



BerAKHLAK
BerAKHLAK adalah komitmen kami untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

MAKALAH PERSI AWARD 2025

Kategori: Health Services During Crisis

Percepatan Pelayanan Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Soetomo Melalui Pengembangan Kewaspadaan Kolektif *Turn Around Time* Antar Titik Pelayanan (TaTaTaP)



**TURN AROUND TIME
ANTAR TITIK PELAYANAN**



TURN AROUND TIME
ANTAR TITIK PELAYANAN

Disusun Oleh:

Tim Inovasi TaTaTap RSUD Dr. Soetomo

Koordinator:

Prof. Dr. Ahmad Suryawan., dr., Sp.A(K)

Anggota:

Dr. Mouli Edward, dr., M.Kes., SpOT(K)

M. Hardian Basuki, dr., SpOT.,

Jemmy Andijaya S, dr., SpB.

Andri Aprilianzah, S.Kom

MAKALAH PERSI AWARD 2025
Kategori: *Health Services During Crisis*

**Percepatan Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
RSUD Dr. Soetomo Melalui Pengembangan Kewaspadaan Kolektif
Turn Around Time Antar Titik Pelayanan
[TaTaTaP]**

Disusun Oleh:
Tim Inovasi TaTaTap RSUD Dr. Soetomo

Koordinator:
Prof. Dr. Ahmad Suryawan., dr., Sp.A(K)

Anggota:
Dr. Mouli Edward, dr., M.Kes., SpOT(K)
M. Hardian Basuki, dr., SpOT.,
Jemmy Andijaya S, dr.,SpB.
Andri Aprilianzah, S.Kom

RSUD Dr. SOETOMO
2025



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO

Jl. Mayjen. Prof. Dr. Moestopo No. 6-8, Telepon 031-550 1078, Fax 5028735, Kode Pos 60286
Website www.rsudrsuetomo.jatimprov.go.id, E-mail kontak@rsudrsuetomo.jatimprov.go.id

SURABAYA



LEMBAR PENGESAHAN MAKALAH

Kategori : ***Health Services During Crisis***

Judul Makalah : Percepatan Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
Rsud Dr. Soetomo Melalui Pengembangan Kewaspadaan
Kolektif *Turn Around Time* Antar Titik Pelayanan (TaTaTaP)

Nama Penanggung Jawab : Prof. Dr. Ahmad Suryawan, dr., Sp.A(K)

NIP : 19670109 199701 1 003

Unit Kerja : RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Surabaya, 13 Agustus 2025

Mengetahui,
DIREKTUR RSUD Dr. SOETOMO



Prof. Dr. CITRA ROSITA SIGIT PRAKOESWA, dr.,
Sp. DVE., Subsp. DAI., FINS DV., FAADV., MARS.

Pembina Utama Muda

NIP. 19670804 199703 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan perkenanNya, maka Inovasi **PERCEPATAN PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD Dr. SOETOMO MELALUI PENGEMBANGAN KEWASPADAAN KOLEKTIF *TURN AROUND TIME* (TAT) ANTAR TITIK PELAYANAN [TaTaTaP]** dapat terlaksana dan memberikan manfaat bagi RSUD Dr. Soetomo dalam menghadapi situasi masa krisis dimana terjadi potensi kondisi yang membahayakan pasien karena ketidak seimbangan antara kecepatan pelayanan dan peningkatan kebutuhan pelayanan pasien di IGD.

Inovasi TaTaTaP ini merupakan salah satu bentuk inovasi berkelanjutan dari RSUD Dr. Soetomo untuk menjawab tuntutan masyarakat akan adanya pelayanan yang cepat, aman, dan berkualitas di Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang merupakan sebuah unit khusus yang dirancang untuk memberikan penanganan medis darurat bagi pasien yang membutuhkan perawatan segera. Dengan fungsi seperti di atas, maka IGD RSUD Dr. Soetomo merupakan etalase sekaligus miniatur kompleksitas manajerial di RSUD Dr. Soetomo untuk dapat memastikan bahwa pasien mendapatkan penanganan cepat dan efektif saat menghadapi kondisi darurat medis. Tuntutan bekerja secara cepat, namun tidak boleh salah, yang membutuhkan tenaga medis dengan kualifikasi tertentu dan spesifik.

