

**Lampiran 1. Waktu Standar Aktivitas Pelayanan Pasien Lama**

	Aktivitas Pelayanan	Observasi					Rata-Rata
		1	2	3	4	5	
Pendaftaran	Menunggu proses pendaftaran	432	387	369	403	357	389.6
	Pemberian kartu ke bagian administrasi	1	1.5	3	2	2.8	2.06
	Input data pasien	49	52	69	59	61	58
	Pengembalian kartu ke pasien	1.5	3	3	1	1.25	1.95
Rekam Medis	Pengecekan berkas rekam medis di komputer	32	26	23	29	30	28
	Pencarian berkas rekam medis	182	130	146	153	179	158
	pendistribusian berkas rekam medis	28	25	25	27	25	26
Pemeriksaan	Transportasi pasien ke ruang tunggu	35	32	33	38	37	35
	Pasien antri pemeriksaan	2144	1755	1950	1856	2015	1944
	Panggilan antrian pemeriksaan	12	7	7	9	6	8.2
	Proses Pemeriksaan	322	215	215	308	314	274.8
Pembayaran	Transportasi pasien menuju pembayaran	19	23	25	21	17	21
	penyerahan resep obat dan rekam medis	20	24	19	17	20	20
	proses pembayaran	93	65	55	85	57	71
Apotek	Transportasi pasien menuju apotek	8	7	12	16	7	10
	Proses pemberian resep obat	3	1.5	1	2.5	2.25	2.05
	transportasi ke ruang tunggu apotek	5	3	8	7	8	6.2
	Menunggu obat	532	324	436	487	361	428
	Panggilan antrian pemberian obat	3	2	2	4	4	3
	Transportasi ke pemberian obat di apotek	4	7	5	5	4	5
	Proses pemberian obat di apotek	37	27	25	25	31	29

**Lampiran 2. Waktu Standar Aktivitas Pelayanan Pasien Baru**

	Aktivitas Pelayanan	Observasi					Rata-Rata
		1	2	3	4	5	
Pendaftaran	Menunggu proses pendaftaran	533	405	476	456	352	444.4
	Pemberian tanda pengenal ke bagian administrasi	3	1	1.5	2.1	2	1.92
	Input data pasien dan pembuatan kartu	53	44	38	38	42	43
	Pengembalian tanda pengenal ke pasien	3	1	2.5	2	1.25	1.95
Rekam Medis	Input data pasien baru di komputer	30	28	21	32	20	26.2
	Pembuatan rekam medis	152	143	174	122	125	143.2
	pendistribusian berkas rekam medis	27	26	25	27	25	26
Pemeriksaan	Transportasi pasien ke ruang tunggu	32	31	27	28	31	29.8
	Pasien antri pemeriksaan	1495	1588	1723	1902	1811	1703.8
	Pemanggilan antrian pemeriksaan	12	8	6	11	12	9.8
	Proses Pemeriksaan	265	254	215	184	195	222.6
Pembayaran	Transportasi pasien menuju pembayaran	38	38	29	36	39	36
	penyerahan resep obat dan rekam medis	20	15	18	14	14	16.2
	proses pembayaran	65	43	55	64	47	54.8
Apotek	Transportasi pasien menuju apotek	7	9	11	14	9	10
	Proses pemberian resep obat	2	2.5	1	2	2.5	2
	transportasi ke ruang tunggu apotek	3	5	4	5	4	4.2
	Menunggu obat	385	301	321	436	293	347.2
	Pemanggilan antrian pemberian obat	2	3	3	3	4	3
	Transportasi ke pemberian obat di apotek	7	3	6	5	4	5
	Proses pemberian obat di apotek	27	39	28	29	36	31.8

### Lampiran 3. Kuesioner Pembobotan Waste

Nama :  
Jabatan :  
Bagian :

#### KUESIONER PEMBOBOTAN WASTE

##### A. Memahami aktivitas yang tergolong waste (pemborosan) pada pelayanan kesehatan

Waste adalah aktivitas yang menghilangkan waktu, sumber daya, dan tempat tetapi tidak berkontribusi pada kepuasan akan kebutuhan konsumen. Jenis waste yang terjadi pada Poliklinik Universitas Brawijaya adalah sebagai berikut:

