

INTISARI

Instalasi Gawat Darurat (IGD) dituntut untuk memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Waktu respons merupakan salah satu indikasi keberhasilan IGD dalam memenuhi layanan yang diinginkan oleh pelanggan. Pandemi Covid menyebabkan pertumbuhan rumah sakit yang kian pesat, sehingga rumah sakit berlomba untuk memberikan layanan yang terbaik dan optimal kepada setiap konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis layanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X. Analisis dilakukan berhubungan dengan efisiensi layanan untuk memenuhi waktu respons yang diharapkan oleh tenaga kesehatan Instalasi Gawat Darurat. Penelitian dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tambahan data kuantitatif. Data kualitatif diperoleh melalui observasi dan wawancara yang dilakukan kepada tenaga kesehatan Instalasi Gawat Darurat, pihak manajemen, serta konsumen untuk menganalisis alur serta aktivitas tenaga kesehatan selama proses layanan. Sedangkan, data kuantitatif diperoleh melalui observasi waktu dalam menjalankan keseluruhan proses layanan pada pasien rawat inap. Analisis data kualitatif dilakukan dengan menganalisis transkrip wawancara menggunakan pengkodean. Data kemudian akan dikelompokkan sesuai dengan kategori lima komponen pada cetak biru layanan. Data kuantitatif di analisis dengan mengategorikan proses berdasarkan jenis pasien dan kelompok tahapan proses untuk kemudian di hitung waktu standar menggunakan metode studi waktu. Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah cetak biru layanan Instalasi Gawat Darurat, waktu standar layanan saat ini, serta rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi proses layanan dan waktu respons IGD Rumah Sakit X.

ABSTRACT

The Emergency Room (ER) is required to provide appropriate and fast services. Response time is an indication of the success of the ER in fulfilling the services desired by customers. The Covid pandemic has caused the growth of hospitals to grow rapidly, so that hospitals are competing to provide the best and optimal service to each of their customers. This study aims to analyze the services of the Emergency Room at Hospital X. The analysis was carried out in relation to the efficiency of the service to meet the expected response time by the health workers of the Emergency Room. The research was conducted using a qualitative descriptive method with additional quantitative data. Qualitative data were obtained through observation and interviews conducted with Emergency Room health workers, management, and consumers to analyze the flow and activities of health workers during the service process. Meanwhile, quantitative data were obtained through time observations in carrying out the entire service process for inpatients. Qualitative data analysis was carried out by analyzing interview transcripts using coding. The data will then be grouped according to the five component categories on the service blueprint. Quantitative data was analyzed by categorizing the process based on the type of patient and the process stage group to then calculate the standard time using the time study method. The results of the research conducted are a blueprint for the Emergency Room service, the current service standard time, as well as recommendations for improving the efficiency of the service process and the response time for the X Hospital Emergency Room.