

**INOVASI PELAYANAN DENGAN PASHMINA (PASIEN HERMINA)
UNTUK MENURUNKAN *LENGTH OF STAY* (LOS)
INSTALASI GAWAT DARURAT DI RS HERMINA DAAN MOGOT**

Siti Aisyah,SKM & Muhammad Nur Salam,S.Kom
RS Hermina Daan Mogot
Jln. Kintamani Raya No. 2, Kalideres, Jakarta Barat
Emai:bd.aisyahsiti@gmail.com

1. Ringkasan

Inovasi PASHMINA (Pasien Hermina) di RS Hermina Daan Mogot bertujuan mengurangi *overcrowding* dan meningkatkan efisiensi pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Dengan memanfaatkan aplikasi PASHMINA, target *Length of Stay* (LOS) pasien di IGD yang melebihi 2 jam berhasil turun signifikan, dari 30,3% di awal 2024 menjadi 8,3% pada Agustus 2024. Inovasi ini juga menurunkan jumlah keluhan pasien terkait waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan hingga 96%. Aplikasi ini mempermudah manajemen pasien secara real-time, mengurangi proses manual, dan meningkatkan efektivitas pelayanan di seluruh unit terkait.

2. Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang menyediakan akses tepat waktu untuk evaluasi, stabilisasi, dan pengobatan pasien (Broida et al., 2016). Fenomena *Overcrowding* di IGD merupakan hal yang seringkali ditemui dan mengakibatkan dampak negatif yang mempengaruhi kualitas layanan RS secara menyeluruh (Babatabar-Darzi et al., 2020). Standar Internasional menetapkan target *Length of Stay* (LOS) di IGD adalah <8 jam (Chrusciel et al., 2019). Sedangkan, Standar *Length Of Stay* (LOS) IGD di Indonesia berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Pelayanan IGD dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawat Daruratan selama <8 Jam (Kementerian Kesehatan RI, 2018).

Di Amerika Serikat, sebanyak 24,5 % memiliki waktu tunggu Instalasi gawat darurat selama 4 jam dan 47,7% memiliki waktu tunggu IGD selama 6 jam (Horwitz et al., 2010). Berdasarkan penelitian sebelumnya, data supervisi IGD RS

Dr. Soetomo Surabaya Bulan Agustus 2017 mencatat 47,2% pasien menghabiskan waktu lebih dari 6 jam di Instalasi gawat darurat bahkan sebanyak 28,1% menunggu lebih dari 12 jam dan 5,1 % meninggal dalam rentang waktu tersebut (Ismail, 2017).

Berdasarkan Data Survey Mutu RS Hermina Daan Mogot Tahun 2023, LOS IGD dengan durasi >2 Jam (standar yang ditetapkan) sebesar 38% dengan rata-rata waktu selama 2 jam 45 menit. Lama pelayanan di IGD ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan Tahun 2022 sebesar 14% dengan rata-rata waktu 2 jam 10 menit. Hal ini menyebabkan hambatan pada *patient flow* sehingga terjadinya *overcrowded* di IGD. Dampaknya, terjadi peningkatan keluhan pasien baik secara langsung maupun melalui media sosial sehingga menurunkan citra mutu pelayanan RS di mata masyarakat yang berimbas pada penurunan pasien di IGD (Direksi RS Hermina Daan Mogot, 2024). Berlatar belakang dari hal tersebut, Inovasi Pelayanan Dengan PASHMINA (Pasien Hermina) untuk menurunkan *Length Of Stay* (LOS) Instalasi Gawat Darurat di RS Hermina Daan Mogot.

3. Tujuan

- a. Menurunkan LOS IGD >2 Jam sebesar <10%.
- b. Menurunkan komplain pasien terhadap pelayanan IGD.
- c. Mempermudah pemantauan LOS IGD secara *real time*.
- d. Mengurangi kegiatan *bed management* secara manual.
- e. Memangkas alur proses pelayanan yang rumit.
- f. Melakukan digitalisasi statistik pasien IGD.

4. Langkah-Langkah

Tahap kegiatan yang dilakukan Inovasi Pelayanan Dengan PASHMINA (Pasien Hermina) untuk menurunkan *Length Of Stay* (LOS) Instalasi Gawat Darurat di RS Hermina Daan Mogot, yaitu :

- a. Melakukan *Focus Group Discussion* (FGD)

Kegiatan ini dilakukan secara luring dengan mengikutsertakan unit terkait (IGD, Rawat Inap & Intensif, Front Office, Penunjang Medis dan IT Support) serta dihadiri oleh Direksi serta Manajer di RS Hermina Daan Mogot.

