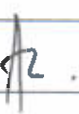




RS MATA
UNDAAN

DAFTAR HADIR

Hari/ Tanggal : Jum'at, 04 Desember 2020
Waktu : 13.00 WIB – Selesai
Tempat : Ruang Rapat 1 Lantai 3B
Acara : Presentasi Hasil Penelitian
Agenda : FGD

No.	Nama	Bagian	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Hargo Wahyuono, S.E, M.Si, Ak., CA	Direksi	Wadir Administrasi, Umum dan Keuangan	
2.	Arnold Hariyono S, S. KM., M.M.	Bagian Umum dan HRD	Kepala Bagian	
2.	Siti Laely Rochmah, S.Kep., Ns.	Instalasi Rawat Jalan	Kepala Instalasi	
3.	Zainal Arifin, A.Md.PK.	Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan dan Rekam Medis	Kepala Sub Bagian	
4.	Winarsih, A.Md.Kep.	Instalasi Rawat Jalan	Perawat	



UNIVERSITAS AIRLANGGA

Excellence with Morality

ANALISIS WASTE ALUR PELAYANAN MENGGUNAKAN *SERVICE BLUEPRINT* SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN CAPAIAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN

(Studi di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya)

VINNA AMALIA RESI DAMAYANTI

101814453024

3

METODE PENELITIAN

1. **Desain Penelitian** : Observasional dengan pendekatan *Cross-sectional*
2. **Lokasi dan Waktu Penelitian** : Penelitian mulai dilakukan pada bulan Januari 2020 sampai dengan Maret 2020

3. **Populasi Penelitian**:

Populasi : seluruh petugas medis dan non medis Unit Rawat Jalan dan 213 orang pasien Unit Rawat Jalan RS Mata Undaan Surabaya baik dari rawat jalan khusus maupun rawat jalan umum

4. **Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Variabel bebas

karakteristik pasien, karakteristik petugas, karakteristik rawat jalan, dan waste

Variabel perantara

Service Blueprint

Variabel terikat

waktu tunggu pelayanan di unit rawat jalan

TUJUAN PENELITIAN

Menganalisis waste alur pelayanan menggunakan *Service*

Blueprint sebagai upaya peningkatan capaian waktu tunggu

pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Mata Undaan

Surabaya.

2

HASIL PENELITIAN

4

No	Karakteristik	Hasil Penelitian
1	KARAKTERIS TIK PASIEN	64,5%, 58,8% pasien di IRJ Umum dan IRJ Khusus berpendidikan rendah Rendah (SD, SMP, SMA/KA), 54,5%, 64,7% berusia <45 th , 51,2% pasien di IRJ Umum berjenis kelamin perempuan dan 52,9% pasien IRJ Khusus berjenis kelamin laki-laki, 98,3%, 100% pasien memiliki pengalaman berobat yang baik di IRJ Umum dan Khusus
2	KARAKTERIS TIK PETUGAS	46,7%, 70% petugas merupakan pegawai baru (1-tahun) di IRJ Umum dan Khusus, 66,7%, 90% memiliki pengetahuan yang baik terhadap prosedur pelayanan, 86,7%, 100% berpendidikan tinggi (D3,S1,S2,Dsb), 66,7% petugas IRJ Umum merupakan pegawai kontrak, 70% petugas di IRJ Khusus merupakan pegawai tetap, 60%, 50% merupakan petugas tenaga Kesehatan/medis
3	KARAKTERIS TIK RU H SAKIT	83,5%, 94,1% system antrian di rawat jalan mudah dipahami oleh pasien, 89,3%, 100% alur pelayanan mudah dipahami

121 Pr

HASIL PENELITIAN			
UNIVERSITAS AIRLANGGA Excellence with Morality			
No	Jenis Waste	Waste yang dihasilkan oleh pasien di unit rawat jalan umum	Waste yang dihasilkan oleh pasien di unit rawat jalan khusus
Customer Action			
1	Memanggil regisrasi pembayaran	0	43:17:51
2	Pasien menunggu poli I	1:08:56:04	28:59:10
3	Pasien menunggu poli II (pemeriksaan dokter)	1:56:43:09	1:59:17:06
4	Pemberian Obat Tes Mula Obat Perawat (Poli 3)	1:39:21:34	0
5	Memanggil sebelum ke Poli 4	1:45:00:00	0
6	Memanggil pembayaran obat	27:09:04	15:46:12
7	Memanggil pengembalian obat	33:03:39	0
8	pasien ada yang kurang paham dengan cara kerja obat, jadi lama untuk menjelaskan	15:56:41	0
9	ada yang meninggalkan poli karena mengurus berkas	1:09:34:02	0
Onstage			
1	Pemeriksaan Dokter melebihi batas waktu standar	0	1:59:17:06
2	memasukkan data pasien lama (bag. Pendaftaran)	22:11:39	0
3	Print kwitansi lama	09:46:06	03:39:08
4	Ngobrol dengan teman ketika melayani pasien	0	00:48:58
5	mencerita telepon ketika melayani pasien	0	01:22:00
Backstage			
1	memasukkan data pasien lama	0	25:05:13
2	Memanggil perijinan RM pasien	22:11:39	0

