



PENERAPAN LEAN MANAGEMENT PADA KEBUTUHAN DASAR PASIEN DI RUMAH SAKIT PENDIDIKAN UNIVERSITAS SYIAH KUALA BANDA ACEH

Implementation of Lean Management in Addressing Patients' Basic Needs at the Syiah Kuala University Teaching Hospital, Banda Aceh

Putri Mayasari¹, Jufrizal², Syarifata Atika³

¹Bagian Keperawatan Dasar-DasarKeperawatan, Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala

²Bagian Keperawatan Gawat Darurat, Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala

³Bagian Keperawatan Keluarga, Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala

Article History

Submitted: 27 Oktober 2025

Accepted: 7 November 2025

Published: 12 November 2025

Kata Kunci:

lean management; 5S;
Perawat; kebutuhan dasar
pasien

Keywords:

lean management; 5S;
Nurses; *patients Basic needs*

Corresponding:

Putri Mayasari

Fakultas Keperawatan
Universitas Syiah Kuala

Email:

putri.mayasari@usk.ac.id

Abstrak

Sebagai suatu organisasi, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan serta kepuasan bagi pasien. Perawat sebagai profesional pemberi asuhan pelayanan di rumah sakit perlu memiliki sikap kerja profesional serta mempertahankan mutu pelayanan. Sikap kerja tersebut diawali dengan komitmen yang dimiliki oleh perawat sebagai anggota dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan dalam melaksanakan asuhan keperawatan profesional di Rumah Sakit. Salah satu komponen penting dan mendasar dalam mendukung upaya penyembuhan adalah pemenuhan kebutuhan dasar. Dengan manajemen yang baik dapat mendukung pemberian asuhan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh penerapan *lean management* terhadap 14 pemenuhan kebutuhan dasar pasien menurut Henderson di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode *quasi experimental study* dengan desain *one group pre test-post test*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di ruang rawat inap yaitu berjumlah 11 perawat. Teknik pengambilan sampel adalah *total sampling*. Sebelum dan sesudah intervensi, data akan dikumpulkan dengan menggunakan *self-reported questionnaire*. Analisa data diolah menggunakan program R. Setelah 3 bulan pelaksanaan, penerapan *lean management* efektif dalam meningkatkan pelayanan asuhan keperawatan dasar serta kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit.

Abstract

As an organization, hospitals are required to provide services and ensure patient satisfaction. Nurses as professional care providers in hospitals, must showed professional work attitudes and maintain the quality of care. Such work attitudes begin with the commitment of nurses as members of an organization to achieve organizational goals in delivering professional nursing care in hospitals. One of the essential and fundamental components supporting the healing process is the fulfillment of basic needs. Effective management can support the provision of high-quality care. This study aimed to identify the effect of implementing lean management on the fulfillment of the 14 basic patient needs according to Henderson at Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh. This study was a quantitative study using a quasi-experimental design with a one-group pretest–post test design. The study population consisted of all nurses working in the inpatient wards, totaling 11 nurses. The sampling technique used was total sampling. Data were collected before and after the intervention using a self-reported questionnaire. Data analysis was performed using the R program. After three months of implementation, lean management was found to be effective in improving basic nursing care services and increasing patient satisfaction with the quality of hospital services.

PENDAHULUAN

Dalam memberikan pelayanan pada pasien di rumah sakit, perawat sebagai tenaga kesehatan memiliki tanggungjawab yang tidak mudah

untuk dijalankan. Meskipun perawat mengalami kecemasan, ketegangan, kejenuhan saat menghadapi pasien namun tetap diminta untuk bersikap profesional dalam melayani pasien

(chairizal, ningsih & nuryanti, 2014). Perawat dalam berdinamis tidak hanya berhadapan dengan pasien, tetapi juga berhubungan dengan keluarga pasien, teman perawat, dokter, serta profesional lainnya. Selain itu, beban kerja yang pada kondisi tertentu tidak sesuai dengan fisik dan emosional perawat membuat perawat rentan mengalami stres kerja (fajrillah & nurfitriani, 2016).

