

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Fokus dan Subfokus Penelitian .....	5
1.3. Rumusan Masalah .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. TEORI INSTALASI GAWAT DARURAT SEBELUM         DAN SESUDAH COVID-19.....</b>	<b>8</b>
2.1.1. Pengertian Instalasi Gawat Darurat.....	8
2.1.2. Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Sebelum COVID-19 .....	8
2.1.3. Standar Pelayanan IGD di Era COVID-19 .....	18
<b>2.2. TEORI EMERGENCY DEPARTEMENT CROWDING.....</b>	<b>28</b>
2.2.1. Pengertian <i>Emergency Departement Crowding</i> .....	28
2.2.2. Penyebab <i>Emergency Departement Crowding</i> .....	28
2.2.3. Dampak <i>Emergency Departement Crowding</i> .....	31
2.2.4. Solusi <i>Emergency Departement Crowding</i> .....	31
2.2.5. Bottleneck dan Kapasitas .....	32
<b>2.3. TEORI LEAN MANAGEMENT.....</b>	<b>34</b>
2.3.1. Definisi Lean.....	34
2.3.2. Prinsip Lean .....	34
2.3.3. Identifikasi <i>Waste</i> pada Prinsip <i>Lean Hospital</i> .....	37
2.3.4. <i>Tools Lean Management</i> .....	37
<b>2.4. TEORI DASAR ANALISA PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
2.4.1 <i>Value Strem Mapping (VSM) &amp; Value Assessment</i> .....	39
2.4.2. Identifikasi <i>Waste</i> dengan <i>Waste Assessment Model (WSM)</i> .....	41
2.4.3. Identifikasi Masalah dengan <i>Fishbone Diagram</i> .....	50
2.4.4. Usulan Perbaikan dengan PDCA dan Analisa Efektivitas dan Efisiensi .....	51

2.6. KERANGKA TEORI .....	54
2.8. KERANGKA KONSEP .....	55
2.9. HASIL PENELITIAN YANG RELEVAN .....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	60
3.2. Latar Penelitian .....	60
3.3. Metode dan Prosedur Penelitian .....	60
3.4. Data dan Sumber Data .....	60
3.5. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data .....	61
3.6. Prosedur Analisis Data .....	64
3.7. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	64
3.8. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	64
3.9. Alur Proses Penelitian .....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>68</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	68
4.2. Gambaran Umum Responden Penelitian .....	77
4.3. <i>Value Assessment</i> dan Identikasi <i>Waste</i> Alur Pelayanan IGD RSIA Cinta Kasih di Era COVID-19 Berdasarkan Hasil Observasi dan Wawancara Mendalam .....	79
4.4. Identifikasi <i>Critical Waste</i> dengan <i>Waste Relationship Matrix</i> .....	110
4.5. Identifikasi Penyebab <i>Critical Waste</i> dengan <i>Fishbone Diagram</i> ..	112
4.6. Usulan Perbaikan untuk Eliminasi <i>Waste</i> Berdasarkan PDCA.....	114
4.7. Usulan Perbaikan Berdasarkan Efektifitas dan Efisien .....	117
<b>BAB V PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>119</b>
5.1. Temuan Penelitian .....	119
a. Situasi IGD RSIA Cinta Kasih di Era COVID-19 .....	119
b. Usulan Perbaikan Perbaikan Pelayana Rawat Inap dari IGD di Era COVID-19 .....	124
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	130
<b>BAB VI SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>131</b>
6.1. Kesimpulan .....	131
6.2. Implikasi.....	133
6.3. Rekomendasi.....	135
<b>JURNAL .....</b>	<b>136</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>136</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. <i>Key Performance Indicator</i> IGD Rumah Sakit .....	12
Tabel 2. Pengakajian di Triage Primer.....	25
Tabel 3. COVID-19 <i>Early Warning Score</i> (EWS) .....	25
Tabel 4. Dampak Terhadap Terjadinya Penumpukan Pasien di IGD .....	31
Tabel 5. Solusi <i>Emergency Departement Crowding</i> .....	31
Tabel 6. Prinsip-Prinsip <i>Lean</i> di Rumah Sakit.....	36
Tabel 7. Jenis <i>Waste</i> , Contoh, dan <i>Tools</i> yang Digunakan di Rumah Sakit ....	38
Tabel 8. Modifikasi Jenis Hubungan antar <i>Waste</i> dari <i>Lean Manufacturing</i> untuk <i>Lean Hospital</i> .....	42
Tabel 9. Modifikasi Daftar Pertanyaan untuk analisa WRM .....	48
Tabel 10. Nilai Konversi Skor ke Simbol Huruf WRM .....	49
Tabel 11. Contoh Modifikasi <i>Waste Relationship Matrix</i> .....	49
Tabel 12. <i>Waste Matrix Value</i> .....	49
Tabel 13. Penelitian Terdahulu dan Perbedaan dengan Penelitian Saat Ini.....	56
Tabel 14. Rincian Responden pada Tahap Pengumpulan Data Kualitatif .....	63
Tabel 15. Identifikasi Variabel Penelitian .....	64
Tabel 16. Definisi Operasional .....	66
Tabel 17. Rincian Sumber Daya Manusia RSIA Cinta Kasih tahun 2020.....	69
Tabel 18. Jumlah Kunjungan RSIA Cinta Kasih Tahun 2017-2019.....	72
Tabel 19. Jumlah Kunjungan IGD Januari-Juli 2020.....	72
Tabel 20. Jumlah Pasien Rawat Inap dari IGD Berdasarkan Spesialisasi Januari-Juli 2020 .....	73
Tabel 21. Data Distribusi Responden Observasi.....	77
Tabel 22. Data Responden untuk Wawancara Mendalam dan Pengisian EWR .....	78
Tabel 23. Hasil Wawancara Mendalam dengan Petugas COVID-19 .....	82
Tabel 24. Hasil Wawancara Mendalam dengan Satpam Pelaksana.....	83
Tabel 25. Hasil Observasi Lama Waktu Pelayanan Kedatangan .....	84
Tabel 26. Aktivitas pada Pelayanan Kedatangan Pasien di IGD RSIA Cinta Kasih.....	86
Tabel 27. Kapasitas Sumber Daya pada Pelayanan Kedatangan .....	87
Tabel 28. Lama Waktu dan Aktivitas Pelayanan Pendaftaran Pasien IGD .....	91
Tabel 29. Kapasitas Sumber Daya Manusia untuk Pendaftaran Pasien IGD... ..	92
Tabel 30. Perbedaan Waktu Pasien yang Dilakukan Rapid Test dan Tidak ....	95
Tabel 31. Lama Waktu, dan Aktivitas Pasien di Era COVID-19 .....	99
Tabel 32. Perhitungan Kapasitas Sumber Daya Manusia pada Pelayanan IGD di Era COVID-19 .....	106
Tabel 33. Identifikasi <i>Waste</i> Berdasarkan Hasil Observasi dan Wawancara Mendalam.....	108
Tabel 34. Hasil <i>Waste Matrix Value</i> .....	111