1. *Defect* : Pengerjaan kembali karena cacat, kualitas rendah dan adanya kesalahan
  - a. Hilangnya data pasien
  - b. Kesalahan proses pembayaran
  - c. Salah memberi label
  - d. Penggantian resep obat oleh dokter
  - e. Pasien tidak membawa kartu pasien (pasien lama)
  - f. Pasien mendatangi ruang pemeriksaan yang salah
2. Waktu Tunggu (*waiting*)
  - a. Menunggu pemeriksaan dokter
  - b. Menunggu proses pembayaran
  - c. Menunggu proses pendaftaran
  - d. Menunggu obat di apotek
3. *Not Talented*
  - a. Persediaan peralatan medis yang belum tersusun
  - b. Persediaan obat yang belum tersusun
  - c. Berkas rekam medis yang menumpuk
4. *Unnecessary Motion*
  - a. Mencari dokumen berkas medis
  - b. Mencari obat
  - c. Melakukan gerakan yang tidak diperlukan pada bagian pendaftaran dan pembayaran untuk menjangkau barang-barang yang dibutuhkan
5. *Transportation*
  - a. Pendistribusian berkas rekam medis
  - b. Transportasi pasien ke bagian pembayaran

- c. Transportasi pasien menuju ke ruang antrian
- d. Transportasi pasien menuju ke apotek

### KUESIONER PEMBOBOTAN WASTE

#### B. Dampak Terjadinya Waste

Sesuai dengan kondisi yang ada dalam sistem pelayanan kesehatan, berikan untuk tiap *waste* yang terjadi dengan parameter skor yang telah ditentukan, rentang angka 1 sampai 5 seperti pada tabel dibawah ini.

Score	Degree	Description
1	Sangat kecil	<i>Waste</i> yang terjadi tidak memiliki efek samping masih bisa diterima (tidak ada masalah) dan tidak menimbulkan efek secara langsung.
2	Kecil	<i>Waste</i> yang terjadi menimbulkan efek yang bersifat terbatas dan dapat menimbulkan efek yang mulai sedikit serius.
3	Sedang	<i>Waste</i> yang terjadi menimbulkan efek yang serius sehingga memerlukan sedikit <i>rework</i> atau perbaikan.
4	Besar	<i>Waste</i> yang terjadi mengakibatkan gangguan cukup serius pada aliran pelayanan baik fisik dan informasi, sehingga secepatnya harus dieliminasi, dan dapat menyebabkan gangguan pada peralatan, sehingga harus segera dieliminasi atau dihilangkan.
5	Sangat Besar	<i>Waste</i> yang terjadi mengakibatkan gangguan sangat serius pada aliran pelayanan baik fisik maupun informasi, sehingga harus segera di hilangkan karena dampak yang ditimbulkan parah dan berbahaya bila tidak dihilangkan.

#### C. Intensitas Terjadinya Waste (Frekuensi Kejadian)

Petunjuk Pengisian

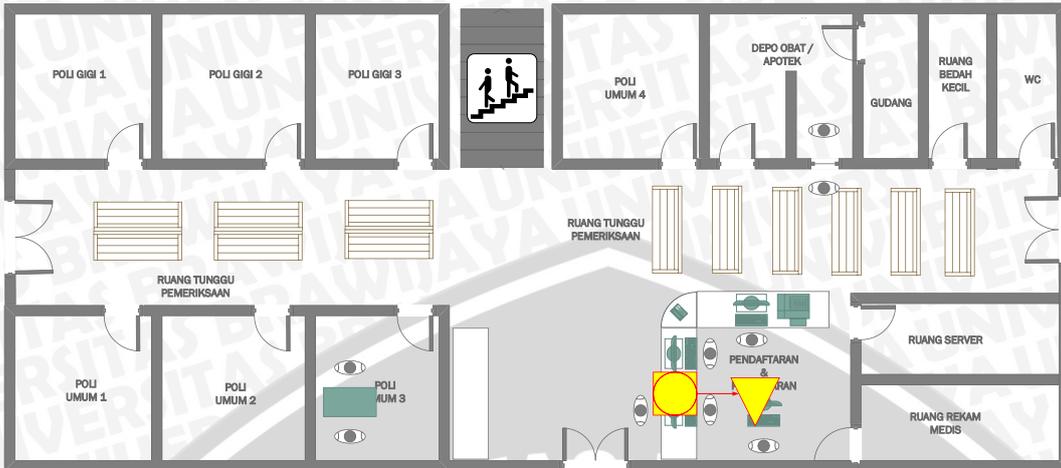
Berikut ini adalah kuesioner mengenai frekuensi terjadinya *waste*. Berilah tanda (√) pada jawaban yang menurut anda cocok. Untuk frekuensi terjadinya masing-masing permasalahan digunakan skala *likert*