Tenaga kesehatan telah memberikan pengaruh yang besar dalam keberhasilan pembangunan dan pelayanan kesehatan. Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan merupakan salah satu kunci utama turut dalam keberhasilan guna pencapaian pembangunan kesehatan tersebut. (Undang-Undang RI No 36, 2014). Perawat merupakan kelompok tenaga kesehatan yang paling dekat dengan pasien dan keluarga, sampai masyarakat hingga jumlah kelompoknya juga tergolong banyak. Sehingga kualitas dari pelayanan keperawatan akan menjadi indikator untuk menentukan kualitas dari suatu institusi pelayanan kesehatan (Ery et al., 2019).

Salah satu keluhan perawat terkait beban kerja yang tinggi sering terjadi di ruang rawat inap. Selain itu pasien juga mengeluhkan perawat dalam hal keramahan, kesabaran, perhatian perawat serta kepekaan, kecepatan dan ketepatan menanggapi masalah pasien dinilai masih kurang (Iestari, kumboyono & dyta, 2010). Dengan kata lain, tingkat kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan di rumah sakit.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit mencakup pelayanan medis dan nonmedis, kedua cakupan pelayanan tersebut saling berperan penting. Pelayanan medis diantaranya penetapan diagnosa, asuhan keperawatan misalnya memandikan pasien. Sedangkan pelayanan non medis meliputi proses penerimaan pasien, layanan administrasi dan keuangan serta layanan atau fasilitas penunjang kebutuhan pasien selama menjalani proses rawatan. Sekarang ini, masyarakat sebagai pengguna layanan sangat kritis dalam memilih rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan untuk dirinya maupun keluarga. Tidak hanya berdasarkan keinginan ingin sembuh melainkan juga pertimbangan

dalam kenyamanan dan pemenuhan pelayanan yang lebih kompleks. Tingkat kepuasan pasien inilah yang menjadi indikator dan ukuran standar mutu pelayanan suatu rumah sakit.

Menurut hasil wawancara dengan beberapa pasien dengan penyintas covid yang mendapat perawatan di salah satu RS rujukan covid di Banda Aceh, selama perawatan mereka mengatakan ketidakpuasan terhadap pemenuhan kebutuhan dasar seperti *personal hygiene* misalnya pemakaian diaper lama dan tidak kunjung digantikan. Selain itu, kebutuhan aman dan nyaman serta perhatian dan *support* langsung dari keluarga terdekat dirasa belum terpenuhi. Harapan dari pasien yang telah sembuh rawatan adalah, jika nantinya harus mendapatkan perawatan di ruang rawat inap, maka pengalaman terdahulu tidak terulang kembali. Hal tersebut juga diungkapkan oleh pasien non covid selama rawatan. Hal serupa juga dirasakan pada pasien post-operasi selama sehari-hari, pasien tidak diseka apalagi dimandikan oleh perawat. Seprai tempat tidur juga tidak diganti selama rawatan.

RSP USK merupakan rumah sakit yang rencananya menjadi sasaran dalam penelitian ini. RSP USK ini awal mula bernama Rumah Sakit Prince Nayef Bin Abdul Aziz yang merupakan rumah sakit milik Universitas Syiah Kuala dan diperuntukkan kepada seluruh staf dilingkungan Universitas Syiah Kuala. Rumah sakit ini juga melayani masyarakat umum dan pasien BPJS. Pada awal pendiriannya merupakan rumah sakit tipe D dengan fasilitas UGD, 1 kamar operasi, kamar bersalin *High Care Unit*, *Neonatal Intensive Care Unit*, 4 ruang poliklinik, apotik, dan ruang inap dengan kapasitas 26 tempat tidur. Sekarang ini, rumah sakit dipersiapkan menjadi rumah sakit tipe C dan telah menjadi rumah sakit pendidikan Universitas Syiah Kuala (RSP USK). Saat ini, RSP USK sedang melakukan inovasi diantaranya: layanan informasi ketersediaan tempat tidur (TT) di web, gratis layanan antar jemput memakai ambulance dalam radius 5 Km dari RSP, dan adanya penambahan dokter spesialis.

