

LAMPIRAN

Lampiran 1 *Informed Consent*

**INFORMED CONSENT
PERSETUJUAN MENJADI INFOMAN**

Yth. Bapak/Ibu

Saya Royyadi Chandra Saputra, mahasiswa S2 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (Tesis), saya bermaksud melakukan penelitian mengenai “ **PENGEMBANGAN ALUR PROSES RAWAT JALAN PASIEN BPJS RUMAH SAKIT HERMINA CIRUAS DENGAN PENDEKATAN LEAN HOSPITAL**”.

Saya memohon Bapak/Ibu bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. **Wawancara ini hanya untuk keperluan akademis dan terjamin kerahasiaannya.** Untuk itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab setiap pertanyaan dengan leluasa tanpa beban, dalam arti betul-betul sesuai dengan kondisi (pendapat, pengalaman dan keadaan) yang sebenarnya. Untuk itu saya ucapkan terima kasih atas kesediaan dan kerjasamanya.

Saya setuju untuk ikut serta dalam wawancara ini

Nama :

Jabatan :

Alamat :

Peneliti

Serang,.....

Informan

PEDOMAN OBSERVASI

Lampiran 2 Pedoman Observasi

Nama Pasien :

Tanggal Observasi :

Jam Observasi

No	Kegiatan	Waktu Mulai	Waktu Selesai	Total (Menit)	Unit	Value added		Non value added		Waste									
						Ya/ Tidak	Total (Menit)	Ya/ Tidak	Total (Menit)	Defect/Rework	Overproduction	Waiting	Confusion	Transportasi	Inventory	Moving	Proses yang berlebihan		

Lampiran 3 Pedoman Wawancara Mendalam

PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM

PENELITIAN

PENGEMBANGAN ALUR PROSES RAWAT JALAN PASIEN BPJS RUMAH SAKIT HERMINA CIRUAS DENGAN PENDEKATAN *LEAN HOSPITAL*

Pembukaan

1. Ucapan terima kasih kepada informan atas kesediaan untuk diwawancarai
2. Memperkenalkan nama pewawancara dan menjelaskan tujuan wawancara

Tujuan

Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi dan tanggapan dari bapak/ibu terhadap alur proses rawat jalan pasien BPJS Rumah Sakit Hermina Ciruas.

Prosedur

1. Wawancara dilakukan peneliti
2. Informasi bebas menyampaikan pendapat, pengalaman, saran dan komentar
3. Pendapat, pengalaman, saran dan komentar dari informan sangat bernilai
4. Jawaban yang dikemukakan tidak ada yang benar dan salah
5. Semua pendapat, pengalaman, saran dan komentar akan dijamin kerahasiaannya
6. Sampakan pendapat, pengalaman, saran dan komentar akan dijamin kerahasiaannya
7. Sampakan kepada informan bahwa semua yang dikemukakan tidak untuk disebarluaskan, hanya untuk kepentingan penelitian.

PEDOMAN WAWANCARA

Hari/ Tanggal :
Waktu/ Tempat :
Nama :
Jabatan : Kepala Instalasi Rawat Jalan, PJ Perawat, Petugas Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan, Petugas Depo Farmasi, Petugas *Billing*.

1. Menurut anda masalah apa yang terkait proses rawat jalan pasien BPJS Rumah Sakit Hermina Ciruas?
2. Kebijakan apa saja yang telah ditetapkan terkait proses rawat jalan pasien BPJS?
3. Bagaimana sistem informasi untuk proses rawat jalan pasien BPJS Rumah Sakit Hermina Ciruas yang saat ini tersedia mendukung pekerjaan anda? Apa usulan anda?
4. Adakah komplain terhadap proses rawat jalan pasien BPJS?
5. Jika ada tindakan apa yang diambil dalam mengatasi keluhan tersebut?
6. Apakah ada hambatan dalam melakukan proses rawat jalan pasien BPJS?
7. Apa saja kesulitan yang terkait yang selama ini menjadi permasalahan proses rawat jalan pasien BPJS?
8. Apa saja yang harus didokumentasikan dalam rawat jalan pasien BPJS?
9. Apa saja kendala utama yang anda hadapi saat proses rawat jalan pasien BPJS?
10. Apa saja saran dan harapan anda untuk meningkatkan proses rawat jalan pasien BPJS?
11. Menurut anda *improve* apa dalam meningkatkan proses rawat jalan pasien BPJS & apakah ada ruang untuk melakukan *improve* tersebut?

