

**KAJIAN EFEKTIVITAS PROSES PENANGANAN PASIEN UGD DI RSUD  
KABUPATEN BEKASI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *LEAN  
THINKING***

**THE ASSESSMENT OF PROCESS EFFICIENCY IN THE TREATMENT  
PATIENTS EMERGENCY ROOM RSUD BEKASI USING LEAN THINKING :  
CASE STUDY**

Melanie Veronica<sup>1</sup>, Kuncoro Harto Widodo<sup>2</sup>, Trisasi Lestari<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Unit Gawat Darurat di RSUD Kabupaten Bekasi merupakan satu-satunya rumah sakit Pemda yang melayani rujukan dari puskesmas dan rumah sakit sekitarnya. Penambahan jumlah bed yang diberikan di Unit Gawat Darurat tidak mengurangi lama waktu tunggu pasien. Masalah waktu pelayanan yang panjang, bed yang tidak tersedia untuk pasien dan masalah lain yang terus menerus muncul dan mengganggu aktivitas pelayanan di Unit Gawat Darurat disebut *waste*. *Lean thinking* merupakan metode yang dapat dilakukan untuk mengurangi waktu tunggu dan meminimalkan *waste*.

**Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efisiensi proses penanganan pasien UGD dengan mengetahui lamanya waktu yang dihabiskan pasien sejak pasien tiba di UGD sampai akhirnya pasien meninggalkan ruang UGD. Proses yang dilakukan dengan menggambarkan *value stream mapping*, mengidentifikasi *waste* dan penyebabnya dan membuat desain usulan perbaikan alur proses pelayanan pasien di UGD.

**Metode :** Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan menggunakan metode *observational action process research* di UGD RSUD Kabupaten Bekasi. Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 22 Maret 2016-01 April 2016. Penelitian ini menghitung waktu proses penanganan pasien UGD di RSUD Kabupaten Bekasi, mengidentifikasi *waste* yang ada selama proses penanganan pasien dengan *value stream mapping* melalui observasi. Subjek pada penelitian ini adalah pasien yang datang ke UGD RSUD Kabupaten Bekasi dan petugas RSUD Kabupaten Bekasi. Cara pengumpulan data dilakukan melalui *observasi* dan wawancara mendalam.

**Hasil :** Value stream mapping pada proses penanganan pasien UGD yaitu sejak pasien tiba di UGD sampai akhirnya pasien meninggalkan ruang UGD yang dibedakan antara pasien penyakit dalam, pasien jantung, pasien anak, pasien bedah umum dan pasien penyakit saraf. Pada pasien penyakit dalam VAR=22,92%, NVA=77,08%. Pasien jantung VAR=17,08%, NVA=82,96%. Pasien anak VAR=31,38%, NVA=68,62%. Pasien bedah umum VAR=41,13%, NVA=58,87%. Dan pasien penyakit saraf VAR=26,78, NVA=73,22%.

**Kesimpulan :** Waste yang terdapat pada proses penanganan pasien UGD di RSUD Kabupaten Bekasi adalah *waste of motions*, *waste of waiting*, *waste of transportation*, *waste of defect*, *waste of overprocessing*, *waste of inventory*, *waste of talent*. Solusi yang dapat dilakukan untuk perbaikan proses penanganan pasien UGD sejak tiba sampai akhirnya meninggalkan ruang UGD adalah flow dengan cycle cell, pull dengan facemaker, visual management, heijunka dan 5S.

**Kata Kunci :** proses pelayanan, *lean*, waktu tunggu, *value stream mapping*, *waste*, *case study*

---

<sup>1</sup> RSUD Kabupaten Bekasi

<sup>2</sup> Fakultas Teknologi Pertanian, UGM, Yogyakarta

<sup>3</sup> Magister Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kedokteran, UGM, Yogyakarta

**THE ASSESSMENT OF PROCESS EFFICIENCY IN THE TREATMENT  
PATIENTS EMERGENCY ROOM RSUD BEKASI USING LEAN  
THINKING : CASE STUDY**

Melanie Veronica<sup>1</sup>, Kuncoro Harto Widodo<sup>2</sup>, Trisasi Lestari<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

**Background:** Emergency rooms in RSUD Bekasi is the only hospital that serves a referral from the local government health centers and the hospitals nearby. Increasing the number of beds that are given in the emergency rooms does not reduce the waiting time of patients . The problems such as long service time, beds are not available for patients and other problems that continually arise and disrupt activity in the service of the emergency rooms is called waste. Lean thinking is a method that can be done to reduce the waiting time and minimizing the waste .

**Objective:** This study aimed to determine the efficiency of the emergency patients by knowing the length time of patients spent since the patient arrives in the ED until the patients leaves the emergency room . The process we did by drawing value stream mapping , identify waste and causes and make the design of the proposed improvement service process flow of patients in the ER .

**Research methods:** The study was a case study using observational methods in emergency room RSUD Bekasi. The research was conducted on March 22, 2016- April 01 2016. This study calculated the time of patients care process in ER RSUD Bekasi, identify existing waste during the treatment of patients with value stream mapping through observation. Subjects in this study were patients who come to the ER RSUD Bekasi and the health workers of RSUD Bekasi. We collected all the informations and data through observation and interview.

**Results:** The results of research showed that value stream mapping in the ED patient management process which since the patient arrives in the ED until patients leaves the ICU who is difference between internal patients, cardiology patients, pediatric patients, surgery patient and neurology patients. The results are for internal patients, VAR = 22,92%, NVA = 77,08%. Cardiolgy patients VAR = 17,08%, NVA = 82,92%. Pediatric patients VAR = 31,39%, NVA = 68,61%. Surgery patients VAR = 41,13%, NVA = 58,87% and neurology patients NVA = 73,22, VAR = 26,78%.

**Conclusion:** Existing waste in the process of patients ER in RSUD Bekasi was a waste of motions, waste of waiting, waste of transportation, waste of defects, waste of over processing, waste of inventory and waste of talent. The solutions to improve the process of handling emergency patients since arriving until finally leaving the emergency room are a flow with cell cycle, pull the facemaker, visual management, heijunka and 5S.

**Keywords:** service processes, lean, timeout, value stream mapping, waste management, case study

---

<sup>1</sup> RSUD Kabupaten Bekasi

<sup>2</sup> Fakultas Teknologi Pertanian, UGM, Yogyakarta

<sup>3</sup> Magister Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kedokteran, UGM, Yogyakarta