METODE

Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif berdesain *quasi experimental* dengan *pretest posttest one group*. Yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah seluruh perawat yang berdinasi di ruang rawat inap RSP USK dengan pengambilan data melalui *total sampling* yaitu sebanyak 11 perawat.

Instrumen penelitian yang dipakai adalah kuesioner pemenuhan kebutuhan dasar pasien yang dikembangkan peneliti berdasarkan tinjauan kepustakaan dan dilakukan uji *instrument* untuk melihat validitas dan reliabilitas yang diuji pada kelompok yang memiliki karakteristik yang sama dengan responden penelitian. Selanjutnya intervensi *guide* akan disusun oleh tim peneliti untuk memberikan pelatihan serta pengetahuan pada perawat tentang *lean management* dengan dan hubungannya dengan pemenuhan dasar pasien.

HASIL

Pretest dan post test menggunakan kuesioner (gform) Persepsi perawat terhadap pemenuhan kebutuhan dasar pasien di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh (yang telah dimodifikasi dari kuesioner asli oleh Sukandar, 2019).

Tabel 1. Karakteristik demografi data

No	Data Demografi	F	%
1.	Usia Responden (tahun)		
	25-30	2	18
	31-40	2	18
	41-50	7	64
2.	Jenis Kelamin		
	Perempuan	11	100
3.	Tingkat Pendidikan		
	Diploma	8	72
	Ners	3	28
4.	Pelatihan yang diikuti dalam 2 tahun terakhir		
	Revolusi mental	1	9
	CLS	2	19
	Tidak ada	8	72
	Total	11	100,0

Dari hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa semua responden merupakan perempuan dan kebanyakan berusia 41-50 tahun (64%) dengan tingkat pendidikan terbanyak (72%) adalah diploma (D3 Keperawatan). Adapun pelatihan atau seminar yang diikuti oleh responden dalam 2 tahun terakhir baik daring maupun luring adalah mayoritas tidak ada (72%). Hal ini dapat menjadi perhatian serta masukan pada pihak manajemen rumah sakit, untuk lebih meningkatkan skill maupun pengetahuan perawat dengan memfasilitasi para perawat di ruang rawat inap untuk dapat mengupdate khususnya yang berhubungan dengan asuhan keperawatan pada pasien.

Hasil Intervensi

Model penerapan lean management berpengaruh secara signifikan dan efektif dalam pemenuhan kebutuhan dasar pasien ($p < 0,05$). Hasil pre-post test dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *gform* yang terdiri dari 50 item pertanyaan dari 14 subskala dari teori kebutuhan Henderson (Bernafas, makan dan minum, menghilangkan kotoran tubuh, mempertahankan postur tubuh, istirahat dan tidur, berpakaian, pengaturan suhu tubuh, kebersihan diri, menghindari bahaya, komunikasi, spiritualitas, aktualisasi diri, relaksasi, dan kayanan kesehatan menunjukkan hasil terlihat meningkat. Setelah 3 bulan, pelaksanaan peningkatan kebutuhan dasar pada pasien meningkat sesuai khususnya makan dan minum, berpakaian, kebersihan diri, istirahat dan tidur, serta spiritualitas.

Tabel 2. menunjukkan responden yang melaksanakan asuhan keperawatan dasar pada pasien sesuai intervensi *guide*, sebelum dan sesudah intervensi mengalami kenaikan yang berarti pelaksanaan intervensi dinilai efektif. Peneliti juga menanyakan pertanyaan terbuka pada responden terkait apakah semua SPO (standar Prosedur Operasional) asuhan keperawatan dasar yang dilakukan perawat tersedia di ruangan, namun hanya sebagian (54,5%) yang menjawab iya, sementara lainnya mengatakan ragu-ragu dan tidak. Hal ini menjadi

masalah, mengingat segala asuhan keperawatan pada pasien yang diberikan oleh perawat harus berdasarkan standar (SPO) mengikuti SAK (Standar Asuhan Keperawatan) ruangan di Rumah Sakit. Namun, setelah pelaksanaan intervensi di ruangan, SPO khususnya pemenuhan dasar pasien telah ada dan dijadikan mode untuk keefektifan pelaksanaan intervensi keperawatan pada pasien rawat inap.