5

Pr umum /
gasi?
jumlah
sample
samar

UNIVERSITAS AIRLANGGA
Excellence with Morality

HASIL PENELITIAN

6

No	Jenis Waste	Rawat jalan umum	Rawat jalan khusus	Kategori waste
Customer Action				
1	Memanggil registrasi pembayaran	-	✓	Waiting
2	Pasien menunggu poli I	✓	✓	Waiting
3	Pasien menunggu poli II (pemeriksaan dokter)	✓	✓	Waiting
4	Pemberian Obat Tes Mula Obat Perawat (Poli 3)	✓	-	Waiting
5	Memanggil sebelum ke Poli 4	✓	-	Waiting
6	Memanggil pembayaran obat	✓	✓	Waiting
7	Memanggil pengembalian obat	✓	-	Waiting
8	pasien ada yang kurang paham dengan cara kerja obat, jadi lama untuk menjelaskan	✓	-	unappropriate processing
9	ada yang meninggalkan poli karena mengurus berkas tidak ditangani proses pelayanan	✓	-	Transportation

6

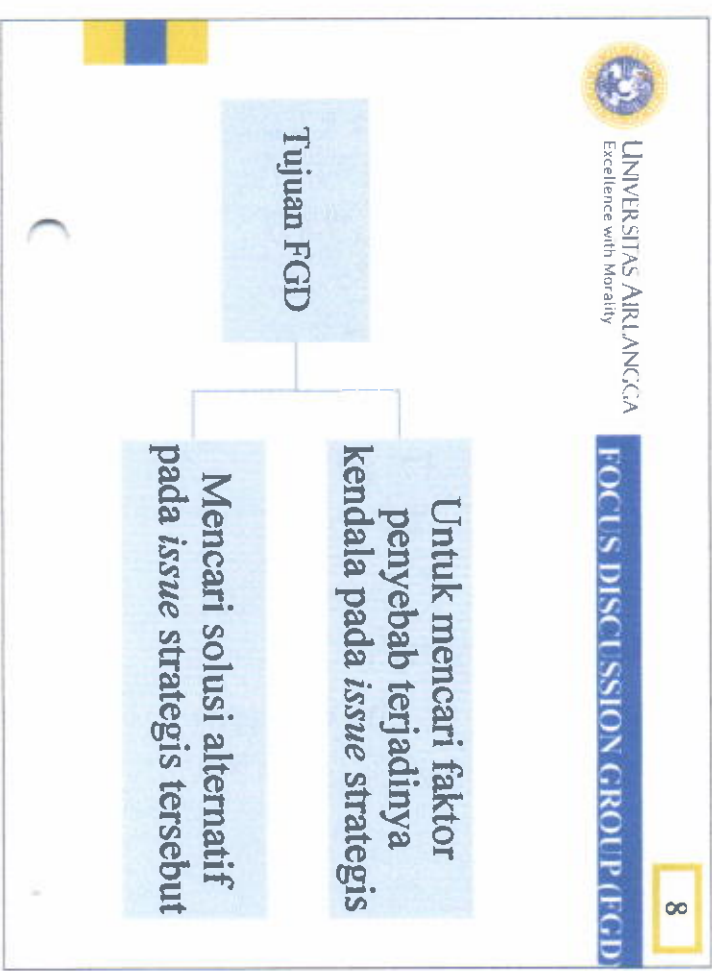
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Excellence with Morality

HASIL PENELITIAN

7

No	Jenis Waste	Rawat Jalan umum	Rawat Jalan khusus	Kategori waste
<i>Onstage</i>				
1	Pemeriksaan Dokter melebihi batas waktu standar	-	✓	<i>Transportation</i>
2	memasukkan data pasien lama (bag. Pendaftaran)	✓	-	<i>Waiting</i>
3	Print kwitansi lama	✓	✓	<i>Waiting</i>
4	Ngobrol dengan teman ketika melayani pasien	-	✓	<i>unappropriate processing</i>
5	menerima telepon ketika melayani pasien	-	✓	<i>unnecessary motion</i>
<i>Backstage</i>				
1	memasukkan data pasien lama	-	✓	<i>Waiting</i>
2	Menyiapkan RM pasien karena sulit dicari	✓	-	<i>Waiting</i>

