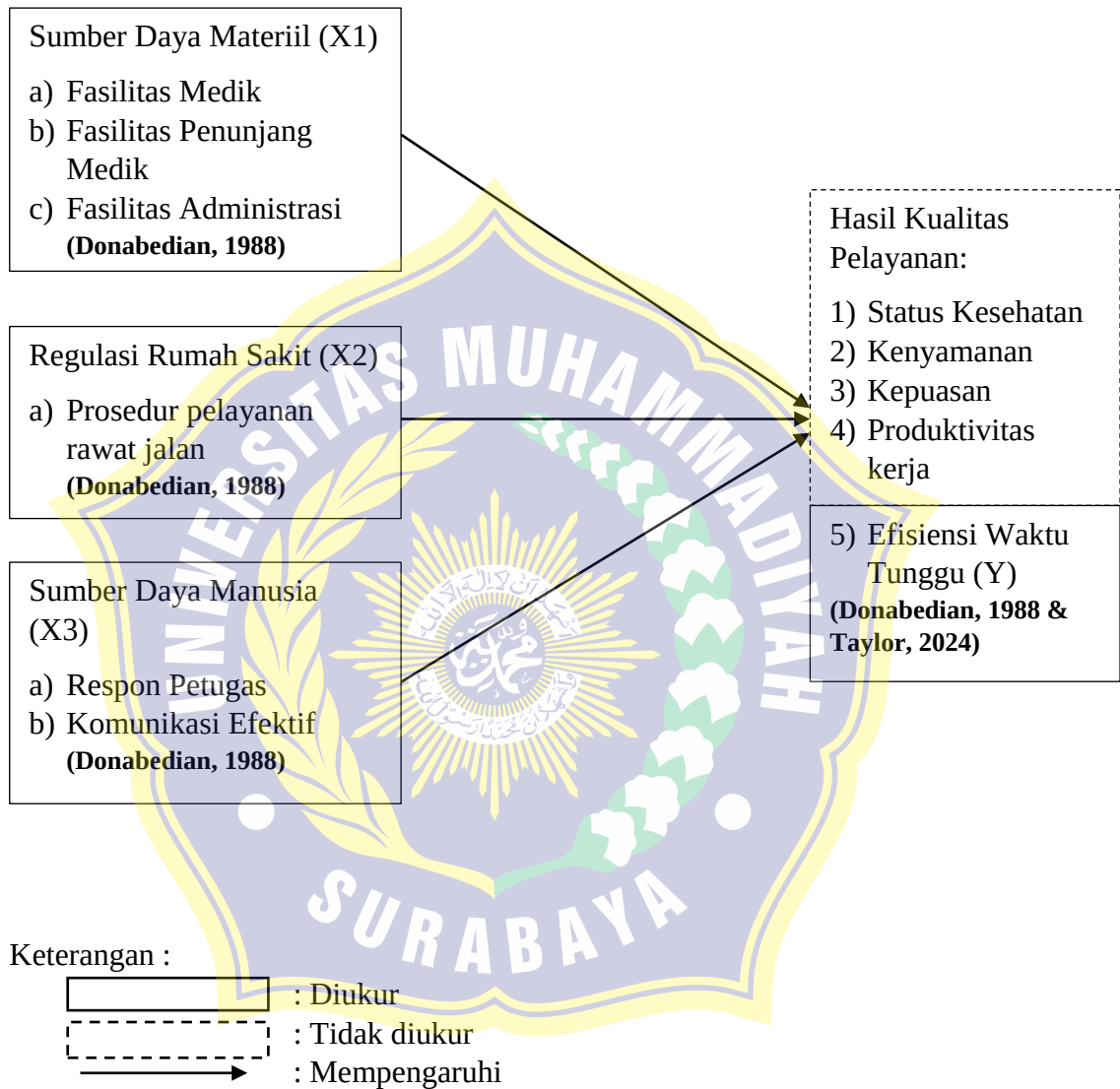


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Analisis Pengaruh Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan RSMN melalui *Business Process Management*

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual Penelitian

Teori Donabedian (1988) membagi 3 bagian kategori yang digunakan untuk menciptakan kerangka sistematis untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu struktur, proses dan *outcome*/hasil layanan. Pada kategori struktur terdapat faktor input yang terdiri dari : 1. Struktur, merupakan istilah umum untuk sifat sumber daya yang dikumpulkan dan menyediakan layanan kesehatan, termasuk fasilitas atau sarana prasarana yang digunakan, metode (regulasi kebijakan), dan tenaga kerja (SDM) (Donabedian, 1988). Dalam konteks sarana prasarana rumah sakit terdiri dari fasilitas medik, fasilitas penunjang dan fasilitas administrasi (Kementerian Kesehatan RI, 2012). Faktor regulasi kebijakan rumah sakit mencakup prosedur pelayanan rawat jalan (Rizany, 2021) dan faktor SDM yang dikaitkan dengan respon petugas dan komunikasi efektif (Almomani & AlSarheed, 2016; Sari et al., 2025; Wicaksono et al., 2024).