PEDOMAN WAWANCARA

Hari/ Tanggal :
Waktu/ Tempat :
Nama :
Jabatan : Pasien

1. Adakah keluhan bapak/Ibu terhadap proses rawat jalan pasien BPJS Rumah Sakit Hermina Ciruas?
2. Adakah keluhan terhadap waktu tunggu pelayanan di rawat jalan?
3. Apakah Rumah Sakit Hermina Ciruas memberikan kejelasan informasi mengenai persyaratan?
4. Apakah Alur proses pelayanan dan petunjuk arah cukup jelas?
5. Adakah saran dan harapan untuk meningkatkan proses rawat jalan pasien BPJS RS Hermina Ciruas?

Matriks Wawancara

Pertanyaan	I1 (Pasien)	I2 (Pasien)	I3 (Pasien)	I4 (Kepala Rawat Jalan)	I5(Adm. Rawat Jalan)	I6 (Adm Rawat Jalan)	I7 (Adm Rawat Jalan)	I8 (Perawat Nurse Station)	I9 (Perawat Nurse Station)	I10 (Perawat Nurse Station)	I11 (Kepala Depo Farmasi)	I12 (Kepala Kasir)	I13 (Direktur RS Hermina Ciruas)
Adakah keluhan bapak/Ibu terhadap proses rawat jalan pasien BPJS Rumah Sakit Hermina Ciruas?	Iya ada, lama antri	Ada pak, lama tunggu	Lama tunggu, ga dapet duduk diri, panas										
Adakah keluhan terhadap waktu tunggu pelayanan di rawat jalan?	lama antrian daftar dari 06.30, makin siang makin lama tunggu daftarnya	Ini harus ambil antrian dulu, baru datang lagi sesuai info perawat	Lama tunggu diperiksa dokter sama ambil obat ini										
Apakah Rumah Sakit Hermina Ciruas memberikan kejelasan informasi mengenai persyaratan	Kita tanya ntar dikasih tau	Iya diinforin petugas kok	Dinforin, pas baru banget ga tau harus berkas apa dibawa dan fotocopy										

Pertanyaan	I1 (Pasien)	I2 (Pasien)	I3 (Pasien)	I4 (Kepala Rawat Jalan)	I5(Adm. Rawat Jalan)	I6 (Adm Rawat Jalan)	I7 (Adm Rawat Jalan)	I8 (Perawat Nurse Station)	I9 (Perawat Nurse Station)	I10 (Perawat Nurse Station)	I11 (Kepala Depo Farmasi)	I12 (Kepala Kasir)	I13 (Direktur RS Hermina Ciruas)
Apakah Alur proses pelayanan dan petunjuk arah cukup jelas	Ga tau,yang gimana alur	Ada itu dekat mesin tapi kurang tertarik baca	Kurang jelas pak itu										
Adakah saran dan harapan untuk meningkatkan proses rawat jalan pasien BPJS RS Hermina Ciruas	Jangan ada antri lagi, sama ada arah-arah	Layanan jangan lamalah	Kalo tunggu diperiksa dokter sama obat jangan lama										
Menurut anda masalah apa yang terkait proses rawat jalan pasien BPJS Rumah Sakit Hermina Ciruas?	-	-	-	Dokter suka telat datang karena kebanyakan dokter pns dan tunggu selesai kerja									

Pertanyaan	I1 (Pasien)	I2 (Pasien)	I3 (Pasien)	I4 (Kepala Rawat Jalan)	I5 (Adm. Rawat Jalan)	I6 (Adm Rawat Jalan)	I7 (Adm Rawat Jalan)	I8 (Perawat Nurse Station)	I9 (Perawat Nurse Station)	I10 (Perawat Nurse Station)	I11 (Kepala Depo Farmasi)	I12 (Kepala Kasir)	I13 (Direktur RS Hermina Ciruas)
Kebijakan apa saja yang telah ditetapkan terkait proses rawat jalan pasien BPJS?				Kurang optimal				Kurang optimal			Kurang optimal		Acuan ada, namun belum optimal
Bagaimana sistem informasi untuk proses rawat jalan pasien BPJS Rumah Sakit Hermina Ciruas yang saat ini tersedia mendukung pekerjaan anda? Apa usulan anda?								Cukup memadai			Sudah cukup baik, namun harus tetap dikembangkan	Cukup memadai untuk SIM	Sudah baik, kami akan selalu tingkatkan SIM RS
Adakah komplain terhadap proses rawat jalan pasien BPJS?				Komplain ada namun dapat diselesaikan		Jarang kalo komplain		Jarang sih tapi ada juga			Jarang sih tapi ada juga		Ada tapi bisa diatai dilapangan
Jika ada tindakan apa yang diambil dalam mengatasi				Laporan ke manajemen		Laporan		Laporan aja ke atasan			Laporan ke manajemen		Laporan akan ditindaklanjuti, bantuan SDM