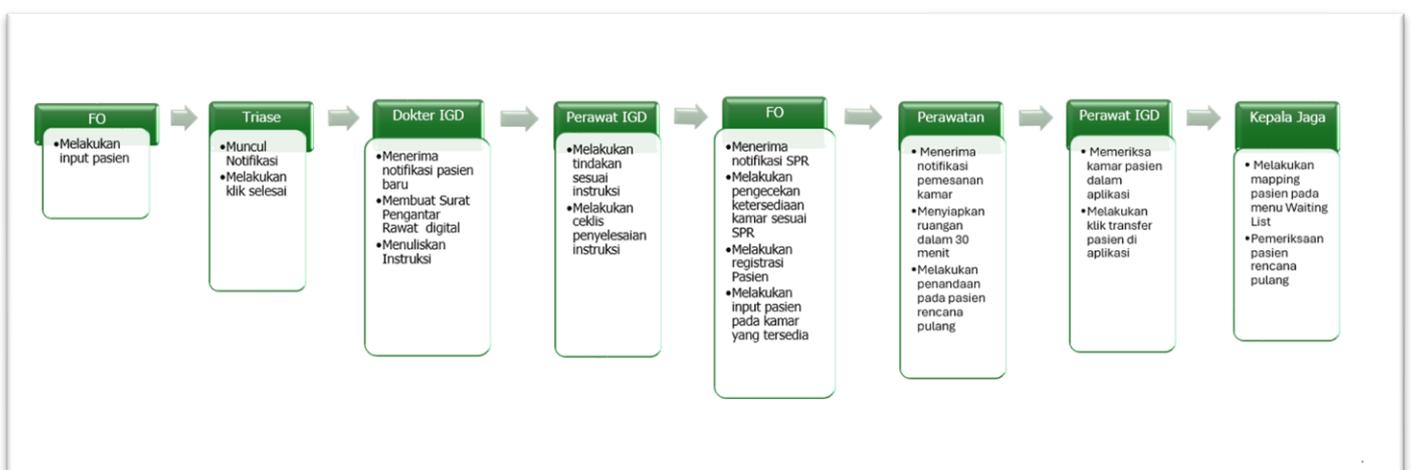
Berdasarkan hasil FGD yang sudah dilakukan, berikut ini hasil analisis penyebab dengan *Fish Bone Diagram* terkait permasalahan LOS IGD >2 Jam di RS Hermina Daan Mogot.



Gambar 1 Analisis Penyebab LOS IGD >2 Jam

b. Membuat *Design* Dan *Workflow* Aplikasi PASHMINA

Setelah dilakukan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan unit terkait, IT Support beserta Bagian Mutu & Akreditasi membuat *design* dan *workflow* Aplikasi PASHMINA. Dalam waktu 1 bulan, *prototype* PASHMINA selesai dibuat.



Gambar 2 Design dan Workflow Aplikasi PASHMINA

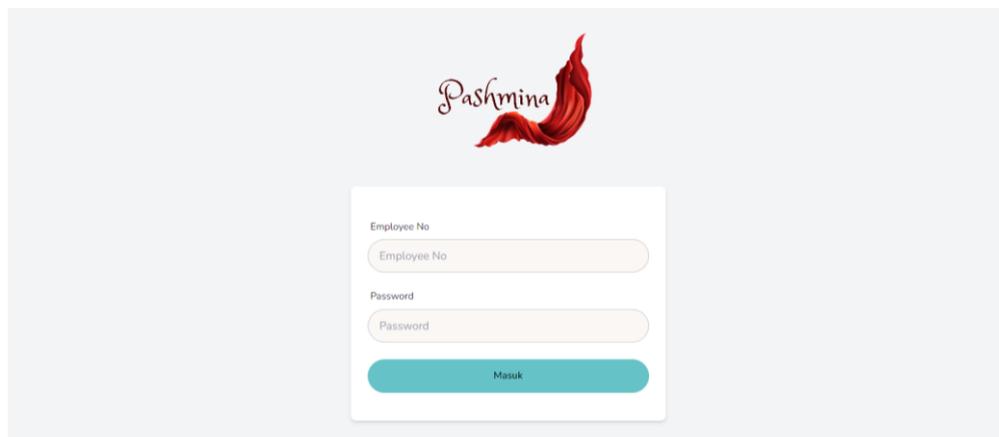
c. Membuat Petunjuk Teknis Penggunaan PASHMINA IGD

Bagian Mutu & Akreditasi melakukan pembuatan Petunjuk Teknis Penggunaan PASHMINA IGD yang dibagi dalam beberapa *role*, yaitu :

