

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi manusia, karena kesehatan mencakup kesejahteraan fisik, mental, dan termasuk juga kesehatan gigi dan mulut. Tak jarang kita menemukan seseorang dengan keluhan sakit gigi yang mengganggu, gigi juga sangat rentan terhadap kuman dan bakteri, karena itu gigi juga memerlukan perawatan secara khusus untuk mengurangi timbulnya gangguan kesehatan terhadap gigi. Kesehatan gigi dan mulut tidak hanya memengaruhi individu secara personal, namun juga memiliki implikasi yang signifikan terhadap produktivitas masyarakat secara kolektif dan persepsi sosial. [1]

Berdasarkan data SKI (Survei Kesehatan Indonesia) 2023, di Provinsi Jawa Timur, 38,6% penduduk mengalami gigi rusak, berlubang, atau sakit, yang setara dengan sekitar 47.976 orang dari total 124.362 individu yang ditimbang. Selain itu, terdapat 32,6% atau sekitar 40.538 orang yang mengalami masalah pada gigi, seperti kehilangan gigi karena dicabut atau tanggal sendiri (19,0% atau 23.629 orang), gigi goyah (4,9% atau 6.094 orang), dan gigi sensitif (8,7% atau 10.815 orang) [2]. Berdasarkan data tersebut Jawa Timur merupakan provinsi dengan permasalahan kesehatan gigi terbanyak kedua di Indonesia. Tingginya angka ini menunjukkan bahwa masalah kesehatan gigi masih menjadi tantangan serius yang memerlukan perhatian lebih di wilayah tersebut.

Untuk mengukur terpenuhi atau tidaknya kualitas pelayanan kesehatan dapat menggunakan indikator yang mengacu pada berbagai aspek kualitas yaitu aspek klinis atau penampil profesi, aspek efektif dan efisien, aspek keselamatan pasien, dan aspek kepuasan pasien [3]. Sebagai salah satu penyedia layanan di wilayah dengan prevalensi masalah gigi yang tinggi, efektivitas dan efisiensi klinik seperti Mia Dent Madura menjadi krusial untuk menjawab tantangan kesehatan ini. Permasalahan yang sering kali terjadi pada pelayanan kesehatan gigi, yang akhirnya dapat menghambat penanganan masalah kesehatan gigi itu sendiri salah satunya adalah pasien tidak memiliki banyak waktu untuk konsultasi terkait kesehatan

giginya [4]. Keberhasilan suatu pelayanan kesehatan, harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi layanan yang tepat, dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat serta biaya yang efisien [5].

Di era masifnya perkembangan digital, pembangunan perangkat lunak menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan efisiensi waktu dalam peralihan bisnis model yang konvensional menjadi bisnis model yang berbasis online [6]. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi yang mudah untuk diakses, inovasi dalam bidang kesehatan pun juga dapat diciptakan [6]. Dengan melihat letak geografis Madura, Madura ini seharusnya memiliki potensi yang tinggi untuk berkembang mengingat letaknya yang dekat dengan Surabaya yang merupakan kota besar dan maju. Terlebih lagi jika berdasarkan letak geografisnya Madura (termasuk Madura) masuk dalam koridor Pembangunan regional terkait Surabaya [7].

Namun, pada permasalahan ini peneliti mendapati bahwa klinik kesehatan gigi Mia Dent belum sepenuhnya mengadopsi teknologi ini untuk mempermudah proses bisnis mereka, terutama dalam hal reservasi dan penjadwalan konsultasi. Mia Dent Madura sebagai salah satu klinik kesehatan gigi di Madura, dengan masih mengandalkan metode konvensional untuk penjadwalan pasien dan promosi layanan. Owner dari Mia Dent menyatakan bahwa sering kali terdapat permasalahan untuk penjadwalan konsultasi karena reservasi klinik masih manual melalui media Whatsapp yang sering kali tertumpuk pesannya atau terlupakan akibat cukup banyak yang mengirim pesan, selain itu reservasi menggunakan cara ini juga kurang efisien karena pesan dari Whatsapp juga memerlukan banyak waktu tunggu untuk dibalas.