Proses perancangan, pengembangan, dan implementasi dari Inovasi TaTaTaP ini merupakan hasil kerjasama, bantuan, dan dedikasi dari berbagai pihak. Untuk itu kami menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya.

Surabaya, 15 Agustus 2025

Koordinator Inovasi TaTaTaP RSUD Dr. Soetomo

Prof. Dr. AHMAD SURYAWAN, dr., Sp.A(K)

Percepatan Pelayanan Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Soetomo Melalui Pengembangan Kewaspadaan Kolektif *Turn Around Time* Antar Titik Pelayanan [TaTaTaP]

RINGKASAN

Inovasi TaTaTaP, dikembangkan RSUD Dr. Soetomo untuk mengatasi lambatnya pelayanan di IGD dalam masa krisis dimana terjadi situasi yang tidak seimbang antara kecepatan dan tingginya permintaan pelayanan, sehingga berpotensi membahayakan keselamatan pasien. Melalui inovasi ini, semua tenaga medis dapat mengetahui secara detail perjalanan masing-masing pasien IGD di setiap titik pelayanan, dan memantau secara aktif, kolektif, dan partisipatif untuk saling memberikan informasi hasil setiap pasien secara *real-time*. Implementasi inovasi TaTaTap terbukti dapat mempercepat pelayanan pasien di IGD pada semua titik pelayanan: konsul DPJP, pemeriksaan laboratorium, dan pemeriksaan radiologi. Sehingga dapat menurunkan prosentase pasien >6 jam dan pasien sisa di IGD.

1. LATAR BELAKANG

1.a. Mengapa Inovasi dibuat

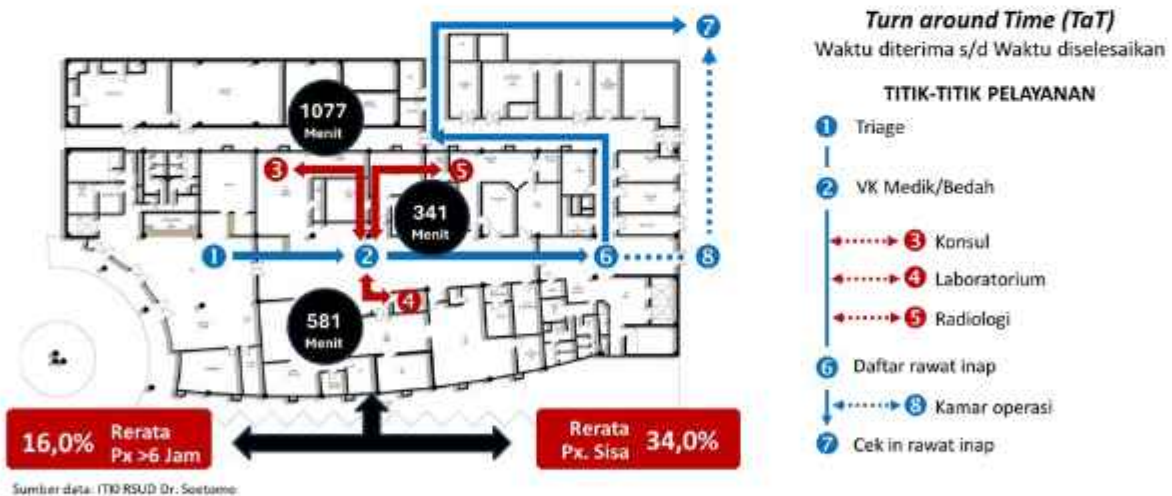
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo merupakan salahsatu rumah sakit rujukan nasional terbesar di Indonesia, yang melayani hampir 40.000 pasien pertahun di IGD, maka besar kemungkinan munculnya potensi krisis dalam pelayanan di IGD, dimana **sumber daya dan kapasitas operasional rumah sakit tidak memadai untuk memenuhi permintaan yang luar biasa tinggi atau situasi darurat yang mendadak**. Ini adalah kondisi yang membuat rumah sakit kewalahan dan berpotensi membahayakan keselamatan pasien.