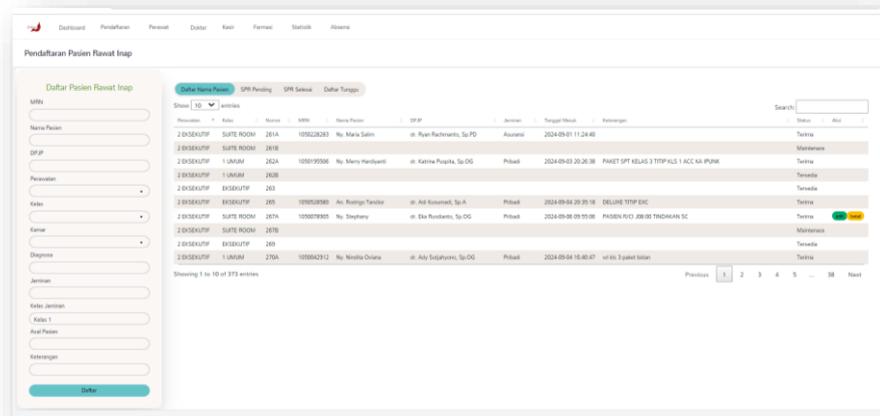
- 1) Front Office (untuk pendaftaran pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap).
- 2) Petugas Triase (Untuk Pasien Triase I-II, III-V).
- 3) Dokter IGD (Penulisan Surat Pengantar Rawat & Instruksi).
- 4) Perawat IGD (Pengecekan Instruksi Dokter & Ceklis, Melakukan Transfer, Menyelesaikan Statistik Pasien IGD).
- 5) Kepala Jaga dan Rawat Inap Serta Intensif (Melakukan *mapping Waiting List* pasien IGD, memindahkan kamar, memulangkan pasien, melakukan perubahan status kamar, memindahkan pasien dari menu *waiting list* ke kamar yang tersedia).

d. Melakukan Sosialisasi Petunjuk Teknis Dan Diklat Penggunaan PASHMINA

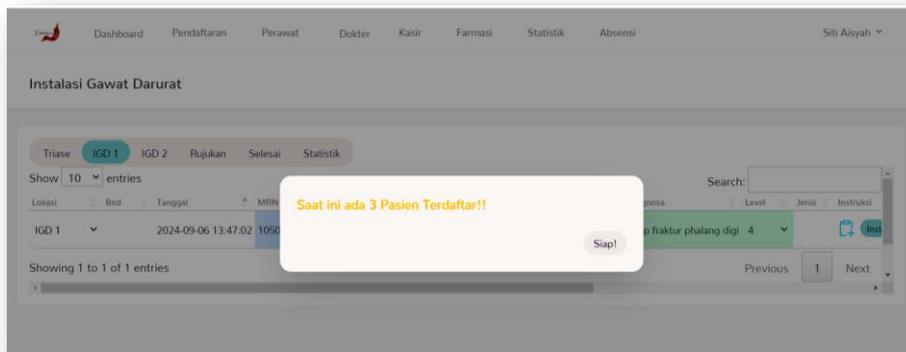
Sosialisasi petunjuk teknis dan melakukan diklat penggunaan PASHMINA dilakukan selama 1 minggu dengan melibatkan unit Front Office, IGD (Perawat dan Dokter), Rawat Inap & Intensif (Perawat) dan Kepala Jaga. Kegiatan dilakukan secara luring dan dilakukan simulasi langsung untuk mempermudah penerapan alur proses terbaru. Kegiatan ini dilakukan dalam 5 gelombang dengan target 100% petugas di unit terkait memahami dan mampu menggunakan PASHMINA.



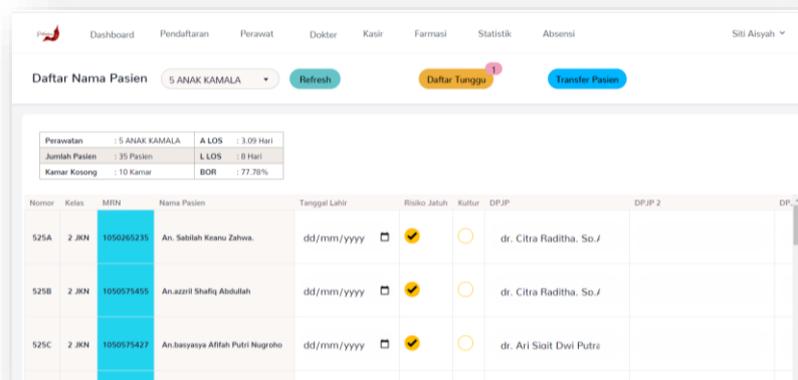
Gambar 3 Tampilan Awal Aplikasi PASHMINA



