

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia. Pemerintah mengupayakan peningkatan mutu kesehatan masyarakat Indonesia yang efektif dan efisien. Puskesmas menjadi salah satu sarana untuk mewujudkan hal tersebut. Hal ini sejalan dengan Peraturan Kemenkes No. 43 Tahun 2019 yang menyatakan bahwa Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia guna penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat perseorangan tingkat pertama yang mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah terkait. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, yang dimaksud dengan promotif ialah kegiatan bersifat promosi terkait kesehatan, sedangkan preventif adalah kegiatan pencegahan terhadap permasalahan kesehatan. Mengingat Puskesmas sebagai salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia, maka pemerintah terus berupaya dalam meningkatkan kualitas Puskesmas.

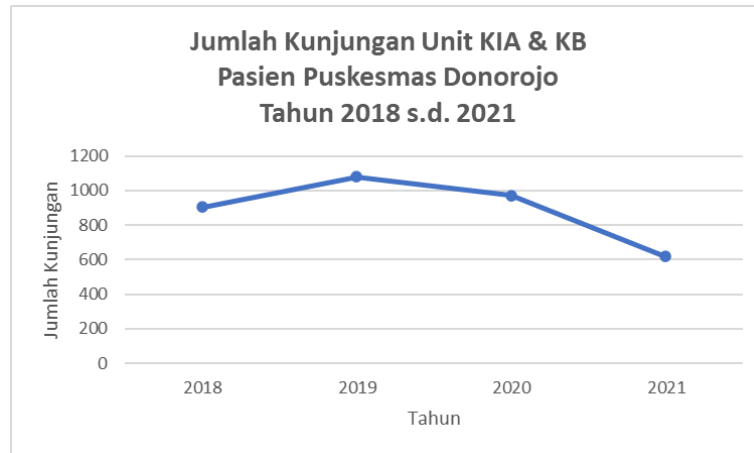
Puskesmas tersebar di berbagai wilayah di Indonesia, salah satunya adalah Jawa Timur. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), di tahun 2021 sebanyak 971 unit Puskesmas (rawat inap dan non rawat inap) tersebar di Jawa Timur. Pacitan sebagai salah satu kabupaten yang terletak di Jawa Timur, saat ini memiliki sebanyak 24 unit Puskesmas. Dengan total penduduk setempat yaitu 592.916, dapat diartikan perbandingan antara jumlah Puskesmas dan penduduk yang tersebar di Pacitan adalah 1 : 24.704. Padahal, satu Puskesmas idealnya melayani 30.000 penduduk. Artinya, berdasarkan hal tersebut unit Puskesmas di daerah terkait seharusnya dapat mengelola sumber tenaga kerja yang dimiliki dengan optimal.

Donorojo merupakan sebuah wilayah di Pacitan, Jawa Timur dengan penduduk tahun 2019 sebanyak 22.493 jiwa yang terdiri dari 11.279 (50,05%) jiwa laki-laki dan 11.214 (49,95%) jiwa perempuan. Donorojo memiliki sebuah Puskesmas di wilayahnya sebagai salah satu unit pelaksana teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kabupaten Pacitan yang berperan dalam penyelenggaraan pembangunan

kesehatan di daerah setempat, tepatnya di Kecamatan Donorojo, Kabupaten Pacitan, Jawa Timur. Puskesmas Donorojo memiliki visi yaitu “Masyarakat Pacitan yang Mandiri, Sehat, dan Sejahtera”. Visi tersebut didukung dengan salah satu misinya yaitu meningkatkan pelayanan yang bermutu sesuai standar pelayanan. Misi tersebut juga dapat dibuktikan dengan adanya beberapa sarana pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh Puskesmas Donorojo, salah satunya adalah unit pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dan Keluarga Berencana (KB) yang melayani ibu (hamil, bersalin, nifas, dan menyusui) dan anak (bayi, balita, dan prasekolah).

Pasien dari Puskesmas Donorojo terdiri dari pasien BPJS dan umum. BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2011, BPJS terdiri atas BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Dilansir dari situs resmi BPJS, BPJS memiliki tujuan yaitu untuk menjamin masyarakat Indonesia dalam memperoleh manfaat pemeliharaan dan perlindungan dalam kebutuhan pokok terkait kesehatan. Di Puskesmas Donorojo, pasien BPJS tidak dikenakan biaya untuk pelayanan yang diperolehnya kecuali apabila terdapat permasalahan yang memerlukan tindakan yang tidak dijamin oleh BPJS, maka terdapat biaya tambahan. Untuk pemeriksaan USG pada ibu hamil dikenakan biaya Rp25.000,- tiap pemeriksaan. Pada pasien BPJS di awal pendaftaran akan dilakukan verifikasi pada masa berlaku kartu BPJS yang dimiliki. Jika kartu BPJS sudah tidak aktif, maka pasien akan dialihkan ke pelayanan pasien umum. Di Puskesmas Donorojo sendiri alur proses untuk pasien BPJS dan umum tidak ada perbedaan yang signifikan.