Manajemen pasien yang masuk atau diterima oleh IGD RSUD Dr. Soetomo dibagi menjadi tiga bagian utama yang mempengaruhi kecepatan pelayanannya, yaitu: (1) **Bagian masuk**, pada tahun 2023 pasien yang masuk ke IGD RSUD Dr. Soetomo mayoritas (58,9%) berasal dari pasien rujukan lepas (rujukan yang dilakukan tidak melalui sistem yang resmi). (2) **Bagian proses**, adalah tahun 2023 menunjukkan bahwa dari sekitar 35 pasien (34%) diantaranya masih tertahan di IGD menjadi pasien sisa yang belum bisa dilakukan drainase ke ruang perawatan dengan berbagai penyebabnya. (3) **Bagian keluar**, tahun 2023, kemampuan IGD RSUD Dr. Soetomo untuk melakukan drainase masih mencapai rerata harian 64,7%.

Kecepatan pelayanan pasien dari satu titik ke titik pelayanan yang lain dinyatakan dalam bentuk satuan TaT (Turn around Time), yaitu lamanya waktu antara sebuah pekerjaan diterima sampai dengan pekerjaan tersebut diselesaikan). Turn around Time antar titik pelayanan sangat mempengaruhi kecepatan pelayanan di IGD secara keseluruhan. Dengan situasi seperti di atas, maka dibutuhkan sebuah terobosan ide inovasi yang mampu mempercepat proses pelayanan di IGD dari satu titik pelayanan ke titik pelayanan yang lain secara simultan.

1.b. Masalah dan Tantangan yang perlu ditangani

Analisis data rata-rata TaT pelayanan di IGD RSUD Dr. Soetomo tahun 2024 menunjukkan bahwa terdapat tiga titik pelayanan utama yang mempunyai waktu TaT paling lama dan paling panjang, yaitu: (1) TaT di titik konsultasi DPJP, yang mencapai rata-rata 1077 menit (17 jam lebih); (2) TaT di titik pemeriksaan Laboratorium, yang mencapai rata-rata 581 menit (9 jam lebih); (3) TaT di titik pemeriksaan Radiologi, yang mencapai rata-rata 341 menit (5 jam lebih). Apabila lamanya TaT di ketiga titik pelayanan tersebut tidak segera diatasi, maka akan berdampak pada semakin banyaknya prosentase pasien sisa yang harus tinggal di IGD lebih lama lagi (saat ini mencapai 34%), dan juga berdampak pada masih tingginya persentase pasien di IGD yang > 6 jam (saat ini masih di atas 10%)



Isu Strategis: Lambatnya pelayanan di IGD RSUD Dr. Soetomo

Akar masalah:

- Tenaga Medis (Dokter DPJP/Asisten DPJP/Perawat Jaga on-site) tidak awas terhadap TaT antar titik pelayanan terutama untuk titik konsultasi DPJP dan titik pemeriksaan laboratorium dan titik pemeriksaan radiologi untuk masing masing pasien
- DPJP antar titik pelayanan saling menunggu secara pasif



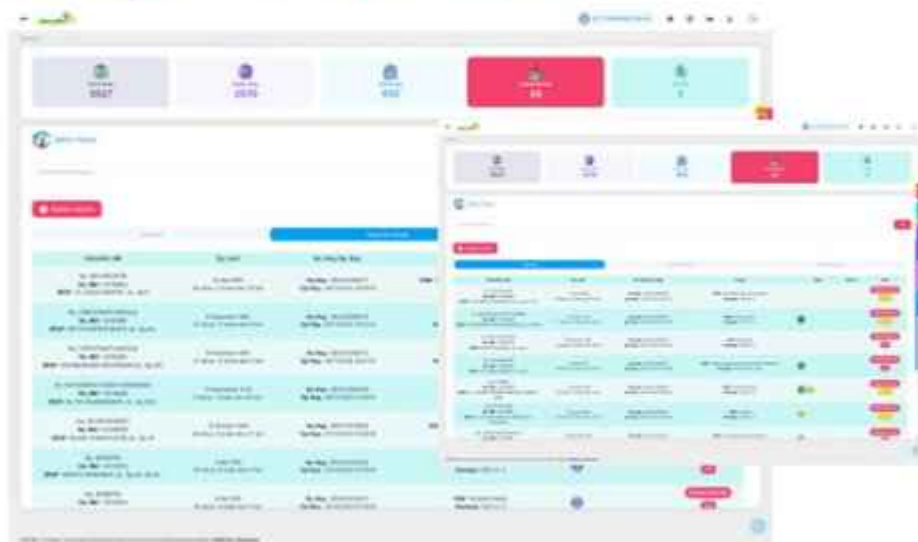
b. Pembuatan regulasi dan SPO “TaT Pelayanan IGD”