keluhan tersebut?													manajemen ke nurse station
Apakah ada hambatan dalam melakukan proses rawat jalan pasien BPJS?				Ada, masih bisa ditangani	Ada, tapi bisa ditangani	Ada, tapi bisa ditangani	Ada, tapi bisa ditangani				Ada, terkait pelayanan resep rawat jalan	Ada, bisa ditangani	
Apa saja kesulitan yang terkait yang selama ini menjadi permasalahan proses rawat jalan pasien BPJS?				Dokter sering datang terlambat	Pasien banyak, petugas kekurangan	SDM Kurang	Pasien datang berkas yang dibawa tidak lengkap	Dokter hadir terlambat	Pasien selalu tanya-tanya	-	Butuh SDM yang khusus rajal BPJS	Pasien lupa bawa berkas BPJS	
Apa saja yang harus didokumentasikan dalam rawat jalan pasien BPJS?					Surat rujukan, kartu bpjs, ktp	SEP, bukti transaksi poliklinik					Resep dokter dan perincian obat pasien	Perincian obat, bukti transaksi poliklinik, berkas BPJS	
Apa saja kendala utama yang anda hadapi saat proses rawat jalan pasien BPJS?				Kehadiran dokter tidak tepat waktu					Pasien banyak, sdm kurang		Pasien banyak, SDM kurang	Berkas pasien tidak dibawa/tidak lengkap	
Apa saja saran dan harapan anda untuk meningkatkan proses rawat				Kehadiran dokter tepat waktu	Pendaftaran melalui herimna mobile app						Ada penambahan petugas yang bertanggung jawab pada		Untuk harapan perlu melakukan perbaikan

jalan pasien BPJS?											resep rajal		namun butuh waktu
Menurut anda improve apa dalam meningkatkan proses rawat jalan pasien BPJS & apakah ada ruang untuk melakukan improve tersebut?				Komitmen dokter ditingkatkan	Sosialisasi lebih sering hermina mobile app						Pelatihan e-prescribing pada dokter-dokter dan tambah SDM		Masih perlu waktu banyak untuk perubahan tersebut

Lampiran Rekap Hasil Penghitungan Observasi

No	Uraian Kegiatan	Jenis Kegiatan	Rata-Rata	Median	Min	Max	Standar Deviasi
Pendaftaran Rawat Jalan							
1	Pasien mengambil nomor antrian	VA	1	1	0	1	0,2
2	Pasien menunggu panggilan pendaftaran	NVA	105	84,5	6	240	58,9
3	Pasien melakukan proses pendaftaran	VA	3	3	3	4	0,3
Nurse Station							
4	Menunggu pemeriksaan di <i>nurse station</i>	NVA	14	14	7	21	3,8
5	Proses pemeriksaan di <i>nurse station</i>	VA	4	3	2	7	0,9
Poli Pemeriksaan							
6	Pasien menunggu pemeriksaan dokter	NVA	90	78	40	161	33,2
7	Pasien diperiksa dokter	VA	10	10	3	15	2,2
Depo Farmasi							
8	Pasien menunggu perincian obat	NVA	17	17,5	8	25	4,1
9	Pasien menunggu obat pulang	NVA	45	46	25	65	10,5
10	Pasien menerima obat pulang	VA	5	5	3	7	0,9
Kasir							
11	Pasien menunggu layanan kasir	NVA	2	2	1	2	0,3
12	Pasien mendapatkan bukti dari proses kasir	VA	4	4	2	5	0,6
Total			299	298,5	151	420	54,9