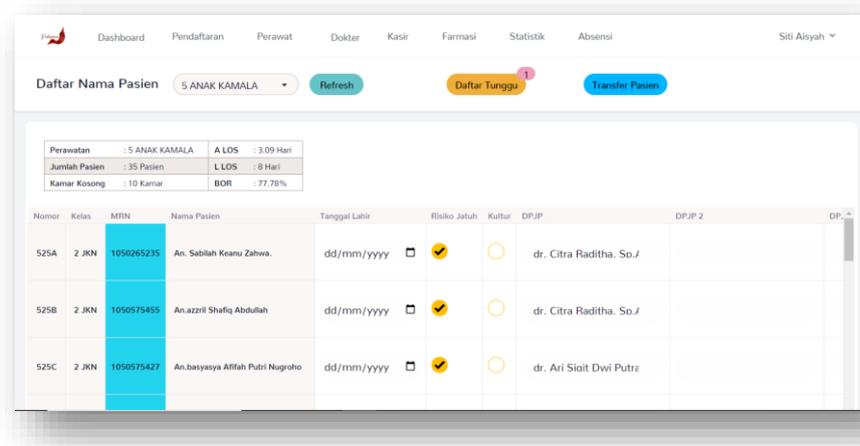
Gambar 4 Menu Pendaftaran PASHMINA pada Unit Front Office



Gambar 5 Menu PASHMINA IGD pada akun Perawat dan Dokter di IGD



Gambar 6 Menu PASHMINA pada Unit Rawat Inap & Intensif



Gambar 7 Menu PASHMINA *Waiting List* dan Dashboard Seluruh Ruangan

e. Melakukan Ujicoba Aplikasi PASHMINA

Ujicoba Aplikasi ini dilakukan dalam beberapa siklus selama 3 bulan di Tahun 2023. Beberapa kendala dan perbaikan yang dilakukan yaitu :

- 1) Notifikasi tidak terdengar jelas sehingga dilakukan penggantian *ringtone* dengan suara “Ada Pasien Baru Mohon Dicek”.
- 2) Masih ditemukan beberapa *bug* saat Unit Rawat Inap & Intensif mengosongkan kamar sehingga tidak terbaca kamar tersedia. Sehingga dilakukan perubahan status kamar manual jika adanya kendala tersebut.
- 3) Dilakukan *bridging master data* pasien untuk kesesuaian data dan mempermudah proses pelayanan di Front Office.
- 4) Saat notifikasi Surat Pengantar Rawat muncul, data pada pendaftaran yang sedang berproses hilang. Sehingga dilakukan Upaya perbaikan oleh IT Support agar data tetap tersimpan saat notifikasi muncul di layar Front Office.
- 5) Penambahan fitur pasien yang dilakukan rujukan keluar RS Hermina Daan Mogot.
- 6) Pemisahan IGD 1 dan IGD 2 untuk mempermudah *mapping* pasien

- f. Melakukan Pemantauan Dan Evaluasi LOS IGD dan Aplikasi PASHMINA Bagian Mutu & Akreditasi di RS Hermina Daan Mogot melakukan pemantauan dan evaluasi LOS IGD melalui menu statistik IGD. Hasil pemantauan dan evaluasi disampaikan setiap hari dalam kegiatan *Morning Meeting*.

MRN	Nama Pasien	Umur	Jenis Kelamin	Dokter	Diagnosa	Level	Keterangan	Catatan	Tanggal Periksa	Tanggal Selesai	LOS IGD	Aksi
1020625593	Elya Boky Anggraeni Ny	25	BPJS	dr. Anne	dispepsia, b20	3	Rawat Inap: Perawatan	Kamar 421	2024-08-31 15:04:15	31/08/2024 17:03:25	1 jam 59 menit 10 detik	Update
1050016733	Utomo Cahyadi Tn	42	BPJS	dr. Amelia Angelina	VOMIT DEHIDRASI SEDANG, ISK,	3	Rawat Inap: Perawatan	Kamar 639B	2024-08-31 01:51:39	31/08/2024 03:50:53	1 jam 59 menit 14 detik	Update
1050018331	Dedy F Tn		BPJS	dr. Haryati	febris susp viral, cefalgia, vomit, ispa	3	Rawat Inap: Perawatan	Kamar 312C	2024-08-30 22:50:49	31/08/2024 00:49:33	1 jam 58 menit 44 detik	Update
1050026095	Nabilah Az Zahra Ny	24 thn	BPJS	dr. Evry Nurwindo	obs abdominal pain	4	Rawat Jalan: Obat Pulang		2024-08-31 21:15:59	31/08/2024 22:55:49	1 jam 39 menit 50 detik	Update
1050026822	Eza Didi Riyadi (I) An	9	BPJS	dr. Amelia Angelina	abses	3	Rawat Inap: Perawatan	Kamar 531B	2024-08-31 08:11:35	31/08/2024 10:10:15	1 jam 58 menit 40 detik	Update
1050027364	Mazalea Khaliq Wiza An	3th	BPJS	dr. Haryati	febris susp bakteri	3	Rawat Inap: Perawatan	Kamar 527A	2024-08-31 01:53:19	31/08/2024 03:52:01	1 jam 58 menit 42 detik	Update
1050040418	Erвина Sari Nn	22 tahun 3 bulan	BPJS	dr. Kevin Ardiansyah	Dispepsia, dd cholestitis akut	3	Rawat Inap: Perawatan	Kamar 213C	2024-08-31 10:46:19	31/08/2024 12:45:42	1 jam 59 menit 23 detik	Update
1050048321	Mujani Ny	44	BPJS	dr. Kevin Ardiansyah	asma	3	Rawat Inap: Perawatan	Kamar 304C	2024-08-31 17:49:30	31/08/2024 19:48:33	1 jam 59 menit 3 detik	Update
1050049050	Devi Nurmalia Ny	23	BPJS	dr. Anne	hipok	3	Rawat Inap: Perawatan	Kamar HCU07	2024-08-31 14:22:14	31/08/2024 16:21:44	1 jam 59 menit 30 detik	Update
1050049809	Uli Fitri Doko Saribu Nn	28TH	BPJS	dr. Anne	dispepsia	4	Rawat Jalan: Obat Pulang		2024-08-31 21:16:00	31/08/2024 21:47:10	31 menit 10 detik	Update

