

**EVALUASI RESPONE TIME DAN LEAN MANAGEMENT PADA PASIEN  
INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT NURHIDAYAH BANTUL**

**HASIL PENELITIAN**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2



**FRANKI SUSANTO**

**20221030054**

**PROGRAM PASCA SARJANA**

**MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

**EVALUASI RESPONE TIME DAN LEAN MANAGEMENT PADA PASIEN  
INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT NURHIDAYAH BANTUL**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2



**FRANKI SUSANTO**

**20221030054**

**PROGRAM PASCA SARJANA**

**MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini tidak plagiat, merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah dipublikasikan oleh pihak manapun. Oleh karena itu, pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan sah, saya siap menghukum saya sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia.

Kampar, 04 April 2024



FRANKI SUSANTO

20221030054

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin. Terimakasih kepada Allah SWT sehingga dapat menyelesaikan tesis tepat waktu dengan judul " Evaluasi response Time Dan Lean Management Pada Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Nurhidayah Bantul ". Tujuan penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi beberapa persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada program penelitian manajemen kedokteran pascasarjana UMY.

Jazakumullohu hoiron katsiron mengungkapkan rasa syukur dan terima kasih yang setinggi-tingginya sebagai berikut:

1. Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M.Kep. selaku Kaprodi dan ketua penguji tesis
2. Dr. dr. Arlina Dewi, M.KES., AAK. Selaku penguji tesis
3. Dr. dr. Kusbaryanto, M.Kes., FISPH., FISCM. selaku pembimbing tesis.
4. Seluruh dosen Prodi MARS UMY dan teman selama kuliah S2 Mars
5. Seluruh keluarga saya terutama papa, mama, kakak, adek serta istri saya
6. Seluruh elemen yang membantu di Rs nurhidayah terutama direktur dan pembimbing lapangan saya di Rs nurhidayah

Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang terlibat. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat kami andalkan untuk kemajuan bersama.

Kampar, 04 April 2024



Penulis

## **MOTTO**

1. Barang siapa yang taat kepada Allah dan Rasul-Nya dan bertaqwa kepada-Nya, maka mereka adalah orang-orang yang mendapat kemenangan (QS. An-Nuur ayat 52).
2. Ilmu lebih baik daripada harta, karena ilmu akan menjaga kamu dan semakin berkembang jika dimanfaatkan. Sedangkan harta kamulah yang menjaganya dan akan habis bila dinafkahkan (Ali Bin Abi Thalib RA).

Kudedikasikan karyaku untuk :

keluarga Tercintaku serta Almamaterku

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                               | iii |
| KATA PENGANTAR .....                                   | 3   |
| MOTTO .....  | 5   |
| DAFTAR ISI.....  | 6   |
| DAFTAR TABEL.....                                      | 8   |
| DAFTAR GAMBAR.....                                     | 9   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                   | 10  |
| ABSTRACT.....  | xiv |
| BAB I.....   | 1   |
| PENDAHULUAN .....                                      | 1   |
| 1.1 Latar Belakang .....                               | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                              | 5   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                            | 5   |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                           | 6   |
| BAB II.....  | 7   |
| TINJAUAN PUSTAKA .....                                 | 7   |
| A. Tinjauan Teori.....                                 | 7   |
| 2.1 Pengertian <i>Respon Time</i> .....                | 7   |
| 2.2 Faktor-Faktor Pengaruh <i>Respon Time</i> .....    | 8   |
| 2.3 Memperjelas waktu respons berdasarkan urgensi..... | 11  |
| 2.4 Analisis Lean Management.....                      | 11  |
| 2.5 Metode pengukuran Respon Time .....                | 12  |
| B. Tinjauan Tentang IGD .....                          | 13  |
| 2.1 Pengertian IGD .....                               | 13  |
| 2.2 Pelayanan dan Prosedur .....                       | 14  |
| 2.3 Tinjauan Tentang <i>Triage</i> .....               | 15  |
| C. Kerangka Berpikir.....                              | 26  |
| D. Kerangka Konseptual.....                            | 27  |
| E. Pertanyaan Peneliti.....                            | 28  |
| BAB III .....  | 29  |
| METODE PENELITIAN .....                                | 29  |

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Jenis Penelitian.....  | 29 |
| 3.2 Lokasi Penelitian.....   | 29 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data.....   | 29 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....   | 30 |
| 3.5 Teknik Analisis Data.....  | 32 |
| BAB IV .....   | 35 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN .....   | 35 |
| 4.1. Hasil Penelitian .....  | 35 |
| 4.1.1 Gambaran Subyek dan Obyek Penelitian.....  | 35 |
| 4.1.2 Subjek dan Objek Penelitian .....  | 36 |
| 4.1.3 Inventaris Alat Medis UGD RS Nurhidayah Bantul.....  | 40 |
| 4.1.4 Alur Proses SOP Response Time .....  | 46 |
| 4.1.5 Analisis Hasil Wawancara Faktor yang Mempengaruhi Response Time Terhadap Pasien IGD Di RS Nurhidayah Bantul..... | 51 |
| 4.2 Pembahasan.....  | 63 |
| 4.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Response Time Terhadap Pasien IGD Di RS Nurhidayah Bantul .....                         | 63 |
| 4.2.2 Analisis Lean Management Terhadap Pasien IGD Di RS Nurhidayah Bantul .....                                       | 73 |
| BAB V .....  | 75 |
| KESIMPULAN DAN SARAN .....   | 75 |
| 5.1 Kesimpulan.....  | 75 |
| 5.2 Saran dan Keterbatasan Penelitian .....  | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 78 |

## DAFTAR TABEL

|                 |    |
|-----------------|----|
| Tabel 2.1 ..... | 16 |
| Tabel 2.2 ..... | 17 |
| Tabel 4.1 ..... | 30 |
| Tabel 4.2 ..... | 32 |
| Tabel 4.3 ..... | 34 |
| Tabel 4.4 ..... | 36 |
| Tabel 4.5 ..... | 60 |



## DAFTAR GAMBAR

|                 |    |
|-----------------|----|
| Gambar 2.1..... | 21 |
| Gambar 4.1..... | 40 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                   |    |
|-------------------|----|
| Lampiran 1 .....  | 76 |
| Lampiran 2 .....  | 78 |
| Lampiran 3 .....  | 82 |
| Lampiran 4 .....  | 85 |
| Lampiran 5 .....  | 88 |
| Lampiran 6 .....  | 89 |
| Lampiran 7 .....  | 90 |
| Lampiran 8 .....  | 91 |
| Lampiran 9 .....  | 92 |
| Lampiran 10 ..... | 93 |
| Lampiran 11 ..... | 97 |