

## Analisis waktu pelayanan instalasi gawat darurat dengan pendekatan constraint lean six sigma di RSUP Sanglah Denpasar tahun 2013

A.A.N. jaya Kusuma, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20392358&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan berdasarkan pengamatan terhadap lamanya waktu pelayanan gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUP Sanglah Denpasar tahun 2012, dimana kondisi ini mempunyai potensi untuk terjadinya kejadian yang terjadi kejadian yang tidak diharapkan dan menurunkan kepuasan pasien.

Penelitian dilakukan dengan rancangan kuantitatif dan kualitatif. Dilakukan observasi terhadap 450 pasien dalam kurun waktu 14 Januari sampai 19 Januari 2013 dengan pendekatan Constraint Lean Six sigma dicari penyebab, hambatan, pemborosan serta defek pada proses pelayanan pasien gawat darurat.

Median waktu pelayanan gawat darurat sebesar 219 menit, penyebab lamanya waktu pelayanan oleh karena itu belum ada panduan praktek klinik kegawatdaruratan, hambatan pada pelayan radiologi, pemborosan terjadi pada waktu tunggu antara penegakkan diagnosis ke tindakan dan antara tindakan ke keputusan untuk keluar dari Instalasi Gawat Darurat. Level kualitas sigma sebesar 2,9 sigma dengan defek sebesar 86.762 DPMO.

Diperlukan panduan praktek klinik untuk memandu proses pelayanan gawat darurat agar menjadi efektif, efisien dan aman untuk pasien dan proses bisnis rumah sakit.

.....This research based on issues regarding the time of emergency service at emergency Instalation Sanglah Hospital was too long in 20012, since that situation had increased the adverse event and decreasing patient satisfaction.

Quantitative and qualitative design was performed by doing observation of 450 emergency patient beginning from 14th until 19th January using Contstraint Lean Six Sigma approach to identify causes, constraints, wastes and defects in service process.

The median value of emergency service time was 219 minute due to the absence of clinical practice guideline. The constraint was at radiology examination, wasting time due to delay of waiting time from diagnosis to procedure and from procedure to discharge dispotition. Sigma Quality level for Emergency Service at 2,9 Sigma with defects Possibility was 86.762 DPMO.

This study suggest that clinical practice guidelines is needed to guidance emergency service process in effort to become more effective, efficient, safe for the the patient and hospital business process.