Triase	IGD 1	IGD 2	Rujukan	Selesai	Status
Jumlah Pasien:	2721 (154.34 Menit)				
Rawat Jalan:	1215 (170.15 Menit)	Obat Pulang:	533 (174.31 Menit)	DDR:	9 (67.85 Menit)
Rawat Inap:	1500 (138.88 Menit)	Rawat:	1459 (140.22 Menit)	AFS:	6 (111.2 Menit)
Rujukan:	6 (841.5 Menit)	Rujuk:	6 (841.5 Menit)	AFS:	0 (0 Menit)
				Meninggal:	1 (20.68 Menit)
				Meninggal:	9 (131.43 Menit)
				Meninggal:	0 (0 Menit)

MRN	Nama Pasien	Jenis Kelamin	Cara Masuk	Dokter	Diagnosa	Level	Tanggal Daftar	Tanggal Triage	Status Triage	Tanggal Periksa	Tanggal Selesai	Los IGD	Keterangan	Keterangan	Centas
101000193	Fajar Thasim Tn	Pribadi	Daftar Langsung	dr. Amelia Angelina	migran susp herpes zoster -> masih observasi apakah lending timbul/tidak	4	2024-08-15 12:14:31	2024-08-15 12:30:09	Selesai	2024-08-15 12:30:10	2024-08-15 12:54:38	24 menit 28 detik	Rawat Jalan	Obat Pulang	
1010288778	gbran Adhyasmita Rasydan An	Pribadi	Daftar Langsung	dr. Amelia Angelina	pengantar otak lab	5	2024-08-21 21:50:30	2024-08-21 22:36:55	Selesai	2024-08-21 22:36:58	2024-08-22 00:23:38	1 jam 46 menit 40 detik	Rawat Jalan	Tampa Obat	
1010578950	Dana Rostina Napitopulu (I) Ny	BPJS	Daftar Langsung	dr. Faehil Nugraha	blunt trauma pedis sinistra	4	2024-08-10 11:24:05	2024-08-10 11:31:02	Selesai	2024-08-10 11:31:03	2024-08-10 12:41:24	1 jam 35 menit 21 detik	Rawat Jalan	Obat Pulang	
1010639479	Pihawani Manurung Ny	Akuntansi	Daftar Langsung	dr. Ronald Tira Saputra	FEBRIS, ISPA	4	2024-08-02 20:14:21	2024-08-02 20:36:27	Selesai	2024-08-02 20:36:31	2024-08-03 04:11:34	7 jam 35 menit 3 detik	Rawat Jalan	Obat Pulang	
1020129333	Chelsea Chandra Pebriana An	Pribadi	Daftar Langsung	dr. Rahayu Mustafa	dispepsia	4	2024-08-15 22:15:50	2024-08-15 22:23:03	Selesai	2024-08-15 22:23:05	2024-08-16 01:00:22	2 jam 37 menit 17 detik	Rawat Jalan	Obat Pulang	
1020664619	Natnasari Gedy An	Pribadi	Daftar Langsung	dr. Rahayu Mustafa	- vomitus, non dehidrasi	4	2024-08-02 21:37:46	2024-08-02 22:58:07	Selesai	2024-08-02 22:58:09	2024-08-03 04:13:15	5 jam 15 menit 6 detik	Rawat Jalan	Obat Pulang	
1020626268	Nora Saptha Nn	BPJS	Daftar Langsung	dr. Faehil Nugraha	ISPA - BI	5	2024-08-20 14:50:43	2024-08-20 14:53:25	Selesai	2024-08-20 14:53:27	2024-08-20 16:14:23	1 jam 20 menit 56 detik	Rawat Jalan	Obat Pulang	
1020628390	Haki Febriano Tn	BPJS	Daftar Langsung	dr. Faehil Nugraha	ISPA	5	2024-08-20 14:53:27	2024-08-20 15:10:35	Selesai	2024-08-20 15:10:36	2024-08-20 16:14:52	1 jam 4 menit 16 detik	Rawat Jalan	Obat Pulang	
1030453287	Byan Sano Bhagaskara (I) Tn	Pribadi	Daftar Langsung	dr. Muzota Siddiq	FARINGITIS AKUT	5	2024-08-28 09:45:49	2024-08-28 10:07:28	Selesai	2024-08-28 10:07:32	2024-08-28 10:21:21	13 menit 49 detik	Rawat Jalan	Obat Pulang	
1040023590	Daka Berliarta Tn	BPJS	Daftar Langsung	dr. Kevin Ardiansyah	GINGGITIS	4	2024-08-14 04:24:30	2024-08-14 04:47:30	Selesai	2024-08-14 04:47:32	2024-08-14 06:44:16	1 jam 56 menit 44 detik	Rawat Jalan	Obat Pulang	

