

# 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

#### 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.rsudrsoetomo.jatimprov.go.id, E-mail kontak@rsudrsoetomo.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

.

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

Jawab

NIP

: 19670109 199701 1 003

Unit Kerja

: RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Surabaya, 13 Agustus 2025

Mengetahui,

Prof. Dr. O. A. COSTA SIGIT PRAKOESWA, dr., Sp. DVE., Subse, DAT., FINSDV., FAADV., MARS.

> Pembina Vtama 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 spesfifik.

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 Agutus 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

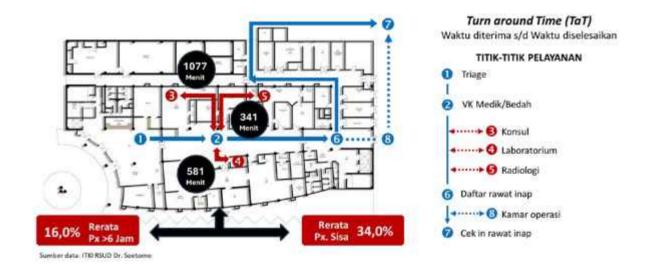
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo merupakan salahsatu rumah sakit rujukan nasional terbesar di Indonesia, yang melayani hampir 40.000 pasien pertahun di IGD, maka besar kemungkinan munculnya potensi krisis dalam pelayanan di IGD, dimana sumber daya dan kapasitas operasional rumah sakit tidak 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

# 2. TUJUAN DAN TARGET SPESIFIK

# 2.1 Tujuan Umum Inovasi:

- 1. Meningkatkan kecepatan pelayanan di IGD
- 2. Mengurangi jumlah pasien sisa di IGD
- 3. Meningkatkan kenyamanan DPJP dan perawat jaga dalam bekerja di IGD
- 4. Meningkatkan kualitas pelayanan IGD

#### 2.2 Target Spesifik Inovasi:

- Mengembangkan notififikasi real-time TaT berbasis eMR (electronic medical record) di IGD
- Mengembangkan sistem kewaspadaan kolektif TaT antar titik pelayanan di IGD
- Mengaplikasikan sistem kewaspadaan kolektif TaT antar titik pelayanan di IGD untuk seluruh KSM secara bertahap

#### 3. TAHAPAN PELAKSANAAN INOVASI

# 3.1 Tahap Persiapan

a. Pembentukan Tim Teknis proyek perubahan "TaT Pelayanan IGD"

# Pembentukan dan Rapat-rapat Koordinasi Tim Teknis



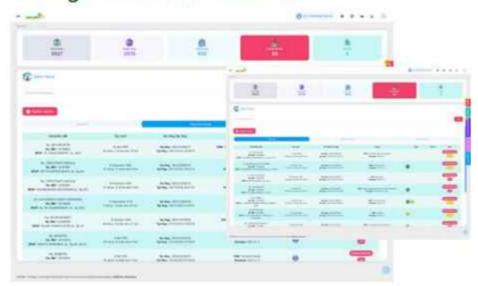
b. Pembuatan regulasi dan SPO "TaT Pelayanan IGD"

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



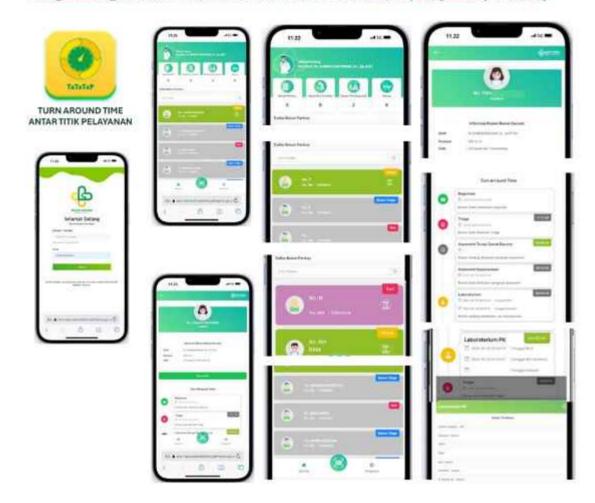
c. Re-organisasi eMR khusus IGD untuk memunculkan TaT di setiap titik pelayanan

