkup Tempat**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI)

### **1.5.2 Lingkup Waktu**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan bulan juli 2019.

### **1.5.3 Lingkup Materi**

Materi yang digunakan pada penelitian ini Analisis Mutu Layanan Rawat Jalan Di Puskesmas Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir. Dilihat dari perspektif pasien rawat jalan yang ada di Puskesmas Jejawi dengan menggunakan Metode *Lean Healthcare*. Variable yang di analisis pada metode *lean healthcare* adalah Pemborosan (*waste*), *Value Added*, *Non Value Added*, *Value Stream Mapping*, dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdelhadi, A. dan Shakoor, M., 2014, ‘Studying the efficiency of inpatient and outpatient pharmacies using lean manufacturing. Leadership in Health Services’. vol. 27, no.3 ,pp 255–267
- Arifin, Alwi, Darmawansyah, dan A.T.S. Ilma S. 2011, ‘Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Input Rumah Sakit di Instalasi Rawat Inap RSU Haji Makassar’. *Jurnal MKMI*, vol.7, no
- Azwar, Azrul. 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Binarupa. Aksara.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten OKI. 2018, *Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam Angka Tahun 2018*. Ogan Komering Ilir: Badan Pusat Statistik
- Badan Pusat Statistik Kabupaten OKI. 2018, *Kecamatan Jejawi dalam Angka Tahun 2018*. Ogan Komering Ilir: Badan Pusat Statistik
- Brandt DR. 2000, An outside in approach to determining customer-driven priorities for improvement and innovation. White Paper Series
- Brown, L.D Franco LM, Rafeh N, Hatzell T, 1992,*Quality Assurance Of Health Care In Developing Countries, Quality Assurance Project, Center For Human Service*. Bethrsda, Myrland
- Budayanti, Saripermanik. 2007, Mutu Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Askeskin Berdasarkan Standar Pelayanan Public Studi di RSUD Banyumas Purwokerto. [Thesis], Universitas Jendral Soedirman.
- Emilia, Sri. 2016, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon, [Skripsi]. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta
- Gaspersz, Vincent. 2002, *Pedoman Implementasi Program Six Sigma*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gaspersz, Vincent, 2007, *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gaspersz, Vincent dan Fontana, Avanti. 2011. *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. Bogor: Vinchristo Publication
- Goetsch dan Davis dalam Nasution. 2005, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua (14-18). Bogor: Ghalia Indonesia
- Graban, Mark. 2009, *Lean Hospital : Improving Quality, Patient Safety, and Employee Satisfaction*. New York : Productivity Press

- J. Supranto, 2006, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta, Rineka Cipta
- Jablonski R, 1992. Customer Focus: The Cornestone of Quality Management.
- Jogiyanto, Hartono. 2004, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Edisi 2004-2005, BPFE, Yogyakarta
- Kemenkes RI. 2008,*Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik
- Kemenkes RI. 2009,*Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik
- Kemenkes RI. 2014,*Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas*.: Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik, Jakarta
- Kemenkes RI. 2019,*Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan*. Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik, Jakarta
- Lusiana, Novita, Rika Andriyani, Miratu Megasari. 2015,*Buku Ajar Metodologi Penelitian Kebidanan*. Penerbit Deepublish, Yogyakarta
- Lusianti, D. 2017, Pengukuran Kepuasan Peserta JKN Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 16(1), 17-25.
- Mas'ud. 2009, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus Pada Tiga Apotek), *Majalah Ilmu Kefarmasian*
- Mubarak, W.I. dan Chayatin, N. 2009,*Ilmu kesehatan masyarakat*. Teori dan Aplikasi.Jakarta : Salemba Medika
- Mukti, Ali Ghufron. 2007,*Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep dan Implementasi, Pusat Pengembangan Sistem Pembiayaan dan Manajemen Asuransi/ Jaminan Kesehatan*. Yogyakarta: UGM
- Murti, Bhisma. 1996, *Penerapan Metode Statistik Non-Parametrik dalam Ilmu-ilmu Kesehatan*. PT Gramedia Pustaka Utama, Surakarta
- Nabbuye-Sekandi J, Makumbi FE, Kasangaki A, dkk. 2011, ‘Patient Satisfaction with Services in Outpatient Clinics at Mulago Hospital, Uganda’. International Journal for Quality in Health Care [on line], 23(5): 516-523.
- Nash, Mark A dan Poling, Sheila. 2008,*Mapping The Total Value Stream. A Productivity* New York: Press Book.
- Notoatmodjo, S. 2012, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta.