7



8



No	Jenis Pelayanan	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Pengubah	Alternatif Solusi
Customer Action					
1	Rawat Jalan Umum	Pemeriksaan Awal	Sebesar 30,6% pasien unit rawat jalan umum menghabiskan waktu yang cukup lama yaitu 15 menit untuk proses pemeriksaan awal dengan perawat	45' - 10' - 10' 45' - 10' - 10'	X
1	Rawat jalan khusus	Awal	Sebesar 29,4% pasien di unit rawat jalan khusus menghabiskan waktu yang lama yaitu lebih dari 15 menit pada saat pemeriksaan awal dengan perawat	X	X
2	Rawat Jalan Umum	Pendidikan terakreditasi pasien, customer action	Pendidikan terakreditasi antara pendidikan terakreditasi pasien dengan customer action, yang berarti pasien dengan pendidikan rendah yaitu SD, SMP, SMA/KBerpotensi membuat proses kegiatan pasien (customer action) mulai dari pasien masuk sampai meninggalkan rumah sakit menjadi lama.		
2	Rawat Jalan Umum	Pendidikan terakreditasi customer action	Sebesar 64,46% pasien yang berobat di unit rawat jalan umum mayoritas berpendidikan rendah mulai SD, SMP, SMA/KB.		
2	Rawat Jalan Umum	Pendidikan terakreditasi customer action	Sebesar 75,21% dari hasil proses pelayanan pada kegiatan pasien (customer action) menghabiskan waktu lebih dari 60 menit.		

Spesifikasi
Label : faktor ada perbedaan



No	Jenis Pelayanan	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Pengubah	Alternatif Solusi
Onstage (GSR perkas)					
1	Rawat Jalan Umum	Pemeriksaan Awal	Sebesar 28,9% petugas di unit rawat jalan umum menghabiskan waktu lama yaitu 15 menit untuk pemeriksaan pemeriksaan awal ke pasien	X	X
1	Rawat jalan khusus	Awal	Sebesar 35,3% petugas di unit rawat jalan khusus menghabiskan waktu yang sangat lama yaitu lebih dari 15 menit pada saat melakukan pemeriksaan awal dengan pasien	X	X
2	Rawat Jalan Umum	Pemeriksaan Hasil Penunjang Medis	Sebesar 28,6% petugas di unit rawat jalan umum menghabiskan waktu yang lama yaitu 30 menit dalam proses pemberian hasil penunjang medis ke pasien	80m	80m
3	Rawat Jalan Umum	Proses Pembayaran	Sebesar 31,1% petugas di unit rawat jalan umum menghabiskan waktu yang lama yaitu lebih dari 15 menit dalam melakukan proses pembayaran dengan pasien	X	X



No	Jenis Pelayanan	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Pengubah	Alternatif Solusi
Customer Action					
3	Rawat jalan khusus	Memunggu Pemeriksaan Dokter	Sebesar 23,5% pasien menghabiskan waktu yang lama yaitu 60 menit sebelum proses pemeriksaan dengan dokter	- Tergantung - tergantung	- Tergantung - tergantung
4	Rawat Jalan Umum	Memunggu Pemeriksaan Hasil Penunjang Medis	Sebesar 28,6% pasien di unit rawat jalan umum menghabiskan waktu yang lama yaitu 30 menit saat menunggu hasil pemeriksaan penunjang medis	- 80m - 80m	- 80m - 80m
5	Rawat Jalan Umum	Memunggu Sebelum proses konsultasi	Sebesar 33,3% pasien di unit rawat jalan umum menghabiskan waktu yang lama yaitu 60 menit sebelum proses konsultasi berlangsung	- 80m + 80m + 80m	- 80m + 80m + 80m
7	Rawat Jalan Umum	Proses Pembayaran	Sebesar 31,1% pasien di unit rawat jalan umum menghabiskan waktu yang cukup lama yaitu lebih dari 15 menit pada saat melakukan proses pembayaran		
3	Rawat jalan khusus	Memunggu Pemeriksaan Dokter	Sebesar 23,5% pasien menghabiskan waktu yang lama yaitu 60 menit sebelum proses pemeriksaan dengan dokter		



