

ABSTRAK

Lean adalah metodologi yang memungkinkan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas perawatan pasien dengan mengurangi kesalahan dan waktu tunggu. Lean adalah sebuah pendekatan yang dapat mendukung karyawan dan dokter, menghilangkan hambatan dan memungkinkan mereka untuk fokus pada penyediaan perawatan. IGD (Instalasi Gawat Darurat) merupakan salah satu instalasi yang paling sibuk dirumah sakit. IGD merupakan unit pertama yang menangani pasien. Unit ini memiliki tujuan utama yaitu untuk menerima, melakukan *triase*, menstabilisasi, dan memberikan pelayanan kesehatan akut untuk pasien, termasuk pasien yang membutuhkan resusitasi dan pasien dengan tingkat kegawatan tertentu. Metode lean yang digunakan rumah sakit untuk memperbaiki kualitas layanan terhadap pasien dengan mengurangi dua permasalahan utama yaitu mengurangi kesalahan (*reducing errors*) dan waktu tunggu (*waiting time*). Jenis penelitian ini adalah kualitatif menggunakan wawancara mendalam terkait adopsi lean serta sejauh mana implementasi terhadap IGD RS Royal Prima Medan, selanjutnya dianalisis dengan Triagulasi. Hasil penelitian menunjukka adopsi lean manajemen Rumah Sakit Royal Prima berasal dari rumah sakit itu sendiri yang sudah berdiri 8 tahun. Dan Implementasi nya sudah dilaksanakan sejak rumah sakit berdiri khususnya unit IGD dengan alur yang sudahditetapkan oleh Rumah Sakit dalam mencegah *wasting*.

Kata Kunci : Lean Manajemen, Lean Hospital, Instalasi Gawat Darurat

ABSTRACT

Lean is a methodology that allows hospitals to improve the quality of patient care by reducing errors and waiting times. Lean is an approach that can support employees and doctors, remove obstacles and allow them to focus on providing care. The IGD (Emergency Installation) is one of the busiest installations in the hospital. The IGD was the first unit to treat patients. The unit has a primary purpose: to receive, triage, stabilize, and provide acute health care for patients, including patients requiring resuscitation and patients with a certain level of care. The lean method used by hospitals to improve the quality of service for patients by reducing the two main problems is reducing errors and waiting time. This type of research is qualitative using in-depth interviews related to lean adoption as well as a manna implementation of IGDR Royal Prima Medan, then analyzed with Triangulation. The research results show that the adoption of Royal Prima Hospital management lean came from the hospital itself which has been standing for 8 years. And the implementation has been implemented since the hospital was established, especially the IGD unit with the guidelines set by the Hospital in preventing wasting.

Keywords : *Lean Management, Lean Hospital, Emergency Room*