

ABSTRAK

Hana Triwanggono

**Pendekatan *Lean Hospital* Untuk Meminimalisasi *Waste* Pada Proses *Discharge* Di Ruang Rawat Inap VIP RS Keluarga Sehat Kabupaten Pati
xiv + 86 halaman + 9 tabel + 12 gambar + 6 lampiran**

Pelayanan kesehatan di rumah sakit menjadi sangat penting demi tercapainya kepuasan pelanggan. RS Keluarga Sehat masih menerima keluhan atas proses pemulangan pasien (*discharge*). Keluhan yang sering diajukan adalah mengenai lamanya waktu proses pemulangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan usulan perbaikan dengan meminimalisasi waste di ruang rawat inap VIP RS Keluarga Sehat dengan menerapkan pendekatan konsep *Lean Hospital*.

Penelitian ini menggunakan metode campuran kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan telaah dokumen, observasi pada 20 responden, dan wawancara mendalam terhadap manajer rawat inap, kepala ruang rawat inap, dan perawat.

Hasil penelitian adalah bahwa proses *discharge* di instalasi rawat inap RS Keluarga Sehat sebelum penerapan Lean dimulai dari dokter mengizinkan pasien pulang hingga mengantar pasien pulang yang terdiri dari 16 tahapan. Setelah penerapan Lean, tahapan proses discharge berkurang menjadi 14 tahapan. Waste terjadi di sela-sela tiap aktivitas. Di antaranya menunggu dokter melengkapi rekam medis dan menulid resep, menunggu pengitungan alkes dan obat tidak terpakai, dan menunggu obat dari farmasi. *Layout* ruangan memengaruhi mobilitas perawat dalam melaksanakan aktivitas proses *discharge*.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa waktu keseluruhan proses *discharge* di ruang rawat inap VIP Rumah Sakit Keluarga Sehat sebelum penerapan *Lean Management Hospital* adalah 189 menit. Setelah penerapan *Lean Management Hospital* menjadi 162 menit. Waktu tunggu/*waiting* merupakan bentuk pemborosan yang paling dirasakan tidak nyaman bagi pasien/keluarga. Minimalisasi *Waste* gerakan (*motion*) dapat dilakukan dengan mengurangi motion perawat, mendesain pergerakan perawat ke pasien jauh lebih terarah dan menghindari pasien menunggu terlalu lama.

Kata kunci : *Lean Hospital, waste, discharge*

Kepustakaan : 24 (1992-2016)

ABSTRACT

Hana Triwanggono

**Lean Hospital Approach to Minimise Waste on a Discharge Process at VIP Inpatient Rooms of Healthy Family Hospital in Pati Regency
xiv + 86 pages + 9 tables + 12 figures + 6 appendices**

Health services at a hospital play an important role to satisfy customers. A Health Family Hospital still receives complaints of patients discharge process. The most patients complained about the length of discharge process time. This study aimed at analysing and proposing the improvement by minimising waste at VIP inpatient rooms of the Healthy Family Hospital using Lean Hospital approach.

This was a mixed method design (quantitative and qualitative approaches). Data were collected by undertaking a literature review, observing to 20 respondents, and conducting indepth interview to managers of inpatient rooms, heads of inpatient rooms, and nurses.

The results of this study showed that the discharge process at the inpatient rooms of the Healthy Family Hospital before applying Lean starting from issuing permits for patients to go home from physicians to accompanying them until arriving in their homes safely which consisted of 16 steps. In contrast, after applying Lean, number of the steps was reduced to be 14. Waste occurred during undertaking the activities such as waiting for a physician in completing medical record and writing a prescription, waiting for calculating unused health equipment and medicines, and waiting for medicines from a pharmacist. Layout of a room influenced a nurse's mobility in conducting the activity of the discharge process.

To sum up, overall time for the discharge process at the VIP inpatient rooms of the Healthy Family Hospital before applying the Lean Management Hospital (LMH) was 189 minutes, otherwise it decreased to be 162 minutes after applying the LMH. Waiting time was inconvenient for patients/their families. Waste could be minimised by reducing a nurse's motion, designing a nurse's motion to patients in order to be more focused and to avoid the waiting time that was too long.

Keywords : Lean Hospital, Waste, Discharge

Bibliography: 24 (1992-2016)