Berikut merupakan jumlah kunjungan pasien di empat tahun ke belakang yang digambarkan dengan grafik untuk dapat mengetahui peningkatan pada tiap tahunnya.

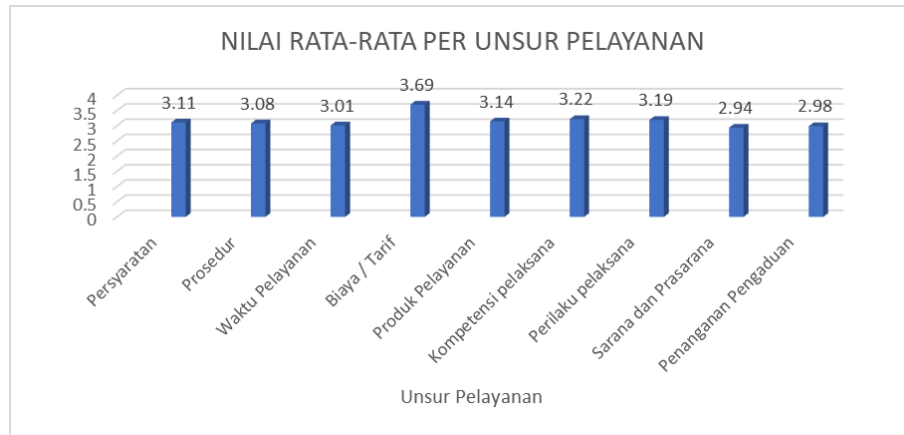


Gambar I.1 Grafik Jumlah Kunjungan Puskesmas Donorojo Unit KIA dan KB Tahun 2019 s.d. 2021

Sumber: (Puskesmas Donorojo, 2022)

Pada Gambar I.1, terlihat bahwa jumlah kunjungan mengalami penurunan dikarenakan adanya pandemi COVID-19. Selain itu, menurut pihak Puskesmas dari proses wawancara dinyatakan bahwa penurunan juga terjadi dikarenakan hari operasional unit KIA dan KB yang awalnya adalah hari Senin sampai dengan Jum'at menjadi Senin dan Rabu saja.

Pada tahun 2021, pihak Puskesmas Donorojo telah melakukan survei melalui kuesioner dan pengunjung sebagai responden. Kuesioner tersebut dilakukan untuk mendapatkan nilai rata-rata tiap unsur pelayanan diantaranya: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana & prasarana, dan penanganan pengaduan. Nilai rata-rata didapatkan dari total skor yang diperoleh suatu unsur dibagi dengan total responden sejumlah 185 orang. Gambar I.2 merupakan diagram batang dari nilai rata-rata tiap unsur pelayanan yang didapatkan melalui kuesioner.



Gambar I.2 Diagram Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan Puskesmas Donorojo

Sumber: (Puskesmas Donorojo, 2021)

Berdasarkan Gambar I.2, dapat dihitung nilai rata-rata untuk semua unsur dengan menjumlahkan seluruh nilai rata-rata tiap unsur dibagi dengan jumlah unsur pelayanan yaitu sebanyak 9 unsur, maka didapatkan nilai rata-rata untuk semua unsur adalah 3.15. Dapat dilihat pada diagram tersebut, nilai rata-rata pada unsur waktu pelayanan adalah sebesar 3.01. Ini artinya nilai rata-rata tersebut masih di bawah rata-rata seluruh unsur.

Alur mekanisme tersebut dijalankan dengan waktu proses selama 181.24 menit atau 3 jam 1.24 menit. Pada alur mekanisme di atas terdapat beberapa aktivitas yang dapat dikelompokkan ke dalam beberapa proses bisnis. Proses tersebut dijelaskan dalam Tabel I.1.

Tabel I.1 Proses Bisnis dan Waktu Proses

No.	Proses Bisnis	Waktu Proses (menit)
1.	Registrasi	15.07
2.	Screening	0.69
3.	Pemeriksaan dan pencatatan	26.50
4.	Kasir	1.47
5.	Farmasi	7.14
6.	Antrian	130.36
Total		181.24

Setelah mengajukan beberapa pertanyaan terhadap pihak Puskesmas, dapat diketahui bahwa hal tersebut terjadi karena beberapa hal. Unit KIA dan KB sebagai salah satu unit Puskesmas Donorojo, dalam proses pemeriksaannya yaitu pencatatan masih melakukan proses tersebut secara manual yaitu dengan tulisan tangan dan dilakukan secara berulang dengan isi data yang kurang lebih sama.

