

ABSTRAK

Latar belakang: Kesibukan di IGD merupakan pemicu lamanya waktu tunggu di IGD. Hal ini telah menjadi masalah global di IGD yang juga menjadi masalah kesehatan masyarakat. Beban IGD bertambah dengan adanya pasien transisi yang menunggu ketersediaan tempat tidur. Pasien transisi membatasi pasien baru untuk mengakses sumber daya di IGD. *Lean management* dapat mengatasi masalah waktu tunggu. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk Menyusun solusi untuk mengatasi masalah lamanya waktu tunggu pasien penyakit dalam dari IGD ke rawat inap di RSUD Dr. Moewardi. **Metode:** Desain studi yang digunakan adalah studi kasus *embedded multiple unit analysis*, *real time* observasi pada 45 pasien penyakit dalam dan wawancara mendalam pada staf di IGD dan rawat inap. Interpretasi data secara deskriptif dan penggambaran waktu tunggu menggunakan *value stream mapping*. **Hasil:** Waktu tunggu pasien IGD selama 3 jam 3 menit 52 detik. Pasien rujukan lebih cepat menyelesaikan pelayanan di IGD daripada pasien yang datang sendiri. Perbedaan rata-rata waktu tunggu hanya terjadi pada proses pendaftaran rawat inap. Kegiatan yang tidak bernilai tambah terjadi saat observasi pasien dengan dominasi *waste of waiting*, *human talent*, *defect*, *overprocessing*, *motion*, *overproducing*, *transportation*. Penghitungan sumber daya menunjukkan perlunya penambahan sumber daya manusia (PUK, perawat, dokter, petugas pendaftaran) dan fasilitas pendukung pelayanan (EKG, *torniquet*, dan brankar). Kekurangan sumberdaya ini menyebabkan *bottleneck* sehingga waktu tunggu lama. **Kesimpulan:** *Waste* dan sumber daya yang tidak sesuai dengan *demand* menyebabkan terjadinya sumbatan dalam pelayanan IGD sehingga waktu tunggu pasien di IGD melebihi standar waktu.

Kata kunci: Waktu tunggu, *Lean management*, *Waste*, *Bottleneck*

ABSTRACT

Background: Hospital crowding include Emergency Department (ED) are public health problems. This problems caused many patient are spending long time to boarded in ED until inpatient bed available. Inpatient boarders increases burden by restricted the capacity to accept new patient. *Lean management* can eliminate problems related to waiting time. **Purpose:** this study aimed to develop solution to cope waiting time problem in ED to Inpatient RSUD Dr. Moewardi. **Method:** The study design was case study *embedded multiple unit analysis*, direct observation of patient flow for 45 internal patient as respondent and indepth interviews for provider in ED and inpatient room in RSUD Dr Moeward. Data interpretation by descriptive and time drew using value stream mapping. **Result:** Waiting time of ED's patient as long as 3 hours 3 minutes 52 second. Referral patient faster to get treatment and left from ED than walk-in patient. Result of compare means between referral and walk-in patient just showed differ in inpatient administration process. Observation patient contained most non value added and waste dominated by waste of waiting, human talent, defect, overprocessing, motion, overproducing, transportation. Counting resources during ED's service until inpatient shown ED and inpatient need to increased human resources such as PUK, nurses, doctor, and regitration staff and supported facility such as ECG, tourniquet, and strecher. Lack of resources caused *bottleneck* so increasing wait time. **Conclusion:** *Waste* and resources that matched with demand causes bottleneck in ED so that waiting time patient in IGD still more than time standard..

Key Word: *Waiting time, Lean management, Waste, Bottleneck*