

IDENTIFIKASI DAN ELIMINASI WASTE UNTUK MENURUNKAN WAKTU PROSES DI INSTALASI GAWAT DARURAT RS SANTA MARIA PEMALANG

INTISARI

Latar Belakang : Langkah awal untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah mencari *value* dari pasien yang datang ke IGD. Dari *value* pasien tersebut, maka akan teridentifikasi *waste* dalam pelayanan di IGD. Untuk menghilangkan *waste* kita dapat menggunakan *lean management*. *Lean* merupakan cara bagi rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanannya dengan memberdayakan staf. Ini adalah metode untuk melibatkan dokter, perawat, para staf rumah sakit untuk mengelola pekerjaan mereka sehingga dapat memperbaiki proses pelayanan yaitu dengan memberikan layanan yang lebih baik, lebih cepat dan dengan biaya yang lebih rendah. Mengimplementasikan *lean* pada akhirnya akan memberi dampak meningkatnya kinerja rumah sakit, mempercepat waktu proses, meningkatkan pendapatan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kepuasan pelanggan, staf dan manajemen/ *owner* rumah sakit.

Metode : Penelitian ini menggunakan desain *Action Research* dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan dampak waktu proses dan efisiensi proses di IGD.

Hasil : Terdapat penurunan hasil *Mean Lead Time* pada proses alur pelayanan di IGD dengan perbedaan sebesar 17,7 menit dari sebelum intervensi sebesar 82,07 menit dan setelah intervensi sebesar 64,37 menit, dan peningkatan efisiensi yang sebesar 1% dari 52% menjadi 53% setelah intervensi.

Kesimpulan : Intervensi *lean manajemen* terbukti dapat meningkatkan kecepatan alur proses pelayanan di IGD dan meningkatkan efisiensi proses. *Value* yang diharapkan pasien yaitu penjelasan dokter, kecepatan pelayanan, penanganan terhadap nyeri dan akses layanan. Penelitian ini menggunakan *tools* 5s, visual management dan kanban untuk intervensi dan eliminasi waste dalam alur proses pelayanan di IGD RS Santa Maria Pemalang.

Kata kunci : instalasi gawat darurat, *value*, *waste*, *lean*, efisiensi, waktu proses.

IDENTIFIKASI DAN ELIMINASI WASTE UNTUK MENURUNKAN WAKTU PROSES DI INSTALASI GAWAT DARURAT RS SANTA MARIA PEMALANG

ABSTRACK

Background : The first step to improve the quality of service in the Emergency Room (ER) is to find value from patients who come to the ER. From the patient's value, waste will be identified in the service at the emergency room. To eliminate waste, we can use lean management. Lean is a way for hospitals to increase the efficiency and quality of their services by empowering staff. This is a method for involving doctors, nurses, hospital staff to manage their work so that they can improve the service process by providing better, faster and lower cost services. Implementing lean will ultimately have the impact of increasing hospital performance, speed up processing time, increasing revenue, reducing costs, and increasing customer satisfaction, staff and hospital management/owners.

Methods : This study uses an action research design with a quantitative and qualitative approach to obtain the impact of processing time and process efficiency in the ER.

Result : There was a decrease in the results of the Mean Lead Time in the service flow process in the emergency room with a difference of 17.7 minutes from 82.07 minutes before the intervention and 64.37 minutes after the intervention, and an increase in efficiency of 1% from 52% to 53% after the intervention .

Conclusion : Lean management interventions are proven to be able to increase the speed of the service process flow in the ER and improve process efficiency. Patient values are doctor's explanation, service speed, pain management and service access. This study uses 3 tools, namely 5s, visual management and kanban for intervention and elimination of waste in the service process flow at the Emergency Room of Santa Maria Hospital Pemalang.

Keywords : emergency room, value, waste, lean, efficiency, processing time.