No	Jenis Pelayanan	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Pengubah	Alternatif Solusi
Onstage					
1	Rawat jalan khusus	Memunggu Berkas pasien ditunjang	Sebesar 52,9% petugas di unit rawat jalan khusus menghabiskan waktu yang lama yaitu lebih dari 15 menit pada proses penyajian berkas pasien sampai berkas pasien ditunjang	10 menit	10 menit
Support Processes					
1	Rawat Jalan Umum	Sistem Komputasi	Sebesar 26,4% pasien merasa bahwa sistem komputerisasi di unit rawat jalan umum tidak mudah dipahami oleh pasien		
2	Rawat Jalan Umum	Support Processes, sistem antrian rawat jalan	Nilai signifikansi dari hasil uji statistik dengan chi-square yaitu 0,000 atau ($< 0,05$) sehingga ada hubungan secara statistik antara support processes dengan sistem antrian, yang berarti semakin mudah support process di rawat jalan umum berpotensi membuat sistem antrian di rawat jalan umum mudah dipahami.		
2	Rawat Jalan Umum	Support proses	Sebesar 26,45% pasien berpendapat bahwa proses pendukung seperti sistem komputerisasi tidak mudah dipahami		
2	Rawat Jalan Umum	Sistem antrian rawat jalan umum	Sebesar 29,75% pasien berpendapat bahwa sistem antrian di unit rawat jalan umum sulit untuk dipahami mulai dari pasien masuk sampai meninggalkan rumah sakit	7 orang / 7 orang	7 orang / 7 orang



No	Jenis Pelayanan	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Penyebab	Alternatif Solusi
Physical Evidence					
1	Rawat Jalan Jalan Tunggu Linum	Kondisi Ruang Tunggu Rawat Jalan Bukti Fisik (physical evidence), alur pelayanan di rawat jalan umum Bukti Fisik (physical evidence) Linum	Sebesar 30,6% pasien merasa bahwa kondisi ruang tunggu dan fasilitas pendukung di unit rawat jalan umum tidak dapat berfungsi dengan baik		
2	Rawat Jalan Linum	Alur pelayanan rawat jalan umum Bukti Fisik (physical evidence) Linum	Nilai signifikansi dari hasil uji statistik dengan chi-square yaitu 0,023 atau ($< 0,05$) sehingga ada hubungan secara statistik antara bukti fisik dengan alur pelayanan, yang berarti bukti fisik di rawat jalan umum yang memadai dan berfungsi dengan baik berpotensi membuat alur pelayanan di rawat jalan umum mudah dipahami.	Sebesar 89,26% pasien berpendapat bahwa bukti fisik atau fasilitas penunjang pelayanan di unit rawat jalan umum sudah memadai dan dapat berfungsi dengan baik	
		Alur pelayanan rawat jalan umum	Sebesar 92,56% pasien berpendapat bahwa alur pelayanan mudah dipahami dengan didukung oleh adanya gambar, poster dan informasi yang diberikan oleh petugas		



No	Jenis Waste	Rawat jalan umum	Rawat jalan khusus	Kategori waste	Penyebab	Alternatif Solusi
Onstage						
1	Pemeriksaan Dokter melebihi batas waktu standar	-	✓	Transportation		
2	memasukkan data pasien lama (bag. Pendaftaran)	✓	-	Waiting		
3	Print kwitansi lama	✓	✓	Waiting		
4	Ngontrol dengan teman ketika melayani pasien	21308	✓	unappropriate processing	1 wait	
5	mencerna telepon ketika melayani pasien	-	✓	unnecessary motion		
Backstage						
1	memasukkan data pasien lama	-	✓	Waiting		
2	Menyiapkan RM pasien karena sulit dicari	✓	-	Waiting		



No	Jenis Waste	Rawat jalan umum	Rawat jalan khusus	Kategori waste	Penyebab	Alternatif Solusi
Customer Action						
1	Menunggu registrasi pembayaran	-	✓	Waiting		
2	Pasien menunggu poli I	✓	✓	Waiting		
3	Pasien menunggu poli II (pemeriksaan dokter)	✓	✓	Waiting		
4	Pemberian Obat Teras Mada Oleh Perawat (Poli 3)	30-06-2021	-	Waiting		
5	Menunggu sebelum ke Poli 4	✓	-	Waiting		
6	Menunggu pembayaran obat	✓	✓	Waiting		
7	Menunggu pengambilan obat	✓	-	Waiting		
8	pasien ada yang kurang paham dengan cara kerja obat, jadi lama untuk menjelaskan	✓	-	unappropriate processing		e-em
9	ada yang mengembalikan poli karena mengurus berkas berkas ditengah proses pelayanan	✓	-	Transportation		



Sekian dan Terima Kasih