Tabel 2. Intervensi Model penerapan lean management

Pemenuhan Kebutuhan Dasar Pasien	Intervensi	
	PreTest	Post Test
Baik	4 (36%)	9 (82%)
Kurang Baik	7 (64%)	2 (18%)
Tidak Baik	0 (0%)	0 (0%)
Total	11 (100%)	11 (100%)

Selain itu, peneliti juga menanyakan pertanyaan terbuka yaitu alasan pemenuhan kebutuhan dasar pada pasien kadang-kadang atau tidak dilaksanakan dikarenakan oleh apa, sebagian responden (54,5%) mengatakan kurangnya SDM atau staf perawat yang tidak sesuai dengan jumlah bed pasien. Sementara lainnya menjawab kurangnya fasilitas yang disediakan rumah sakit, serta kurangnya waktu dalam pemberian pelayanan kepada semua pasien sebagai contoh dalam *personal hygiene* pasien, perawat meminta kerjasama keluarga dalam memenuhi perawatan kebersihan diri pasien, namun terkadang tidak terlaksana sesuai harapan.

PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit mencakup pelayanan medis dan nonmedis, kedua cakupan pelayanan tersebut saling berperan penting. Pelayanan medis dalam perawatan pasien diantaranya penetapan diagnosa, asuhan keperawatan dasar misalnya memandikan pasien. Sedangkan pelayanan non medis meliputi proses penerimaan pasien, layanan administrasi dan keuangan serta layanan atau fasilitas penunjang kebutuhan pasien selama

menjalani proses rawatan. Masyarakat sebagai pengguna layanan sangat kritis dalam memilih rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan untuk dirinya maupun keluarga. Tidak hanya berdasarkan keinginan ingin sembuh melainkan juga pertimbangan dalam kenyamanan dan pemenuhan pelayanan yang lebih kompleks. Tingkat kepuasan menjadi indikator dan ukuran standar mutu pelayanan suatu rumah sakit.

Dalam pemenuhan kebutuhan dasar rawatan, pasien dengan tingkat ketergantungan mandiri, parsial, dan *minimal care* memerlukan intervensi dari perawat sesuai dengan diagnosa dan rencana asuhan keperawatan. Hasil penelitian menunjukkan penerapan lean management efektif membantu perawat dalam melakukan asuhan sesuai dengan Standar Asuhan Keperawatan (SAK).

Asuhan keperawatan dasar oleh perawat di ruang rawat inap RSP USK perlu ditingkatkan, sehingga penelitian ini dengan rangkaian proses serta Kerjasama yang baik dari tim peneliti dengan kepala ruang dan perawat pelaksana serta manager rumah sakit sangat mendukung pelaksanaan penelitian sesuai dengan tujuan dan manfaat penelitian.

Lean management adalah suatu metode yang dilakukan oleh perusahaan/institusi tempat kerja untuk bisa meningkatkan kualitas produksi, meningkatkan value-nya dan juga mengurangi terjadinya pemborosan. Tujuan utamanya yakni mengurangi pemborosan yang sering terjadi dari sisi waktu, anggaran dan juga sumber daya. Selain itu, metode *lean management* juga akan lebih fokus dalam meluangkan waktu guna meningkatkan kualitas produksi. Dalam meningkatkan metode *lean management* juga harus mampu menghasilkan produk yang lebih berkualitas dan tidak memakan biaya yang terlalu banyak. Dalam dekade belakangan ini, revolusi *lean management* yang berpusat pada pelayanan Kesehatan dalam meningkatkan mutu dan menurunkan *cost* terus berlangsung. Hasil dari *lean management* ini sangat nyata diperlihatkan. Dengan tool yang digunakan dapat menghapus waktu yang sia-sia, pergerakan, dan sumberdaya dari proses klinik dan mendapatkan hasil yang baik dengan biaya