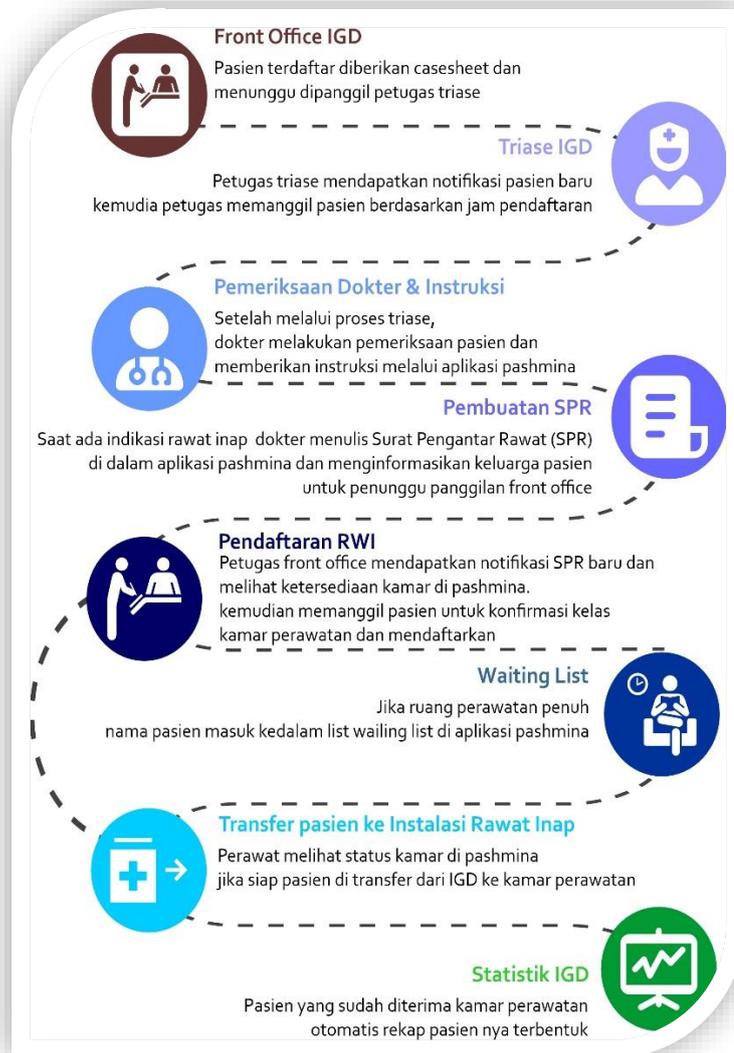
Gambar 8 Menu Statistik IGD

g. Melakukan Revisi Regulasi Terkait

Regulasi RS Hermina Daan Mogot melakukan revisi regulasi terkait pendaftaran pasien IGD dan Pasien Rawat Inap yang berasal dari IGD. Kemudian melakukan sosialisasi regulasi setelah dilakukan pengesahan oleh Direktur RS Hermina Daan Mogot. Pelaksanaan terhadap perubahan regulasi ini dimonitoring oleh Tim Regulasi.



Gambar 9 Alur Proses Pelayanan Pasien IGD Rawat Inap Sebelum Menggunakan PASHMINA



Gambar 10 Alur Proses Pelayanan Pasien IGD Rawat Inap Setelah Menggunakan PASHMINA

5. Hasil Inovasi

Hasil dari penerapan inovasi yang dilakukan untuk menurunkan LOS IGD >2 Jam menunjukkan pencapaian yang cukup baik, dimana selama penggunaan aplikasi PASHMINA untuk pelayanan pasien IGD yang dilakukan rawat inap mengalami penurunan waktu tunggu yang lebih cepat. Pencapaian LOS IGD >2 Jam pada Bulan Agustus sebesar 8.30% (Target <10%), hal ini menunjukkan

perbedaan yang cukup signifikan dibandingkan di awal Tahun 2024 sebesar 30.30%.

