

ABSTRACT

The Emergency Department of RSUD dr. R. Soetrasno Rembang operates 24 hours a day, 7 days a week, aiming to provide emergency services to save lives and prevent disability in patients. However, the waiting time for emergency services remains an issue frequently complained about by patients. Data from the Patient Quality and Safety Improvement Team in 2023 shows that the percentage of emergency service waiting time achievements has not met the set targets, namely Q1: 66.75%, Q2: 68.11%, and Q3: 59.07%.

This study employs a mixed-methods approach with a sequential explanatory design. The first phase uses a quantitative approach, followed by a qualitative approach through Focus Group Discussion (FGD) interviews. Subsequently, lean management implementation was carried out. The research sample for pre- and post-lean management implementation consisted of 162 patients. A T-test was conducted to determine the difference in the length of stay before and after the implementation of lean.

The study results indicate three main causes that prolong patient length of stay in the emergency department: waiting time for inpatient rooms, waiting time for radiology examinations, and laboratory examinations. The implementation of lean management can reduce the overall patient service waiting time. The most significant improvement was observed in the waiting time for radiology examinations. The impact of lean management on improving patient service waiting times post-implementation is marked by the shortening of lead times in all sub-processes and increased efficiency, indicated by the rise in the value-added ratio in sub-process 1 and sub-process 2.

The implementation of lean management has proven significantly to reduce the length of patient length of stay in the emergency department of RSUD dr. R. Soetrasno Rembang with sig 2 tailed = 0,03 (p value < 0,05). The increase in efficiency as a result of lean management implementation needs to be carried out gradually and continuously by all stakeholders involved in emergency patient services.

Keywords: waiting time, emergency department, lean implementation

ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. R. Soetrasno Rembang beroperasi 24 jam sehari, selama 7 hari seminggu, bertujuan memberikan pelayanan kegawatdaruratan untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan pada pasien. Namun, waktu tunggu layanan IGD masih menjadi masalah yang dikeluhkan oleh pasien. Data Tim Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien tahun 2023 menunjukkan prosentase capaian waktu tunggu layanan IGD belum sesuai target yang ditetapkan (90%), yaitu triwulan I : 66,75%, triwulan II : 68,11% dan triwulan III : 59,07%.

Penelitian ini menggunakan *mixed method* dengan pendekatan *sequential explanatory*. Tahap pertama menggunakan pendekatan kuantitatif, dilanjutkan pendekatan kualitatif melalui wawancara *Focus Group Discussion*. Selanjutnya, dilakukan implementasi manajemen *lean*. Sampel penelitian *pre* dan *post* implementasi manajemen *lean* sejumlah 162 pasien. Uji T-test dilakukan untuk mengetahui perbedaan lama waktu tunggu sebelum dan sesudah pelaksanaan *lean*.

Hasil penelitian menunjukkan tiga penyebab utama yang memperpanjang waktu tunggu pasien di IGD, yaitu waktu tunggu ruang rawat inap, waktu tunggu pemeriksaan radiologi, dan pemeriksaan laboratorium. Penerapan manajemen *lean* dapat mengurangi keseluruhan waktu tunggu layanan pasien. Perbaikan tertinggi terjadi pada waktu tunggu pemeriksaan radiologi (membaik 35 menit 02 detik). Dampak manajemen *lean* terhadap perbaikan waktu tunggu layanan pasien IGD *post* implementasi, ditandai dengan pemendekan *lead time* pada seluruh sub proses serta peningkatan efisiensi yang ditunjukkan dengan kenaikan *value added ratio* pada sub proses 1 dan sub proses 2.

Penerapan manajemen *lean* secara signifikan terbukti dapat mengurangi lamanya waktu tunggu pasien di IGD RSUD dr. R. Soetrasno Rembang melalui tahapan alur layanan pasien di IGD dengan nilai *sig 2 tailed* = 0,03 (*p value* <0,05). Peningkatan efisiensi sebagai hasil implementasi manajemen *lean*, perlu dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan oleh seluruh *stakeholder* yang terlibat dalam layanan pasien IGD.

Kata Kunci : waktu tunggu, IGD, implementasi *lean*