Penerbitan Standar Prosedur Operasional SPO No. 102.6/01/102.6.4.1/4682/2024

 PROSEDUR PERCEPATAN PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT MELALUI PENGEMBAKIAN KEWAJIPAN KOLEKTIF TURUN ARDUNG TIME ANTAR TITIK PELAYANAN (TaTaTnP)		
No. Dokumen:	No. Revisi:	Halaman:
102.6/01/102.6.4.1/4682/2024	01	1 / 1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)	Tanggal terbit: 01 November 2024	Dibekukan oleh: Direktur RSUD Dr. Soetomo  Prof. Dr. COTA R. S. PRABOWO, dr. Sp.SIF, Sp.MD, Sp.MD(F), Sp.MD, FAKULTAS KEDOKTERAN RSUD DR. SOETOMO SURABAYA NIP. 1967024 199702 2 002
Revisi: Tahun awal: 2024 Tahun akhir: 2024 (Tidak ada revisi)		

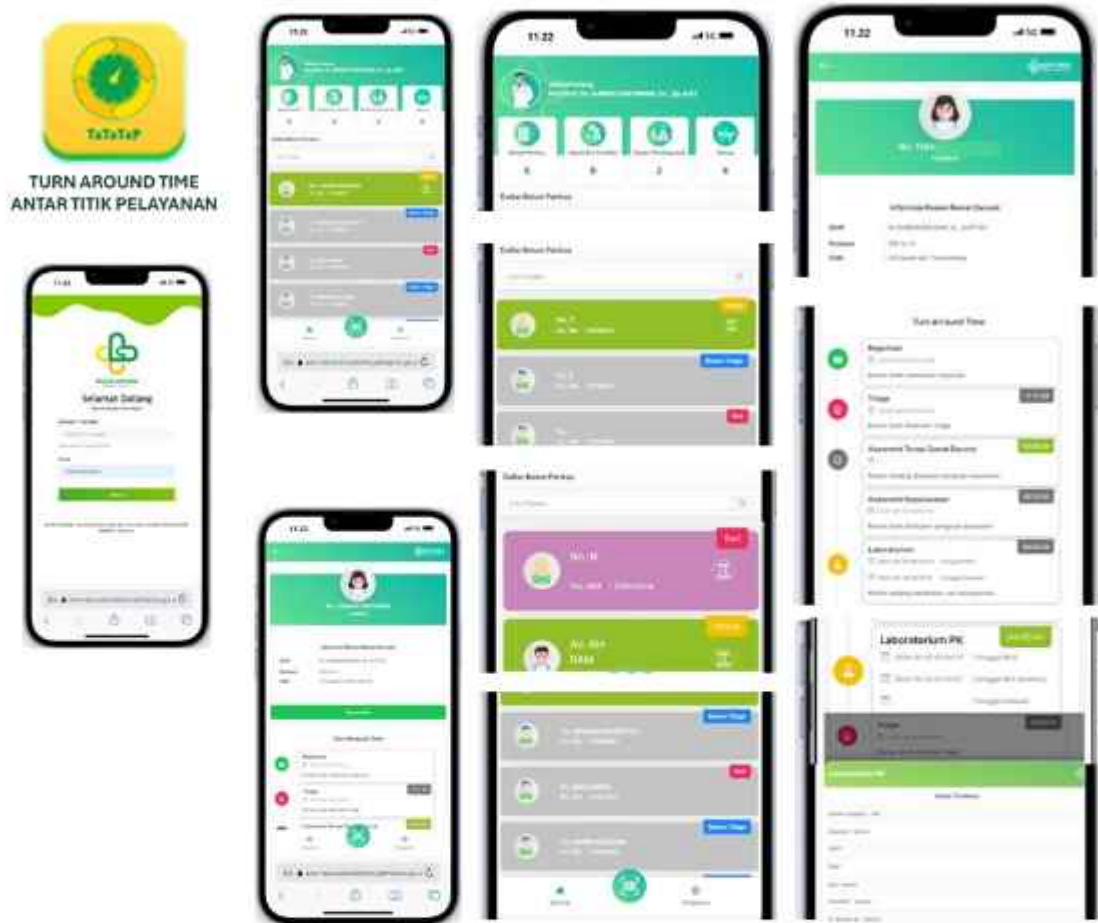
c. Re-organisasi eMR khusus IGD untuk memunculkan TaT di setiap titik pelayanan

