

**MODEL PENGEMBANGAN PELAYANAN RUMAH SAKIT DI ERA
COVID-19 DENGAN METODE *LEAN HOSPITAL* : STUDI KASUS
PELAYANAN IGD RSIA CINTA KASIH**

Nida Khoiriah

ABSTRAK

Latar belakang: Pandemi COVID-19 yang masuk ke Indonesia pada Maret 2020 mengakibatkan perubahan alur pelayanan rumah sakit, terutama IGD. Rumah sakit diharuskan memisahkan antara pasien infeksius dengan non-infeksius dengan melakukan prosedur skrining. Dengan berubahnya alur pelayanan rumah sakit mengakibatkan kesibukan di IGD bertambah. Sedangkan, kesibukan di IGD merupakan pemicu lamanya waktu pelayanan IGD. Hal ini telah menjadi masalah global IGD yang juga menjadi masalah kesehatan masyarakat. Beban IGD bertambah dengan adanya skrining pasien dan pasien transisi yang menunggu ketersediaan tempat tidur. Proses skrining dan keberadaan pasien transisi membatasi pasien baru untuk mengakases pelayanan IGD. *Lean hospital* dapat mengatasi masalah waktu pelayanan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menyusun solusi dalam mengatasi masalah lamanya pelayanan pasien maternal yang akan rawat inap dari IGD di RSIA Cinta Kasih. **Metode:** jenis penelitian yang digunakan adalah *Case and Field Study* dengan observasi *participatory* dimana peneliti melakukan observasi secara langsung kepada 45 pasien maternal yang akan di rawat inap. Setelah melakukan observasi, peneliti melakukan wawancara mendalam pada 14 responden terpilih. Peneliti juga memberikan kuisioner yang berisi pertanyaan dari modifikasi *eight waste relationship* kepada 14 responden. Interpretasi data dilakukan secara deskriptif dengan analisa *value assessment*, dan menemukan *critical waste* melalui identifikasi *waste* berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam lalu menghitung dengan *waste assessment matrix*. Setelah itu, penggambaran waktu tunggu menggunakan *value stream mapping*. **Hasil:** Waktu pelayanan pasien IGD yang akan di rawat inap adalah selama 4 jam 16 menit. Hasil identifikasi observasi dan wawancara mendalam, *critical waste* yang ditemukan adalah *waste of waiting*. Dengan nilai sebesar 35%. Sedangkan berdasarkan analisa *waste assessment matrix* (WAM) *critical waste* yang ditemukan adalah *waste of human skill* dengan nilai sebesar 15,5%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa *critical waste* secara keseluruhan pelayanan IGD RSIA Cinta Kasih di era COVID-19 adalah *waste of human skill* dan *waste of waiting*. Hasil *value assessment* didapatkan bahwa aktivitas *value added* sebesar 31%. Sedangkan untuk aktivitas *non-value added* adalah 58%, dan aktivitas *necessary but non-value added* adalah sebesar 11%. Dengan total PCE (*process cycle efficiency*) adalah 31%. Kegiatan tidak bernilai tambah banyak terjadi pada proses pelayanan IGD saat observasi dan transfer pasien ke rawat inap. Penghitungan sumber daya juga menunjukkan perlunya penambahan sumber daya manusia demi mengurangi waktu pelayanan IGD di era COVID-19. **Kesimpulan:** *Waste* dan sumber daya yang tidak sesuai dengan *demand* menyebabkan terjadinya sumbatan dalam pelayanan IGD sehingga waktu pelayanan pasien IGD di era COVID-19 lebih lama daripada sebelum COVID-19.

Kata kunci: IGD, Era COVID-19, *Lean hospital*

**MODEL OF HOSPITAL SERVICE DEVELOPMENT IN THE ERA
COVID-19 USING METHODE OF LEAN HOSPITAL : A CASE STUDY
OF IGD SERVICES RSIA CINTA KASIH**

Nida Khoiriah

ABSTRACT

Background : The COVID-19 pandemic that entered Indonesia in March 2020 resulted in changes to the flow of hospital services, especially the emergency room. Hospitals are required to separate infectious and non-infectious patients to carry out screening procedures. Changing the flow of hospital services resulted in increased activity in the ER (Emergency Room). Meanwhile, being busy in the ER is a trigger for the long duration of emergency services. This has become a global emergency room problem which is also a public health problem. The burden of the ER increases with the screening of patients and transition patients who are waiting for bed availability. The screening process and the presence of transitional patients limit new patients to accessing emergency services. Lean Hospital can solve service time problems. **Aim :** This study aims to develop a solution in overcoming the problem of length of service for maternal patients who will be hospitalized by the ER at Cinta Kasih Hospital. **Methods :** the type of research used was a case and field study with participatory observation where the researcher made direct observations on 45 maternal patients who were going to be hospitalized. After making observations, the researcher conducted in-depth interviews with 14 selected respondents. Researchers also provide questions on the modification of the weight relationship to 14 respondents. Data interpretation was carried out descriptively with value assessment analysis, and found critical waste through waste identification based on the results of observations and in-depth interviews and then calculated using the waste assessment matrix. After that, describe the waiting time using value stream mapping. **Results :** The service time for emergency room patients who will be hospitalized is 4 hours 16 minutes. The results of identification of observations and in-depth interviews, the critical waste found is the waste of waiting. With a value of 31%. Meanwhile, based on the waste assessment matrix (WAM) analysis, the critical waste found is the waste of human skills with a value of 15.5%. So it can be concluded that the overall critical waste of IGD RSIA Cinta Kasih services in the COVID-19 era is a value added activity of 31%. Meanwhile, non-value added activities were 58%, and necessary but non-value added activities were 11%. The total PCE (Process Cycle Efficiency) is 31%. Many non-value-added activities occurred in the emergency service process during the observation and transfer of human resource patients in order to reduce the time for emergency services in the era of COVID-19. **Conclusion :** waste and resources that are not in accordance with the guidelines cause blockages in emergency services so that the service time for emergency room patients in the COVID-19 era is longer than before COVID-19.

Keywords : Emergency department, COVID-19 era, Lean Hospital