# 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
- c. 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



# 3.3 Tahap Monitor, Evaluasi, dan Marketing Stake Holder

# a. Monitoring dan evaluasi

# Evaluasi dan Monitoring Tahap-1 (Sekaligus Evaluasi dan Monitoring Tahap-2 dan Tahap-3)

Tabulasi Data TaT untuk Setiap Titik Pelayanan Per Bulan

		Thomas bearing made and the THE HIGH STORM, WALLS			the Trape of a State of the State			THE MARKET B	Same DM	Laborate Improvention
Saltahus dan Jakon	128ABW	Colonian Harris	Contract Contract	National State	(Market	Tabelian Car.	9000	- NAMES AND THE	Sees Con.	Total or be described in
THE PARTY NAMED IN	18/1		1.00	Marie Contract	120	DOM/11/	40.	CHARLES SHARE	Secretarity in the	Array 1
1713	154		400	-14		0.00	3/6/	- 4	Trimed to Tribation	
ARTA W	ALA.	645	444	1846		100			- BAR ANDOROSPIANTOR	
1000	100	:wut:	- 110	100	- 114	-8.0	- 14	- 14	NAME AND THE PARTY OF THE PARTY	time 2
	-440			100	514-	1.75,0	44	40	State Teach Code on Table	
THE RESIDENCE MARKET	1287		M11		300	9.4	191	1000	See also	
1114		494	6.0	(1)		40,00	-	Charles and the Control of the Contr	Principle State Hilling	
19412 11.014	70.1	. 754	100	700	- Fig.	- 36.0	151	58	Character Co.	
772	The second second		1994	758	NAME OF TAXABLE PARTY.	1.00	400	The second second	Accress equilibries 4 areas 6	Yeng 1
THE RESERVE AND ADDRESS OF THE PERSON NAMED IN	78.0	-	14.4		146				Talabase accessions making	
1863 20	18.6	1944	40.0	400	177	1000		100	Replace for Section	
3364 34	ALC: U	10.0		III,I.	614	20,4		84	Standished Soft Servicesory	
1114		100.0		44.6		100 100		the state of	Sandy .	
2702 201	2 ARA	1073	- BMC - DO	20.8	- 196	400	100	COLUMN TWO IS NOT THE OWNER.	Provided Spring Make	
4102 17 10	190	130.00	55.	184	100	40.		ALC: UNKNOWN	Discontinue de la contraction	
3301 341	-	1104	- 50	- Marie		200	- 10	5.0	Tubo and a control to the building through	
- 100	A SECTION AND ADDRESS OF THE PARTY OF THE PA	THE RESERVE		244	ARCHITECTURE DESIGNATION OF THE PARTY NAMED IN	to the second		100	local to the second sec	
	- 10	_	9.0	74		1430			Fall broad feet	
							-		Control Helman	er.
- T-M		a proper to the said	THE PERSON NAMED IN	Company on the Art 1884	THE PERSON NAMED IN	THE RESIDENCE	Manager and			
									MILTER CHEEL TO FAILURE TO	
AT AT A STATE OF	d had an indicate									
		and high	of the comment of the	THE OWNER OF THE PERSON NAMED IN	NOTE AND ADDRESS.	ore do do	Streeter I to		- TO CO FRANCISCO CONTRACTOR CONT	
	ent Tall		COUNTY OF THE PARTY OF T			action to a series of the company of	Pilita otto Har Pilita otto Alta Pilita otto Alta		11 Code Company Street  12 Code Code Code Code  13 Code Code Code Code  14 Code Code Code Code  15 Code Code Code Code  15 Code	

# b. Saresehan stake holder internal dan eksternal

Sarasehan Stake Holder Internal dan Eksternal (Senin, 4 November 2024)





#### 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.rsudrsoetomo.jatimprov.go.id, E-mail kontak@rsudrsoetomo.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

.

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

Jawab

NIP

: 19670109 199701 1 003

Unit Kerja

: RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Surabaya, 13 Agustus 2025

Mengetahui,

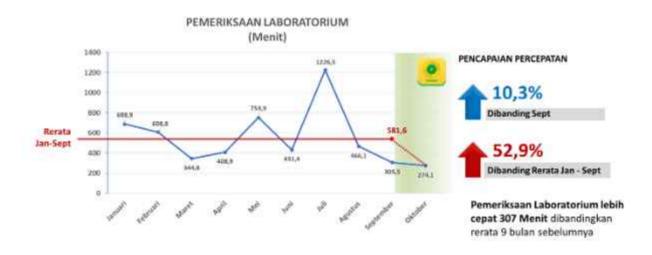
Prof. Dr. O. A. COSTA SIGIT PRAKOESWA, dr., Sp. DVE., Subse, DAT., FINSDV., FAADV., MARS.

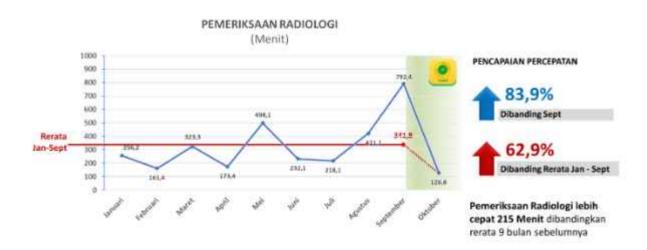
> Pembina Vtama Muda NIP. 19670804 199703 2 002

# LAMPIRAN 1.

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

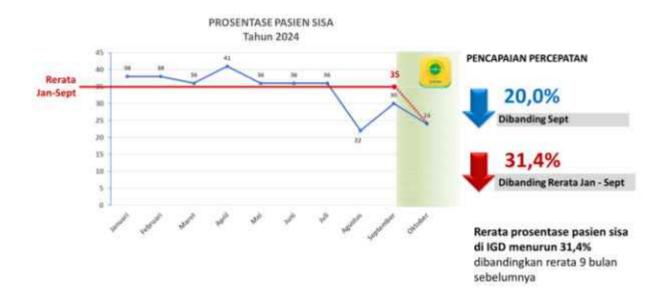






# LAMPIRAN 2.

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

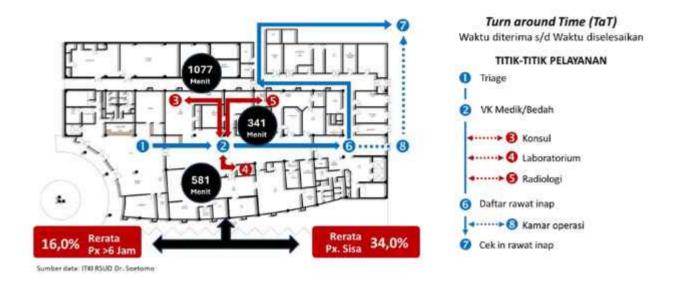




#### LAMPIRAN 3.

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**

