

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN LEAN
DALAM MENGURANGI *WASTE* ANTRIAN PASIEN
DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RS PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR**

TESIS

**Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2**

Prodi Magister Administrasi Rumah Sakit



**RANI MEIDAWATI
20221030050**

**PRODI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 23 Januari 2024

Yang Membuat Pernyataan:



RANI MEIDAWATI

20221030050

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘aalamin syukur kami panjatkan kehadiran Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikan tesis yang berjudul “**Implementasi Manajemen Lean Dalam Mengurangi *Waste* Antrian Pasien di Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Karanganyar**” tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Disisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya aspek kepuasan pelanggan RS dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan RS yang pada akhirnya diharapkan bermanfaat bagi RS Muhammadiyah pada khususnya dan pelayanan kesehatan pada umumnya.

Tidak bisa dipungkiri, bahwa *Lean management* dapat memberikan gambaran mengenai *waste* dalam pelayanan rumah sakit, sehingga alur pelayanan menjadi lebih lancar dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan kepuasan pelanggan/ pasien. Penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih jazakumullohu khoiron katsiron kami sampaikan kepada:

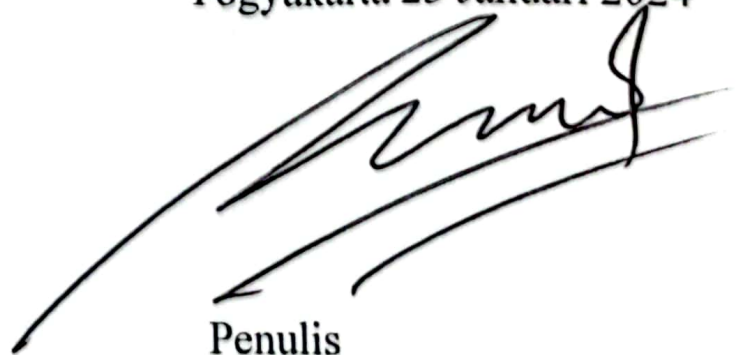
1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., ASEAN.Eng. sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Prof. Ir. Sri Atmaja Putra Jatining Nugraha Nasir Rosyidi, M. Sc. Eng. , Ph.D., P. Eng., IPU., ASEAN Eng. sebagai direktur program

pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

3. Dr. Elsy Maria Rosa, M. Kep sebagai Kaprodi MARS Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Dr. Qurratul Aini, S. KG. , M. Kes sebagai sekretaris Prodi MARS Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
5. Dr. dr. Merita Arini, MMR sebagai pembimbing atas segala masukan dan saran yang telah diberikan.
6. dr. Aditiya Nurcahyanto, MARS Direktur RS PKU Muhammadiyah Karanganyar
7. Seluruh dosen-dosen pengajar program MARS Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas segala ilmu yang telah diberikan
8. Seluruh civitas hospitalia RS PKU Muhammadiyah Karanganyar atas bantuan dan support selama pengerjaan penelitian ini.

Dengan keterbatasan waktu dan kemampuan yang ada, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam pembuatan Tesis ini masih banyak kekurangan. Maka dari itu penulis berharap masukan yang bersifat membangun dari pembaca.

Yogyakarta 23 Januari 2024



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Telaah Pustaka	14
B. Penelitian Terdahulu	50

C. Kerangka Teori	53
D. Kerangka Konsep	54
E. Pertanyaan Penelitian	54
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	56
B. Subyek dan Obyek	57
C. Populasi, Sampel, dan Sampling	57
D. Definisi Operasional	60
E. Instrumen Penelitian	61
F. <i>Trustworthiness</i>	63
G. Analisis Data	66
H. Tahapan Penelitian	68
I. Etika Penelitian	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	74
1. Gambaran Umum <i>Setting</i> Penelitian (Profil Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar)	74
2. Hasil	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	175
A. Kesimpulan	175

B. Saran	177
DAFTAR PUSTAKA	180
LAMPIRAN	186

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Capaian Indikator Mutu IGD Respon Time Dokter Jaga	10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3.1	Sampel	58
Tabel 3.2	Definisi Operasional	60
Tabel 4.1	Data demografi Informan Keseluruhan	81
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Pasien/ Keluarga (Informan tahap Diagnosing)	86
Tabel 4.3	Tabel Karakteristik Responden Staf IGD RS PKU Muhammadiyah Karanganyar	89
Tabel 4.4	Tema Kategori Tahap Diagnosing	95
Tabel 4.5	Jenis-Jenis Waste dan Masalah-Masalah di IGD	101
Tabel 4.6	Solusi Perbaikan berdasarkan analisis diagram <i>Fishbone</i>	127
Tabel 4.7	Rencana Alur Perbaikan Fishbone Berdasarkan Jenis Waste	129
Tabel 4.8	Rancangan Alur Perbantuan Dokter	136
Tabel 4.9	Informan Tahap Uji Coba	139
Tabel 4.10	<i>Respon time Dokter</i> Jaga IGD dengan Intervensi Alur Perbantuan dokter	141
Tabel 4.11	Tabel Hasil <i>Respon time</i>	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Contoh Gambar Diagram <i>Fishbone</i>	50
Gambar 2.2	Kerangka teori	53
Gambar 2.3	Kerangka Konsep	54
Gambar 3.1	Bagan Tahapan Penelitian	72
Gambar 4.1	Gambaran Ruang Tindakan IGD	80
Gambar 4.2	Gambaran Ruang Pelayanan IGD	80
Gambar 4.3	Alur Pelayanan IGD	90
Gambar 4.4	<i>Value Stream Mapping</i>	93
Gambar 4.5	Jenis <i>WasteWaste</i> di IGD RS PKU Muhammadiyah Karanganyar	100
Gambar 4.6	<i>Fishbone</i> Kategori <i>Waiting</i>	102
Gambar 4.7	<i>Fishbone</i> Kategori <i>Overprocessing</i>	107
Gambar 4.8	<i>Fishbone</i> Kategori <i>Motion</i>	111
Gambar 4.9	<i>Fishbone</i> Kategori <i>Inventory</i>	113
Gambar 4.10	<i>Fishbone Waste IGD RS PKU Muhammadiyah Karanganyar</i>	125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Identifikasi Value *Waste Waste*

Lampiran 2. CV Peneliti

Lampiran 3. Pedoman Wawancara Penelitian