Selain itu saat proses registrasi, data rekam medis dikumpulkan terlebih dahulu untuk dapat diantarkan ke unit selanjutnya. Bukan hanya itu, Puskesmas Donorojo juga hanya memiliki satu orang tenaga kerja dokter, sedangkan terdapat beberapa unit yang memerlukan adanya dokter umum seperti poli umum dan unit KIA dan KB. Salah satu dokter umum tersebut juga merangkap menjadi kepala Puskesmas yang harus melayani pasien dan juga mengatur manajemen Puskesmas. Berdasarkan RAP Badan PPSDMK Tahun 2020-2024, dibutuhkan 30 orang dokter per 100.000 penduduk atau 1 orang dokter melayani sekitar 3.333 penduduk. Oleh sebab itu, Puskesmas Donorojo kekurangan tenaga kerja dokter karena hanya memiliki 1 orang dokter dengan jumlah penduduk Donorojo sebanyak 22.493 penduduk dengan total rata-rata pengunjung Puskesmas Donorojo sebanyak 130 pengunjung/hari di tahun 2021.

Berdasarkan Tabel I.1, waktu proses dengan durasi terlama ada pada waktu antrian yaitu 130.36 menit. Hal ini yang menjadi salah satu faktor unsur pada waktu pelayanan Puskesmas Donorojo mendapatkan nilai di bawah nilai rata-rata seluruh unsur. Dari permasalahan tersebut, perlu dilakukan adanya penelitian untuk mendapatkan perbaikan pada proses bisnis yang ada di Puskesmas Donorojo khususnya pada Unit KIA dan KB. Perbaikan proses bisnis ini akan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) dengan dukungan dari perancangan sebuah aplikasi. Perancangan sebuah aplikasi dilakukan dengan tujuan agar proses pencatatan di tiap unit proses KIA/KB saling terintegrasi dan dapat menghasilkan waktu siklus yang lebih singkat. Perbaikan ini nantinya akan menghasilkan proses bisnis usulan dengan tujuan meningkatkan efisiensi waktu layanan yang ada pada Puskesmas Donorojo Unit KIA dan KB.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, berikut merupakan rumusan masalah yang akan menjadi pembahasan dalam penelitian ini

1. Bagaimana proses bisnis *existing* yang ada pada objek penelitian terkait?
2. Bagaimana perbaikan proses bisnis *existing* berdasarkan analisis *Business Process Improvement* (BPI) objek penelitian terkait?

3. Bagaimana perbandingan efisiensi antara proses bisnis *existing* dengan proses bisnis usulan objek penelitian terkait?
4. Bagaimana rancangan aplikasi untuk proses pencatatan rekam medis unit KIA dan KB di Puskesmas Donorojo?

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan dalam latar belakang adalah sebagai berikut.

1. Menyusun proses bisnis *existing* yang ada pada objek penelitian terkait.
2. Melakukan perbaikan pada proses bisnis *existing* berdasarkan *Business Process Improvement* (BPI) pada objek penelitian terkait.
3. Melakukan evaluasi terhadap perbandingan efisiensi proses siklus antara proses bisnis *existing* dengan proses bisnis usulan objek penelitian terkait.
4. Merancang aplikasi untuk proses pencatatan rekam medis unit KIA dan KB di Puskesmas Donorojo.

I.4 Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Hasil penelitian diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada objek penelitian terkait.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari objek penelitian terkait.
3. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

I.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun dengan tujuan dapat memberi gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan sistematika penulisan dari penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, serta manfaat dilakukannya penelitian. Selain itu juga terdapat sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan teori berdasarkan kerangka pemikiran yang menjadi acuan terkait penelitian yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH

Pada bab ini dijelaskan metode penelitian yang akan dilakukan terhadap perolehan data seperti skala pengukuran, teknik pengumpulan, serta pengolahan data.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini dilakukan pengumpulan data yang dibutuhkan untuk penelitian dan dilanjutkan dengan pengolahan data yang telah dikumpulkan atau diperoleh.

BAB V ANALISIS

Pada bab ini dilakukan analisis hasil pada data yang telah diolah untuk menjadi acuan perbaikan dan solusi alternatif pada objek penelitian terkait.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijelaskan uraian singkat mengenai kesimpulan dari hasil penelitian serta saran terkait penelitian yang telah dilakukan.