Re-organisasi eMR khusus IGD



d. Pengembangan sistem notifikasi real time TaT di setiap titik pelayanan

Pengembangan sistem notifikasi real-time TaT antar titik pelayanan (TaTaTaP)



e. Sosialisasi sistem kewaspadaan kolektif TaT di setiap titik pelayanan

Sosialisasi TaTaTaP kepada Seluruh KSM dan Tim Keperawatan
(Kamis, 26 September 2024)



f. Uji coba lapangan dan Kick-Off

Kick-Off / Launching "Percepatan Pelayanan IGD Melalui Pengembangan Kewaspadaan Kolektif Turn Around Time Antar Titik Pelayanan (TaTaTaP)"
(Kamis, 3 Oktober 2024)



3.2 Tahap Implementasi

- Implementasi Tahap-1 sistem kewaspadaan kolektif TaT di setiap titik pelayanan untuk 2 KSM Medik pertama (KSM IPD dan KSM Anak)
- Implementasi Tahap-2 sistem kewaspadaan kolektif TaT di setiap titik pelayanan untuk KSM Bedah
- Implementasi Tahap-3 sistem kewaspadaan kolektif TaT di setiap titik pelayanan untuk semua KSM di IGD

Implementasi Tahap-1

KSM Ilmu Penyakit Dalam dan Ilmu Kesehatan Anak





4. HASIL INOVASI

4.1 Percepatan pelayanan pada titik Konsul DPJP

Pada titik lamanya konsultasi DPJP, sebelum inovasi berkisar 1077 menit atau 17 jam lebih, setelah inovasi mampu dipercepat menjadi hanya 238 menit atau hampir 4 jam saja.

4.2 Percepatan pelayanan pada titik Pemeriksaan Laboratorium

Pada titik pelayanan pemeriksaan laboratorium, sebelum inovasi berkisar 581 menit atau lebih dari 9 jam, setelah inovasi mampu dipercepat menjadi hanya sekitar 5 jam saja.

4.3 Percepatan pelayanan pada titik Pemeriksaan Radiologi

Pada titik pelayanan pemeriksaan radiologi, sebelum inovasi membutuhkan waktu berkisar 341 menit atau 5 jam lebih, setelah inovasi mampu dipercepat hingga menjadi sekitar 3 jam saja

4.4 Dampak pada Prosentase Pasien Sisa di IGD

Percepatan pelayanan di ketiga titik pelayanan di IGD, mampu menurunkan prosentasi pasien sisa di IGD. Bila sebelum inovasi didapatkan pasien sisa di IGD sebesar 34% per hari, maka setelah adanya inovasi ini dapat diturunkan hanya menjadi 24% per hari.

4.5 Dampak pada Prosentase Pasien >6 Jam di IGD

Percepatan pelayanan di ketiga titik pelayanan di IGD, mampu menurunkan prosentasi pasien >6 jam di IGD. Bila sebelum inovasi didapatkan prosentasi pasien >6 jam di IGD 16% per hari, maka setelah adanya inovasi ini dapat diturunkan hanya menjadi 9%. Sebuah sejarah baru bagi RSUD Dr. Soetomo, dimana sebelumnya tidak pernah mencapai prosentase <10%