yang rendah (Barnas, 2014).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Situmorang dan Ritonga (2012) didapatkan hasil yang efektif terhadap penerapan lean management dengan metode 5S yang dilakukan. Rumah sakit memerlukan metode contohnya 5S untuk dapat menghilangkan hal yang tidak efektif dan tidak efisien, mencegah kesalahan dan membuat sesuatu pekerjaan menjadi semakin lebih baik. Metode 5S ini tidak sulit untuk dipahami oleh setiap pegawai. Tetapi akan sulit untuk dilaksanakan dengan baik dan benar jika kegigihan, kebulatan tekad, usaha yang terus menerus dari staf dan kesanggupan dalam melihat apa yang penting serta memerlukan perhatian secara mendetail dari staf tidak dimiliki. Sikap kerja 5S akan menjadikan praktek kerja yang lebih mudah dengan berkurangnya pemborosan waktu contohnya saat mencari dan mengambil alat-alat (Osada, dan Efranto dalam Situmorang dan Ritonga, 2012).

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa penerapan lean management berpengaruh secara signifikan dan efektif dalam pemenuhan kebutuhan dasar pasien ($p < 0,05$) di RSP USK. Terimakasih kepada RSP USK dan LPPM USK dalam mendukung pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnas, K. (2014). Beyond Heroes A Lean Management System for Healthcare. https://www.google.co.id/books/edition/Beyond_Heroes/D8yFAwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Ery, P., Suci, L., & Eka, N. (2019). Hubungan Motivasi Kerja Dengan Perilaku Caring Perawat. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 1(November), 89–94. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65>
- Fajrillah., & Nurfitriani. (2016). Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Perawat Pelaksana dalam Melaksanakan Pelayanan Keperawatan di Instansi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. *Jurnal Keperawatan Sriwijaya*, 3(2), 16–24.
- Lestari, R., Kumboyono, & Dyta, L. (2010). Tingkat Stres Kerja dan Perilaku Caring Perawat. *Jurnal Ners*, 5(2), 164–170.
- Lestari, L & Ramadhaniyati. (2018). *Falsafah dan Teori Keperawatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Muninjaya, A.A.G. (2011). *Manajemen Kesehatan Ed. 3*. Jakarta: EGC.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2016 tentang *keselamatan dan kesehatan kerja rumah sakit*.
- Potter dan Perry. (2010). *Fundamental Keperawatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Potter, P. A., Perry, A. G., Stockert, P. A., & Hall, A. (2020). *Fundamentals of Nursing - E-Book*. Missouri: Elsevier Health Sciences.
- Situmorang, P.R., & Ritonga, E.S. (2018). Pengaruh pelatihan dan penerapan metode 5S oleh kepala ruangan terhadap perencanaan logistic di rumah sakit swasta kota Medan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*. Vol (4) no 2.
- Ramadhan M.P., dkk. (2022). Aplikasi teori virginia henderson padapengkajian keperawatan pasien dengan urolithiasis. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah Bengkulu*. 02, 120-131. Di unduh dari: <http://jurnal.umb.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/3668/2621>
- Risnah; Irwan, Muhammad. (2021). *Falsafah dan Teori Keperawatan dalam integrasi keilmuan*. Alauddin University Press.
- Sari A.A.P. & Handayani T.P. (2021). Aplikasi theory virginia henderson dalam asuhan keperawatan pada kasus post-sectio caesaria drsud argamakmur Bengkulu. *Nursing Inside Community*. Volume 4 Nomor 1. Di unduh dari: <http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/nic/article/download/820/538>
- Tiara., & Lestari, A. (2013). Perilaku Caring Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan*, IX(2), 115–119.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Diunduh dari <http://www.jugloabang.com/pustaka/uu-44-2009-rumah-sakit>.

- Undang-Undang RI No 36. (2014). *Undang-Undang RI No 36 th 2014* (Issue 1).
- Wahyudi., Sutria, E., Ashar, M. U., & Syisnawati. (2017). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Perilaku Caring Perawat di Ruang Perawatan Internal. *Journal of Islamic Nursing*, 2(2), 82–92.