

## **Reduksi Waktu Tunggu Pemulangan Pasien Rawat Inap Dengan Pendekatan Lean Six Sigma Di Rumah Sakit Mitra Keluarga Bintaro Tahun 2024**

Bernadette, Jesslyn

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=138199&lokasi=lokal>

---

### **Abstrak**

Latar Belakang : Waktu tunggu sering kali dijadikan indikator untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit oleh pasien. Salah satu aspek yang menjadi perhatian adalah waktu tunggu untuk pemulangan pasien. Data RS Mitra Keluarga Bintaro tahun 2023 menunjukkan rata-rata waktu tunggu pasien adalah 87 menit dengan perbedaan yang cukup signifikan antara pasien dengan penjaminan pribadi (66 menit) dan penjaminan asuransi (121 menit). Data rata-rata waktu tunggu tersebut terhitung sejak dokter memberikan instruksi pulang hingga pasien melakukan billing akhir. Data tersebut belum terhitung hingga pasien meninggalkan ruang rawat inap. Standar pelayanan minimal waktu tunggu pemulangan pasien rawat inap yang ditetapkan oleh Kemenkes yaitu kurang dari 120 menit. Pencapaian waktu tunggu pasien yang keluar dalam waktu < 2 jam tercatat sebesar 88%, meskipun masih belum memenuhi target korporat yang ditetapkan sebesar 100%.  
Metode : Penelitian ini mengadopsi desain operational research yang mengintegrasikan metode kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, dengan total sampel sebanyak 38 pasien yang pulang setelah menjalani rawat inap. Pemilihan sampel didasarkan pada distribusi hari, jam kepulangan, dan jenis metode penjaminan yang telah ditetapkan.  
Hasil : Hasil penelitian dengan pendekatan lean six sigma berhasil mengidentifikasi lead time pemulangan pasien rawat inap di RS Mitra Keluarga Bintaro sebesar 5 jam 10 menit 54 detik dimana 69% merupakan kegiatan non value added yang didominasi oleh waste tipe waiting sebesar 3 jam 14 menit 23 detik. Akar masalah dari memanjangnya waktu tunggu pemulangan pasien rawat inap berada di fase III pada kegiatan menunggu pasien meninggalkan ruang rawat inap. Penerapan lean six sigma dalam proses pemulangan pasien rawat inap di RS Mitra Keluarga Bintaro berhasil mengurangi lead time sebesar 16%, dari 5 jam 10 menit 54 detik menjadi 4 jam 21 menit 25 detik. Pengurangan lead time ini diikuti dengan penurunan waste di seluruh tahapan pemulangan pasien, dengan penurunan waste terbesar terjadi pada fase I, yaitu sebesar 44%, dari 1 jam 3 menit 27 detik menjadi 35 menit 46 detik.  
Kesimpulan : Terdapat penurunan waktu tunggu pemulangan pasien rawat inap di RS Mitra Keluarga Bintaro setelah penerapan lean six sigma. Penurunan waktu tunggu pemulangan pasien rawat inap masih diatas target standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kemenkes.

Background &nbsp; &nbsp; &nbsp; &nbsp; &nbsp; &nbsp; &nbsp; &nbsp; : Waiting time is often used as an indicator to assess the quality of hospital services by patients. One aspect of concern is the waiting time for patient discharge. Data from Mitra Keluarga Bintaro Hospital in 2023 showed that the average patient waiting time was 87 minutes with a significant difference between patients with personal guarantees (66 minutes) and insurance guarantees (121 minutes). The average waiting time data is calculated from when the doctor gives instructions to go home until the patient makes the final billing. The data does not include until the patient leaves the inpatient room. The minimum service standard for inpatient discharge waiting time set by the Ministry of Health is less than 120 minutes. The achievement of waiting time for patients who leave within < 2 hours was recorded at 88%, although it still does not meet the corporate

[illegible]