Kondisi ini diperparah dengan banyaknya pasien yang datang tanpa reservasi, menyebabkan jadwal tindakan menjadi tidak terkelola dan kacau. Akibatnya, muncul serangkaian inefisiensi yang nyata, pasien yang sudah reservasi terpaksa menunggu lebih lama, proses reservasi manual memakan waktu yang signifikan, dan bahkan calon pasien terpaksa ditolak karena jadwal yang penuh. Secara operasional, proses bisnis ini mengandung banyak sekali waktu tunggu yang

merupakan aktivitas tidak bernilai tambah (*non-value-added time*), yang secara langsung mengindikasikan rendahnya tingkat efisiensi *throughput*. Dampaknya tidak hanya pada pengalaman pasien yang buruk, tetapi juga pada hilangnya potensi pendapatan dan meningkatnya stres kerja bagi pemilik yang juga harus membagi waktu dengan praktik di puskesmas. Dalam tindakan penanganan kesehatan gigi juga terdapat beberapa perbedaan dari tindakan kesehatan lainnya seperti pada tindakan “cabut gigi” tidak bisa dilakukan apabila dalam keadaan sakit (*ngilu*), satu proses ini juga dapat menjadi efisien karena pasien seperti ini akan mengganggu jadwal pasien lain. Selain itu proses yang kurang efisien juga terdapat pada proses pembayaran yang hanya menerima pembayaran cash yang jelas menghambat proses.

Mempertimbangkan permasalahan berupa prevalensi, kondisi pelayanan yang kurang efektif, serta letak geografis yang cukup berpotensi pada klinik Mia Dent Madura ini peneliti memutuskan untuk melakukan perubahan mendasar untuk meningkatkan efisiensi dan daya saingnya. Studi kasus dalam penelitian ini merupakan hasil observasi dengan menggunakan pemetaan standar *ASME* (*American Society of Mechanical Engineers*), yang menunjukkan adanya proses yang tidak efisien dalam proses bisnis terutama dalam proses reservasi, penjadwalan, penanganan, dan pembayaran. Oleh karena itu, rekayasa ulang proses bisnis diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada klinik kesehatan gigi tersebut, dengan adanya rekayasa ulang proses bisnis ini diharapkan dapat memudahkan pasien dalam melakukan reservasi tanpa harus membuang waktu lebih banyak untuk melakukan reservasi secara langsung ke klinik, waktu pelayanan menjadi efektif, dan mempercepat proses pembayaran.

Rekayasa ulang proses bisnis ini memiliki banyak metode pendekatan. *Business process improvement* (BPI) merupakan salah satu pendekatan rekayasa ulang bisnis dengan pendekatan sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya dan meningkatkan kinerja [8]. Pada penerapan BPI ini perlu dilakukan secara bertahap (sedikit demi sedikit), Penggunaan BPI ini memang lebih mudah diimplementasikan, namun karena bersifat incremental untuk

memperbaiki sistem secara mendasar akan memerlukan banyak waktu [9]. Berdasarkan penjelasan tersebut BPI ini masih kurang sesuai untuk dijadikan Solusi atas permasalahan yang ada, karena dalam penerapannya membutuhkan banyak waktu dan tidak bisa mengatasi permasalahan secara mendasar

Selanjutnya ada metode pendekatan BPM (*Business Process Management*) yang merupakan pendekatan sistematis untuk meningkatkan proses organisasi dengan tujuan meningkatkan efisiensi kualitas, dan kelincahan secara berkelanjutan [10]. BPM ini akan memperbaiki proses bisnis secara keseluruhan termasuk dengan kepuasan pelanggan dan pemanfaatan sumber daya [11], pendekatan ini juga memiliki beberapa keterbatasan seperti tantangan integrasi yang mana hal ini juga tidak cocok diterapkan pada usaha kecil menengah yang sering memiliki kekurangan sumber daya baik keuangan maupun manusia, BPM ini juga mungkin menyebabkan penerapan tata kelola yang tidak konsisten dan justru memberikan hasil yang buruk karena tidak terbiasa dengan sistem baru [12]. Dengan penjelasan yang ada masih terdapat beberapa hambatan atau ketidakcocokan dalam mengatasi permasalahan yang ada.