Penelitian ini menganalisis faktor - faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan rawat jalan pengguna *Mobile JKN* melalui pendekatan *business process management*. *Outcome*/hasil indikator kualitas layanan (Donabedian, 1988) yaitu status kesehatan pasien, kenyamanan dan kepuasan. *Taylor's Scientific Management Theory* berfokus pada efisiensi dan produktivitas kerja, penerapan teori ini dapat menghasilkan peningkatan dalam kualitas layanan kepada pelanggan (Taylor, 2004). Waktu tunggu layanan menunjukkan hasil dari proses layanan, hasil ini mencerminkan efektivitas pendekatan yang diambil dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempercepat proses penanganan pasien, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan pengalaman pasien dan hasil klinis secara keseluruhan (Goenka dkk., 2024).

Dalam penelitian kali ini, akan digunakan pendekatan *business process management* (BPM) yang memandang sebuah proses dari awal sampai akhir dan menekankan pada siklus perbaikan yang berkelanjutan. BPM adalah sebuah ilmu dan seni dalam memandang bagaimana pekerjaan dilaksanakan dalam sebuah organisasi untuk memastikan konsistensi hasilnya dan untuk mengambil keuntungan dalam kesempatan pengembangan (Dumas dkk., 2018). BPM menggunakan seperangkat kemampuan organisasi yang terintegrasi termasuk arah strategik, pengaturan organisasi, metode, teknologi, sumber daya manusia, dan budaya untuk menganalisis, mendesain, mengimplementasikan, mengembangkan secara berkelanjutan, dan melakukan inovasi terhadap proses dalam organisasi (Brocke & Rosemann, 2015).

Penelitian ini ditujukan untuk mengembangkan proses bisnis pelayanan pasien rawat jalan mulai pasien datang sampai selesai mendapatkan pelayanan. Pengembangan proses bisnis di rumah sakit tersebut dilakukan dengan BPM. Penyesuaian dilakukan terhadap teori yang digunakan menyesuaikan dengan kondisi di RS dengan tidak merubah urutan tahapan. Pada tahap awal BPM, dilakukan identifikasi proses dengan tujuan untuk menghasilkan gambaran dan profil proses. Gambaran proses merupakan gambaran proses yang dijalani pasien rawat jalan dalam bentuk yang paling sederhana. Untuk mengetahui batasan masing-masing proses yang tergambar dalam gambaran proses maka dibuat profil proses. Selanjutnya tahap seleksi proses adalah untuk menentukan proses yang akan dilakukan redesain atau dilanjutkan untuk tahap berikutnya. Untuk dapat melakukan seleksi, maka disusunlah kriteria untuk seleksi sehingga dapat dipahami oleh pembuat keputusan. Selanjutnya dilakukan pembobotan masing-

masing proses terhadap kriteria seleksi yang telah ditentukan dan selanjutnya dibuat protfolio proses untuk menentukan proses yang dipilih.

Langkah selanjutnya adalah penjabaran proses yaitu mengumpulkan informasi terkait proses yang terpilih tersebut baik melalui telaah dokumen, observasi, maupun wawancara. Setelah itu, data-data yang terkumpul dan telah divalidasi akan digunakan untuk melakukan pemodelan proses. Dalam tahap ini, dilakukan penggambaran proses dengan *Business Process Management Notation* (BPMN) untuk menjadi model proses. Dikarenakan keterbatasan perangkat lunak yang dimiliki, maka tahap berikutnya yaitu *process model quality assurance* tidak dapat dilakukan.

Selanjutnya akan dilakukan analisis proses, yaitu analisis terhadap masalah yang terjadi dalam pelaksanaan proses. Setelah diketahui masalah-masalah operasional yang ada, dilakukan prioritas terhadap masalah yang akan diselesaikan pada penelitian kali ini. Setelah itu, dilakukan analisis terhadap kemungkinan penyebab hambatan dengan melakukan *root cause analysis*. Selain itu, juga dilakukan analisis terhadap hambatan secara kuantitatif dengan melakukan *flow analysis*.

Setelah mengidentifikasi masalah dan penyebabnya, maka dilakukan redesain proses. Tahap ini diawali dengan menentukan tujuan dari redesain proses yang akan dilaksanakan. Setelah itu dilakukan identifikasi terhadap alternatif penyelesaian masalah secara heuristik berdasarkan daftar penyelesaian masalah yang ada. Dari alternatif-alternatif yang didapatkan, maka dipilih prioritas alternatif yang akan diimplementasikan untuk selanjutnya dilakukan penyusunan model redesain. Tahap selanjutnya adalah implementasi dan *monitoring*. Semua

tahapan diatas merupakan bagian dari siklus *business process management* yang dilakukan secara terus menerus untuk menciptakan sebuah proses bisnis baru yang lebih baik.

3.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis pada penelitian ini yaitu:

Hipotesis kuantitatif

1. Pengaruh faktor sumber daya materil, faktor regulasi kebijakan RS, faktor sumber daya manusia terhadap waktu tunggu rawat jalan pasien pengguna aplikasi *Mobile JKN*.

H_1 : Terdapat pengaruh signifikan faktor sumber daya materiil, faktor regulasi kebijakan RS, faktor sumber daya manusia terhadap waktu tunggu rawat jalan pasien pengguna aplikasi *Mobile JKN*.

2. Efisiensi waktu tunggu rawat jalan pasien pengguna aplikasi *Mobile JKN* setelah penerapan BPM

H_2 : Terdapat perbedaan yang signifikan pada efisiensi waktu tunggu rawat jalan pasien pengguna aplikasi *Mobile JKN* sebelum dan sesudah penerapan BP