5. KESIMPULAN

Inovasi TaTaTaP yang dikembangkan oleh RSUD Dr. Soetomo berpotensi untuk dapat mempercepat pelayanan di IGD di masa krisis. Implementasi inovasi ini berdampak positif bukan hanya pada peningkatan kecepatan waktu pelayanan di IGD, namun juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien di IGD RSUD Dr. Soetomo. Sedangkan stake holder eksternal akan mendapatkan manfaat: (1) Rumah sakit jejaring rujukan mendapatkan pelayanan penerimaan rujukan yang lebih cepat dan dalam jumlah lebih banyak; (2) Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur mendapatkan dukungan sistem rujukan yang lebih berkualitas dan menurunkan angka kematian pasien; dan (3) Masyarakat mendapat pelayanan yang lebih cepat dan lebih berkualitas



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO

Jl. Mayjen. Prof. Dr. Moestopo No. 6-8, Telepon 031-550 1078, Fax 5028735, Kode Pos 60286
Website www.rsudrsuetomo.jatimprov.go.id, E-mail kontak@rsudrsuetomo.jatimprov.go.id

SURABAYA



LEMBAR PENGESAHAN MAKALAH

Kategori : ***Health Services During Crisis***

Judul Makalah : Percepatan Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
Rsud Dr. Soetomo Melalui Pengembangan Kewaspadaan
Kolektif *Turn Around Time* Antar Titik Pelayanan (TaTaTaP)

Nama Penanggung Jawab : Prof. Dr. Ahmad Suryawan, dr., Sp.A(K)

NIP : 19670109 199701 1 003

Unit Kerja : RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Surabaya, 13 Agustus 2025

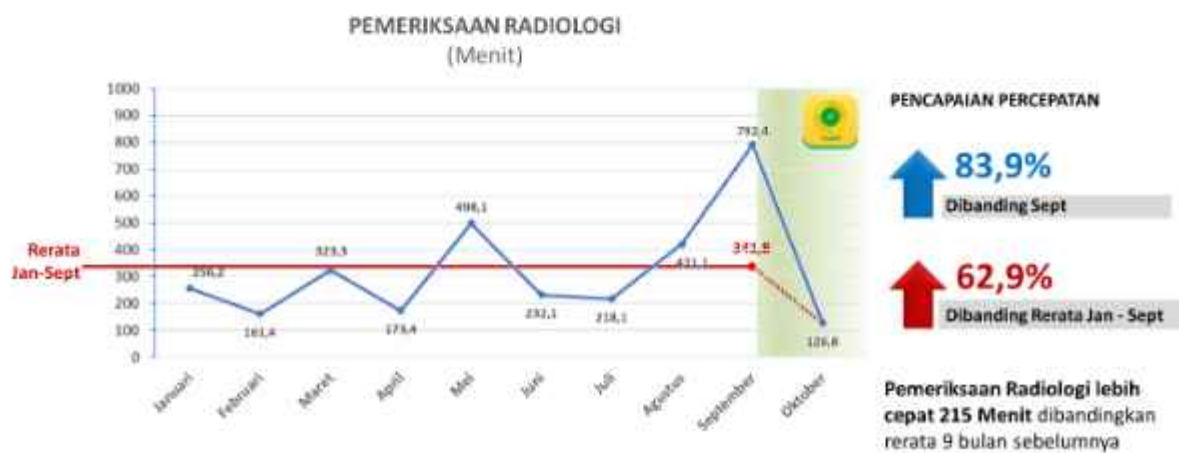
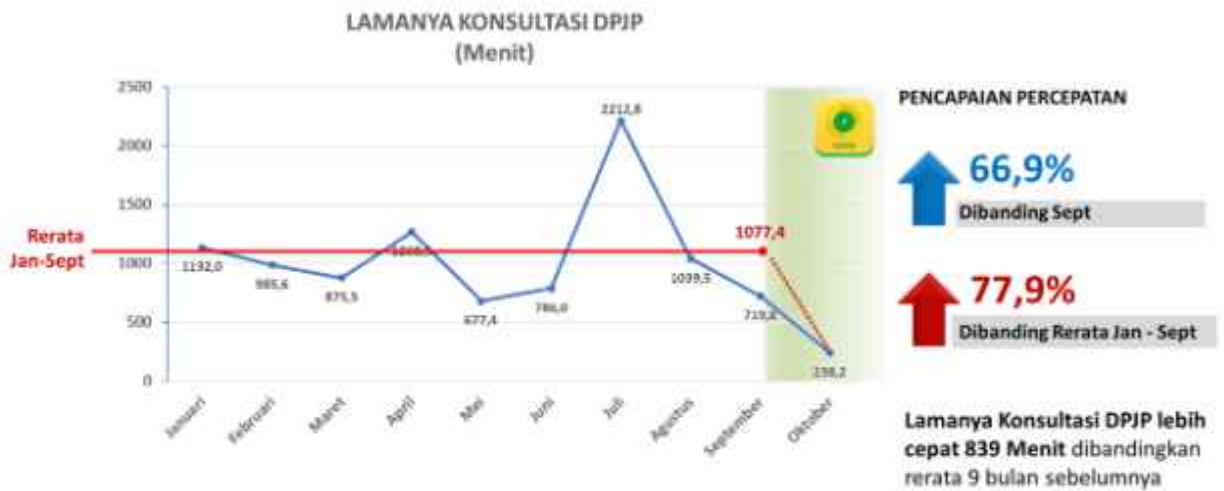
Mengetahui,
DIREKTUR RSUD Dr. SOETOMO