Tabel 35. Hasil Konversi <i>Waste Matrix Value</i> .....	111
Tabel 36. Usulan Perbaikan untuk Eliminasi <i>Waste of Waiting</i> .....	114
Tabel 37. Usulan Perbaikan untuk Eliminasi <i>Waste of Human Skill</i> .....	116
Tabel 38. Usulan Perbaikan Berdasarkan Efektifitas dan Efisiensi .....	117

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Standar Denah Lokasi di IGD .....	14
Gambar 2. Standar Tata Letak IGD .....	16
Gambar 3. Standar Alur Pelayanan IGD Sebelum COVID-19.....	18
Gambar 4. Hierarki Pengendalian Risiko Transmisi Infeksi .....	19
Gambar 5. Zonasi Rumah Sakit di Era COVID-19 .....	22
Gambar 6. Manajemen Layanan Kesehatan Fasilitas Kesehatan .....	24
Gambar 7. Standar Triase pada Masa Covid-19 di Instalasi Gawat Darurat ...	27
Gambar 8. Status <i>Crowding</i> di IGD .....	28
Gambar 9. <i>The Input-Throughput-Output Conceptual Model of Emergency Crowding</i> .....	30
Gambar 10. <i>Value Stream Mapping</i> IGD.....	40
Gambar 11. <i>Seven Waste Relationship</i> pada <i>Lean Manufacturing</i> .....	41
Gambar 12. <i>Eight Waste Relationship</i> dalam <i>Lean Hospital</i> .....	42
Gambar 13. <i>Fishbone Diagram</i> .....	50
Gambar 14. Profil RSIA Cinta Kasih.....	68
Gambar 15. Total Tempat Tidur RSIA Cinta Kasih .....	68
Gambar 16. Struktur Organisasi RSIA Cinta Kasih.....	69
Gambar 17. Denah Lokasi IGD RSIA Cinta Kasih .....	71
Gambar 18. Denah Ruang IGD RSIA Cinta Kasih .....	71
Gambar 19. Alur Pelayanan IGD PONEK Sebelum COVID-19.....	74
Gambar 20. Alur Pelayanan IGD PONEK Setelah COVID-19.....	76
Gambar 21. Alur Pasien Lama BPJS pada Shift Siang di IGD PONEK RSIA Cinta Kasih Berdasarkan Hasil Observasi .....	81
Gambar 22. Tahapan Pelayanan Kedatangan.....	83
Gambar 23. Tahapan Pelayanan Pendaftaran .....	89
Gambar 24. Tahapan Pelayanan Observasi IGD hingga Transfer Pasien ke Rawat Inap .....	94
Gambar 25. <i>Value Stream Mapping</i> Pelayanan Pasien Rawat Inap IGD di Era COVID-19 .....	109
Gambar 26. Hasil Analisa dan Konversi <i>Eight Waste Relationship Matrix</i> dari 14 Responden.....	110
Gambar 27. Analisa Penyebab Munculnya <i>Critical Waste of Waiting</i> .....	112
Gambar 28. Analisa Penyebab Munculnya <i>Critical Waste of Human Skills</i> ...	113
Gambar 29. <i>Clinical Cell</i> Pelayanan Kedatangan dan Pendaftaran .....	126
Gambar 30. <i>Clinical Cell</i> Pelayanan Observasi Hingga Transfer Pasien ke Rawat Inap .....	126
Gambar 31. Future State Mapping Pelayanan IGD RSIA Cinta Kasih .....	127
Gambar 32. <i>Blueprint</i> Pelayanan Kedatangan, Pendaftaran dan Pemeriksaan Tim IGD .....	128



Gambar 33. *Blueprint* Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap, Pemeriksaan  
Laboratorium, Transfer Pasien..... 129

**DAFTAR GRAFIK**

	Halaman
Grafik 1. Data Kunjungan Pasien IGD RSIA Cinta Kasih Tahun 2017-2019	72
Grafik 2. Tiga Besar Jumlah Pasien Terbanyak yang Masuk Rawat Inap dari IGD Setelah COVID-19.....	73
Grafik 3. <i>Waste</i> Pelayanan IGD di Era COVID-19 .....	108