

Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2021 Dengan Metode Lean

Sawitri, Tita Maulita

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=134831&lokasi=lokal>

Abstrak

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator dari pelayanan kesehatan. Peningkatan waktu tunggu di IGD berdampak pada hari perawatan yang lebih lama, meningkatnya mortalitas dan berkurangnya kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui lama waktu tunggu pelayanan di Instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang dengan metode lean untuk mengetahui pemborosan (waste) di setiap tahap pelayanan. Metode penelitian ini merupakan operational research dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan sumber data primer yang diambil melalui observasi langsung dengan teknik time motion study dan wawancara mendalam. Waktu tunggu di IGD RSUD Kabupaten Tangerang adalah 852,92 menit untuk pasien yang dirawat inap dan 564,24 menit untuk pasien yang dirawat jalan. Lamanya waktu pada setiap pelayanan adalah sebagai berikut : waktu pelayanan triase 11, 83 menit, waktu tunggu pemeriksaan dokter IGD 32,25 menit, waktu pemberian obat dan tindakan adalah 22,33 menit, waktu tunggu pemeriksaan laboratorium 106,07 menit, waktu tunggu pemeriksaan radiologi 140,15 menit, waktu tunggu konsultasi dokter spesialis 146,54 menit, waktu tunggu pendaftaran rawat inap 164,8 menit, waktu tunggu masuk rawat inap 58,5 menit, waktu administrasi pasien pulang 89,6 menit. Aktivitas non valued added terbesar adalah pada waktu menunggu konsultasi dokter spesialis. Ditemukan 2 jenis waste yaitu menunggu (93,3%) dan motion (6,7%). Setelah melakukan analisis dengan metode 5 why didapatkan akar masalah adalah pada jumlah tenaga perawat, belum maksimalnya petugas menjalankan tupoksi, aplikasi sistem informasi rumah sakit yang kurang user friendly, tidak standby-nya dokter spesialis serta SPO konsultasi yang belum optimal dijalankan, kurangnya pengalaman klinis dokter IGD, serta ketidaksediaan ruangan rawat. Kesimpulan penelitian ini bahwa waktu tunggu pelayanan pasien di IGD RSUD Kabupaten Tangerang melebihi waktu standar (4 jam). Pendekatan dengan lean tepat dilakukan untuk mencari waste dalam aktivitas pelayanan kesehatan agar dapat diperoleh upaya pemecahan masalah untuk memperbaiki waktu tunggu pelayanan di IGD RSUD Kabupaten Tangerang.

Waiting time is one indicator of health services. The increase in waiting time in the Emergency Department (ED) has an impact on longer treatment days, increased mortality and reduced patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the length of stay for services at the emergency department of the Tangerang General Hospital using lean method to determine waste at each stage of activity. This research method is operational research with qualitative and quantitative approaches, primary data sources taken from direct observation using time motion study techniques and in-depth interviews. The waiting time at the ER at the Tangerang Regency General Hospital is 852.92 minutes for inpatients and 564.24 minutes for outpatients. The length of time for each service is as follows: triage is 11.83 minutes, waiting time for an emergency room doctor examination is 32.25 minutes, drug administration time and action is 22.33 minutes, waiting time for laboratory examination is 106.07 minutes, waiting time for examination radiology 140.15 minutes, waiting time for specialist doctor consultation 146.54 minutes, waiting time for inpatient registration 164.8 minutes, waiting time for inpatient admission 58.5 minutes, patient administration time going home 89.6 minutes. The largest

nonvalued added activity is waiting for specialist consultations. Found 2 types of waste, namely waiting (93.3%) and motion (6.7%). After conducting an analysis using the 5 why method, the root of the problem was found in the number of nurses, not yet maximally carrying out tupoksi, hospital information system applications that are less user friendly, specialist doctors are not standby and consultation SOPs are not optimally run, lack of clinical experience of doctors ER, as well as the unavailability of the ward. The conclusion, t the waiting time in the ER at the Tangerang General Hospital exceeds the standard time (4 hours). The lean approach is appropriate to look for waste in health service activities so that problem solving efforts can be obtained to improve service waiting times in the IGD RSU Tangerang Gneral Hospital