- 1 = Tidak pernah terjadi selama satu bulan
- 2 = Jarang terjadi (1-7 kali dalam satu bulan)
- 3 = Kadang-kadang terjadi (8-20 kali dalam satu bulan)
- 4 = Sering terjadi (20-30 kali dalam satu bulan)
- 5 = Selalu terjadi (Setiap hari terjadi selama satu bulan)

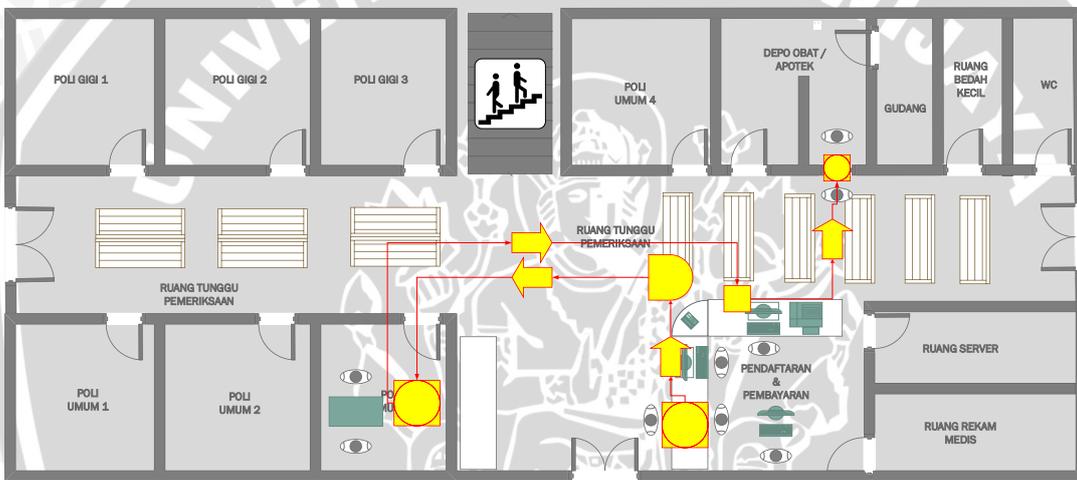
No	Pemborosan ( <i>waste</i> )	Dampak					Frekuensi					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	<i>Defect</i>											
A	Hilangnya data pasien											
B	Kesalahan proses pembayaran											
C	Salah memberi label											
D	Penggantian resep obat oleh dokter											
E	Pasien tidak membawa kartu pasien (pasien lama)											
F	Pasien mendatangi ruang pemeriksaan yang salah											
2	<i>Waktu Tunggu (waiting)</i>											
A	Menunggu pemeriksaan dokter											
B	Menunggu proses pembayaran											
C	Menunggu proses pendaftaran											
D	Menunggu obat di apotek											
3	<i>Not Talented</i>											
A	Persediaan peralatan medis yang belum tersusun											
B	Persediaan obat yang belum tersusun											
C	Berkas rekam medis yang menumpuk											
4	<i>Unnecessary Motion</i>											
A	Mencari dokumen berkas medis											
B	Mencari obat											
C	Melakukan gerakan yang tidak diperlukan pada bagian pendaftaran dan pembayaran untuk menjangkau barang-barang yang dibutuhkan											
5	<i>Transportation</i>											
A	Pendistribusian berkas rekam medis											
B	Transportasi pasien ke bagian pembayaran											
C	Transportasi pasien menuju ke ruang antrian											

(Tanda Tangan Responden)