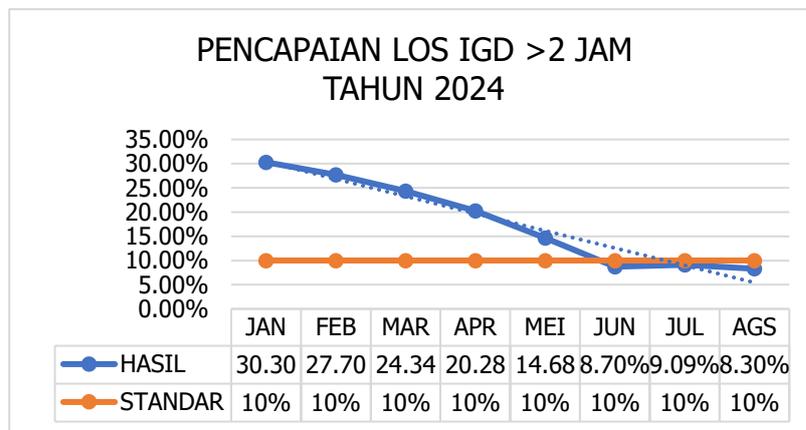
Dengan adanya penurunan LOS IGD >2 Jam ini juga berdampak pada penurunan jumlah komplain pasien IGD yang sebelumnya selalu ada di setiap bulannya terkait Waktu Tunggu di IGD yang lama, bahkan selama 2 bulan terakhir sudah tidak ditemukan komplain pasien terkait waktu pelayanan di IGD. Tidak hanya itu, berdasarkan hasil pencapaian kuesioner kepuasan pasien terhadap Pelayanan IGD pun mengalami peningkatan sampai dengan Bulan Agustus, angka kepuasan pasien IGD sebesar 96 (standar 76.6).

Penerapan inovasi ini juga mempermudah Petugas di Unit dalam melakukan Pelayanan, Pemantauan serta Evaluasi Pelayanan di IGD. Penerapan inovasi ini memangkas alur pelayanan yang sebelumnya memerlukan banyak tindakan konfirmasi melalui telepon yang terkadang memiliki kendala sehingga pelayanan dapat berjalan lebih cepat. Selain itu, sistem dokumentasi statistik sudah secara terbentuk dalam sistem tanpa harus melakukan pengetikan ulang dalam *googlesheet* atau bahkan menggunakan buku tulis.

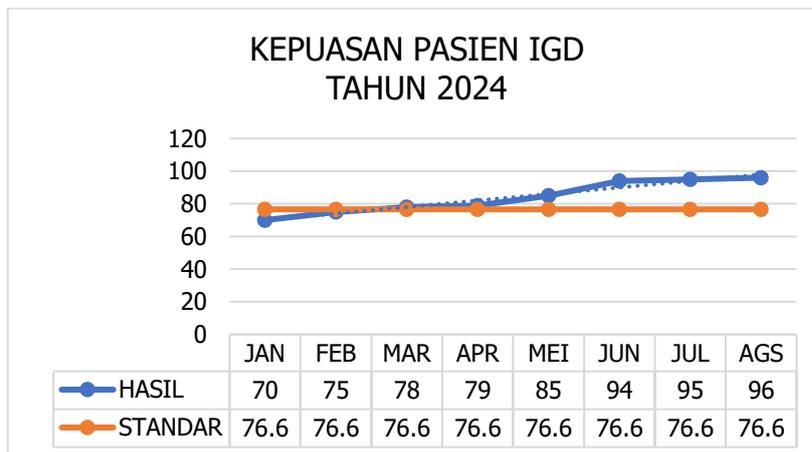
Tidak hanya itu, penerapan inovasi ini juga mengurangi biaya yang dikeluarkan unit untuk melakukan pengadaan Surat Pengantar Rawat, karena sudah digantikan dengan sistem digital yang dapat digunakan secara tersistem. Penggunaan Surat Pengantar Rawat digital ini mempermudah petugas Front Office untuk melakukan registrasi karena mengurangi risiko terbawa pasien dan risiko ketidakterbacaan diagnosa saat melakukan *input* pada sistem. Petugas Front Office dapat langsung melakukan identifikasi kebutuhan kamar pasien bahkan sebelum keluarga pasien sampai di unit Pelayanan Front Office untuk melakukan registrasi.

Dari sisi Manajemen Rumah Sakit, dengan adanya aplikasi ini mempermudah pemantauan kinerja serta alur proses pasien secara langsung bahkan saat tidak berada di Rumah Sakit. Direksi dan Manajer terkait dapat melakukan pemantauan lama alur proses secara *real time*. Dengan pemantauan langsung yang dilakukan, Kepala Unit beserta Manajer terkait dapat bertindak proaktif melakukan upaya untuk mencegah lamanya *Length Of Stay* di IGD.