Prof. Dr. CITRA ROSITA SIGIT PRAKOESWA, dr.,
Sp. DVE., Subsp. DAI., FINSDV., FAADV., MARS.
Pembina Utama Muda
NIP. 19670804 199703 2 002

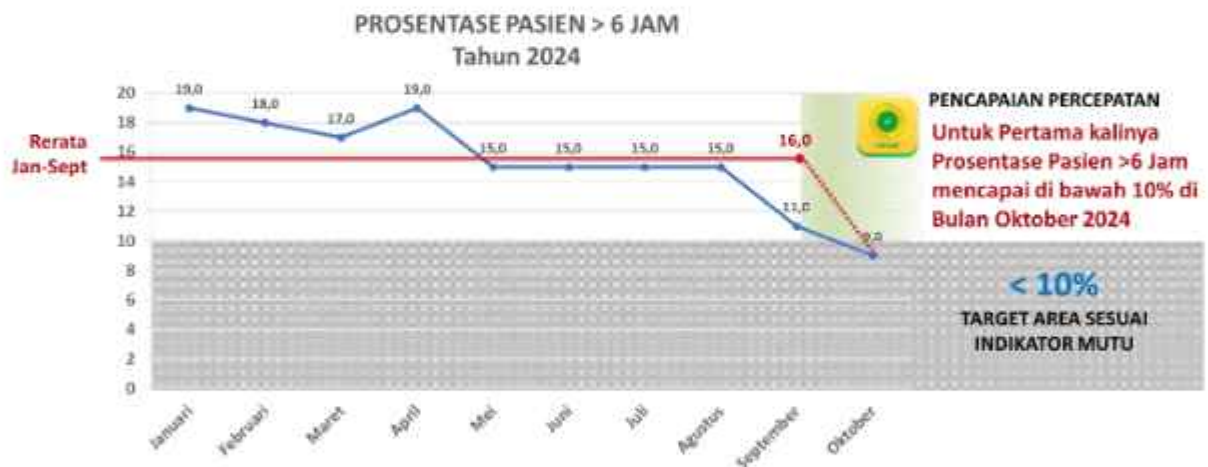
LAMPIRAN 1.

Grafik percepatan pelayanan Konsultasi DPJP, pelayanan Pemeriksaan Laboratorium, dan Pemeriksaan Radiologi



LAMPIRAN 2.

Grafik dampak terhadap Prosentase Pasien Sisa, dan Prosentase Pasien >6 jam di IGD



LAMPIRAN 3.

Skema kondisi Turn around Time antar titik pelayanan di IGD RSUD Dr. Soetomo pada sebelum dan setelah implementasi inovasi TaTaTap

Sebelum Implementasi Inovasi TaTaTap



Setelah Implementasi Inovasi TaTaTap



TERIMA KASIH



Prof. Dr. Ahmad Suryawan, dr., Sp.A(K)
Wakil Direktur Pelayanan Medis dan Superawatan
RSUD Dr. Soetomo