Kemudian peneliti menemukan metode pendekatan BPR Business Process Reengineering (BPR) merupakan pendekatan strategis untuk mendesain ulang proses bisnis dengan meningkatkan efisiensi secara mendasar dan radikal dalam suatu proses bisnis [13]. BPR berfokus pada penghapusan aktivitas yang tidak bernilai tambah dan mengoptimalkan alur kerja [14] meskipun BPR ini memiliki risiko resistensi terhadap perubahan, namun karena Mia Dent ini merupakan UKM yang tidak memiliki banyak pekerja (divisi) maka aspek ini dapat dikesampingkan. Berdasarkan dari beberapa hal yang sudah disebutkan, ditambah dengan beberapa jurnal menyatakan keberhasilan menggunakan metode BPR ini dengan melihat efisiensi *throughput* telah menyatakan keberhasilan dalam penerapan BPR terhadap berbagai permasalahan proses bisnis [15] [16].

Dengan mempertimbangkan permasalahan yang ada dan beberapa kemungkinan metode pendekatan untuk menyelesaikan masalah, peneliti memutuskan untuk menggunakan metode pendekatan BPR yang diharapkan menjadi metode pendekatan yang tepat digunakan untuk mengatasi permasalahan reservasi dan penjadwalan pada klinik Mia Dent, dengan judul penelitian yaitu “Rekayasa Ulang Proses Bisnis Reservasi dan penjadwalan pada Klinik Perawatan Kesehatan Gigi Mia Dent Madura”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Setelah penjelasan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang ada adalah:

- a) Berapa besar tingkat efisiensi *throughput*, waktu siklus total, dan waktu tunggu murni pada proses bisnis awal sistem pelayanan di Klinik Mia Dent Madura?
- b) Bagaimana rancangan usulan proses bisnis berbasis online yang dapat mengatasi *bottleneck* dan aktivitas tidak bernilai tambah yang teridentifikasi pada proses awal?
- c) Seberapa besar peningkatan efisiensi *throughput* dan penurunan waktu siklus setelah penerapan simulasi rekayasa ulang proses bisnis usulan dibandingkan dengan proses awal?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Setelah penjabaran rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk :

- a) Menganalisis proses bisnis awal dan mengukur secara kuantitatif tingkat efisiensi *throughput*, waktu siklus total, serta mengidentifikasi *bottleneck* utama.
- b) Merancang sebuah model proses bisnis usulan yang terdigitalisasi dan terintegrasi, yang menerapkan konsep berbasis online untuk mengeliminasi pemborosan waktu tunggu.
- c) Mengevaluasi keberhasilan rancangan usulan dengan membandingkan hasil simulasi efisiensi *throughput* dan waktu siklus antara model proses awal dan model proses usulan untuk membuktikan adanya perbaikan yang signifikan.

#### 1.4 Cakupan Masalah

Agar topik penelitian tidak terlalu luas, penelitian ini dibatasi pada aspek-aspek berikut :

- a) Penelitian ini adalah rekomendasi yang dapat diterapkan untuk memperbaiki layanan kepada pelanggan.
- b) Proses Bisnis yang diteliti adalah proses reservasi, penjadwalan konsultasi dan Metode pembayaran di Klinik Mia Dent
- c) Peta proses bisnis akan dibuat menggunakan standar *American Society of Mechanical Engineers* (ASME) untuk menguji efisiensi *throughput* dan mengidentifikasi hambatan dalam proses.