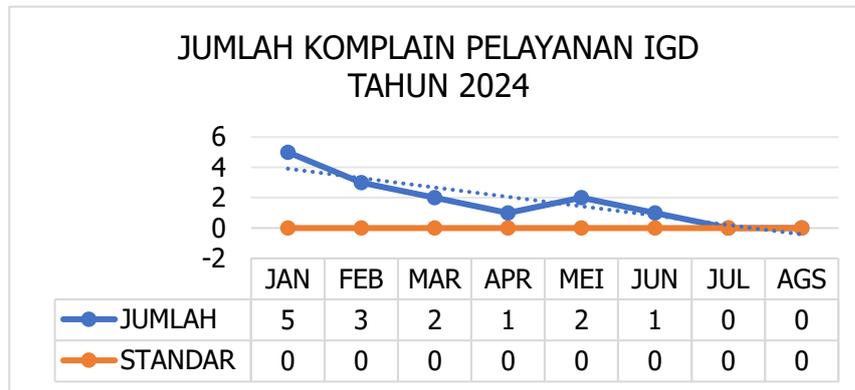
Aplikasi PASHMINA ini sedang proses pengembangan terkait pemantauan PPK/CP pada pasien Rawat Inap untuk mempermudah evaluasi pasien baik dari segi penunjang medis, penggunaan obat dan *Length Of Stay* Rawat Inap. Sehingga dapat mengurangi *Length Of Stay* di IGD yang lebih lama karena menunggu kamar tersedia di Ruang Rawat Inap dan dapat meningkatkan efisiensi biaya.



Gambar 11 Grafik Evaluasi Pencapaian LOS IGD >2 Jam Tahun 2024



Gambar 12 Grafik Pencapaian Kepuasan Pasien IGD Tahun 2024



Gambar 13 Grafik Jumlah Komplain Pelayanan IGD Tahun 2024

6. Referensi

- Babatabar-Darzi, H., Jafari-Iraqi, I., Mahmoudi, H., & Ebadi, A. (2020). Overcrowding management and patient safety: An application of the stabilization model. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 25(5), 382. https://doi.org/10.4103/ijnmr.ijnmr_254_19
- Broida, R. I., Desai, S. A., Easter, B. D., Enguidanos, E. R., Fairley, R., Farley, H. L., Kwun, R., Groner, K., Warner, L. H., Kirchhoff, M. A., Mazzeo, A., Medford-Davis, L. N., Nevel, A. E., Peterson, M. A., Santiago-Rosado, L. M., Silverman, M., & Wehner, D. R. (2016). *Emergency Department Crowding: Emergency Medicine Practice Committee High Impact Solutions Subcommittee Members*.
- Chrusciel, J., Fontaine, X., Devillard, A., Cordonnier, A., Kanagaratnam, L., Laplanche, D., & Sanchez, S. (2019). Impact of the implementation of a fast-Track on emergency department length of stay and quality of care indicators in the Champagne-Ardenne region: A before-After study. *BMJ Open*, 9(6), 1–8. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-026200>
- Horwitz, L. I., Green, J., & Bradley, E. H. (2010). US Emergency Department Performance on Wait Time and Length of Visit. *Annals of Emergency Medicine*, 55(2), 133–141. <https://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2009.07.023>
- Ismail, A. (2017). *ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LENGTH OF STAY PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT MENGGUNAKAN*

PENDEKATAN TIME FRAME GUIDE EMERGENCY MODEL OF CARE.

UNIVERSITAS AIRLANGGA.

PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 47
TAHUN 2018 TENTANG PELAYANAN KEGAWATDARURATAN, Pub.
L. No. 47 (2018).



PT. MEDIKALOKA DAAN MOGOT RUMAH SAKIT HERMINA DAAN MOGOT

Jl. Kintamani Raya No. 2 Kawasan Daan Mogot Baru - Jakarta Barat
Telp: 5408989 (Hunting), Fax: 5449869
Website: www.herminahospitals.com

SURAT PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **dr. Minar Napitupulu, MARS**
Jabatan : **Direktur RS HERMINA DAAN MOGOT**
Alamat : **Jl. Kintamani Raya No.2 Kawasan Daan Mogot Baru Jakarta Barat**

Dengan ini mengesahkan Karya Tulis Ilmiah dengan judul **“Inovasi Pelayanan Dengan Pashmina (Pasien Hermina) untuk Menurunkan Length Of Stay (LOS) Instalasi Gawat Darurat di RS Hermina Daan Mogot”** untuk diikut sertakan dalam kegiatan PERSI AWARD.

Demikian surat pengesahan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Jakarta, 06 September 2024

Hormat kami,
Direktur



dr. Minar Napitupulu, MARS