- Noviani, Elisabeth Dyah. 2017, ‘Penerapan Lean Manajemen pada Pelayanan Rawat Jalan Pasien BPJS Rumah Sakit Hermina Depok Tahun 2017’. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit* [on line], vol 3, no. 3, pp 219-230
- Nugraheni, Reny. 2017, ‘ Gambaran Waktu Tunggu Pasien dan Mutu Rawat Jalan Di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri Tahun 2017’. *Jurnal Wiyata* [on line], vol. 4, no. 2, pp 165-172
- Nugroho, Mulyanto et. al. 2016. Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri. *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*, 1(02).
- Nur, Ade Afrilianti. 2016, Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode SERQUAL di RSUD Cilegon Tahun 2014, [Skripsi]. Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta
- Nuraini, Novita dan Wijayanti, Rossalina Adi. 2017, ‘Efisiensi Waktu Tunggu Pelayanan Poli Rawat Jalan dengan Metode *Lean Healthcare* di Klinik Pratama dr. M. Suherman Jember’. *Jurnal Kesehatan* [on line]. Prosiding
- Nurjanah MAG, 2002. Tingkat Kepuasan Gadjah Mada Medical Center (GMC) Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan [Thesis]. Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry. 1985, *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research Journal Marketing*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. 1998, ‘SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality’. *Journal of Retailing*, vol. 64, no, 1, pp. 12-40
- Pertiwi, Nindya Kusuma. 2012, *Lean Hospital* Sebagai Usulan Perbaikan Sistem *Rack Addressing* dan *Order Picking* Gudang Logistik Perbekalan Kesehatan Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. [Skripsi]. Program Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok
- Pemda OKI. 2005, *Rencana Pembangunan Jangka Panjang 2005-2025. Kabupaten Ogan Komering Ilir*. Pohan, Imbolo. 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran ECG.
- Puskesmas Jejawi. 2015. *Profil Kesehatan Puskesmas Jejawi Tahun 2018*.Jejawi : Puskesmas jejawi
- Rifai, M. et. al. 2016. Implementasi Kebijakan SPM Bidang Kesehatan Idi Puskesmas Kabupaten Kuningan Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Politik Pemerintahan*, 9(1).
- Sabri, Luknis,Sutanto Priyo Hastono. 2006, *Statistik Kesehatan*. PT Raja Grafibdo Persada, Jakarta.

- Santoso.2011. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.*Jurnal Teknologi Pertanian*. 12 (1), 9
- Sarwono, Jonathan. 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Sondari, A. 2015, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kabupaten Brebes Tahun 2015. [Thesis], Universitas Negeri Semarang.
- Sulistyorini C, Lestari T, dan Rohmadi. 2008, ‘Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen’. *Jurnal Kesehatan* [on line], 2(1): 56-69.
- Sunaringtyas, Rachmawati. 2014, ‘Studi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit dengan Menggunakan Metode Six Sigma’.*Jurnal MHB* [on line], vol. 2 ,Agustus: pp 1-60
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Trihono. 2005,*Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. 2019, Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Jurnal PROMOTOR*, 2(1), 7-19.
- WHO Regional Officer for SEA.1996, *Intercountry Meeting On Quality Assurance In Health Care, Methodology For Developing Standards*.Geneua: WHO.
- Widiyatama, Yulizar. 2018, ‘Simulasi Perbaikan Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Dengan Pendekatan Lean Hospital Pada Rumah Sakit Umum (Rsu) Kabupaten Tangerang’.*JITMI* [on line], vol. 1, no. 1, pp 37-49.
- Wijaya, Toni. 2011, *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi 1. Jakarta: PT Indeks.
- Wijono, D. 1999,*Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wilson, Lonnie. 2010, How to implement leanmanufacturing. USA: McGraw-Hill.
- Yamit, Z. 2002, *Manajemen Kualitas Produksi dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. dan Berry, L.L., (1990), *Delivering Quality Service*, New York.