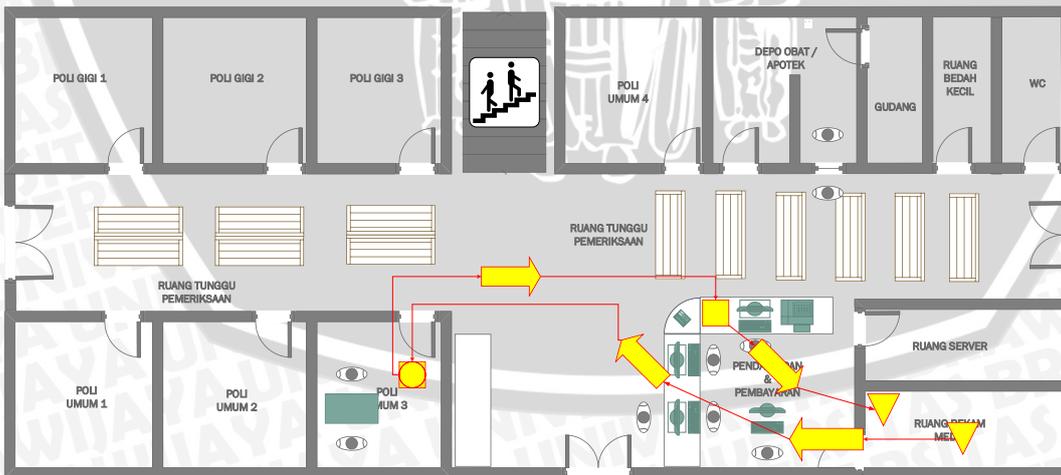
Lampiran 4. Flow diagram Formulir



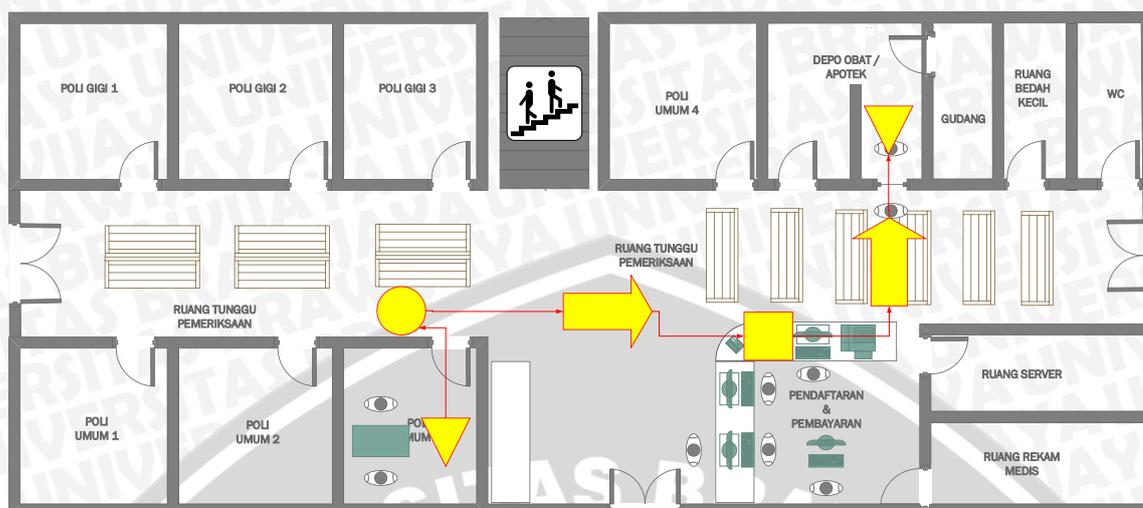
Lampiran 5. Flow diagram Proses Pelayanan Pasien



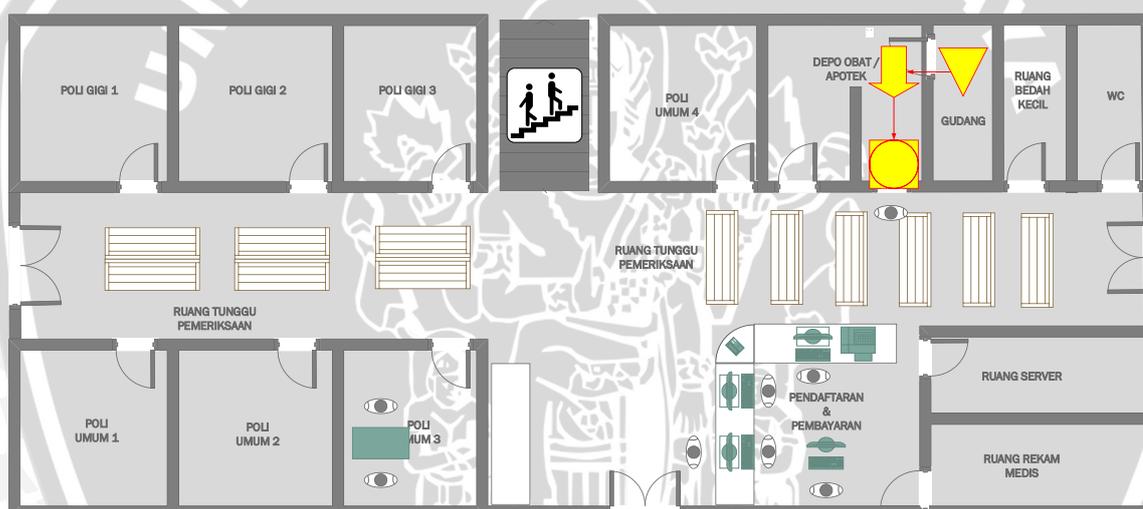
Lampiran 6. Flow diagram Rekam Medis



Lampiran 7. Flow diagram Resep Obat



Lampiran 8. Flow diagram Obat



# UNIVERSITAS BRAWIJAYA

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

