

## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>SUMMARY</i> .....	ix
RINGKASAN.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH.....	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kajian Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.4.1 Tujuan Umum.....	13
1.4.2 Tujuan Khusus.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
1.5.1 Manfaat Bagi Manajemen RS Bhayangkara Kediri.....	15
1.5.2 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan.....	15
1.5.3 Manfaat Bagi Mahasiswa.....	15
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Rumah Sakit.....	16
2.1.1 Definisi Rumah Sakit.....	16
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	17
2.2 Kebijakan Terkait Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit.....	18
2.2.1 Standar Pelayanan Minimal.....	18
2.2.2 Indikator Kinerja Rumah Sakit.....	19
2.3 <i>Business Process Management</i> .....	20
2.3.1 Definisi BPM.....	20

	2.3.2	Identifikasi Proses.....	23
	2.3.3	Penjabaran Proses.....	27
	2.3.4	Pemodelan Proses.....	30
	2.3.5	<i>Qualitative Process Analysis</i> .....	33
	2.3.6	<i>Quantitative Process Analysis</i> .....	36
	2.3.7	<i>Process Improvement</i> atau Redesain Proses.....	38
	2.3.8	Sistem Informasi.....	39
	2.3.9	Implementasi Proses.....	41
	2.3.10	Monitoring Proses.....	42
	2.4	<i>Focus Group Discussion</i> (FGD).....	43
	2.5	Prioritas Masalah Dengan Metode CARL.....	46
	2.6	Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit.....	47
	2.7	Resep Elektronik.....	49
	2.8	Penelitian Terkait.....	54
	2.8.1	Penelitian Terkait Proses di Rawat Jalan.....	54
	2.8.2	Penelitian Terkait Penerapan BPM di Rumah Sakit.....	56
BAB 3		KERANGKA KONSEPTUAL.....	59
	3.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	59
	3.2	Penjelasan Kerangka Konseptual Penelitian.....	60
BAB 4		METODE PENELITIAN.....	64
	4.1	Rancangan Penelitian.....	64
	4.2	Unit Analisis dan Sumber Informasi.....	64
	4.2.1	Unit Analisis.....	64
	4.2.2	Sumber Informasi.....	65
	4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	65
	4.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	65
	4.5	Kerangka Operasional.....	66
	4.6	Variabel, Definisi Operasional, Cara Pengumpulan Data, dan Hasil Pengukuran.....	67
	4.7	Pengumpulan Data.....	79
	4.8	Pengolahan dan Teknik Analisis Data.....	79
	4.9	Cara Melakukan Redesain Proses.....	79
BAB 5		HASIL DAN ANALISIS DATA.....	81
	5.1	Gambaran Umum RS Bhayangkara Kediri.....	81
	5.1.1	Sejarah Singkat RS Bhayangkara Kediri.....	81
	5.1.2	Gambaran Umum, Visi, Misi, dan Tugas Pokok RS Bhayangkara Kediri.....	82
	5.1.3	Struktur Organisasi dan Ketenagaan RS Bhayangkara Kediri.....	84
	5.1.4	Fasilitas dan Layanan RS Bhayangkara Kediri... ..	87
	5.2	<i>Transformed Resources</i> dan <i>Transforming Resources</i> Pelayanan Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	89

5.2.1	<i>Transformed Resources</i> Pelayanan Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	90
5.2.2	<i>Transforming Resources</i> Pelayanan Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	95
5.3	Proses Pelayanan Pasien Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	99
5.3.1	Struktur Proses Pelayanan Pasien Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	99
5.3.2	Seleksi Proses Pelayanan Pasien Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	106
5.4	Penjabaran Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	108
5.4.1	Penjabaran Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Dengan <i>Evidence Based Discovery</i> .	109
5.4.2	Penjabaran Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Dengan <i>Interview Based Discovery</i> .....	114
5.5	Model Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	118
5.6	Analisis Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	121
5.6.1	<i>Flow Analysis</i> Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	121
5.6.2	Analisis <i>Non-Value Added</i> Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	125
5.6.3	Analisis <i>Waste</i> Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	128
5.6.4	Analisis <i>Issue</i> Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	129
5.7	Prioritas dan Penyebab Masalah Dalam Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	130
5.7.1	Prioritas Masalah Dalam Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	131
5.7.2	<i>Root Cause Analysis</i> Aktivitas <i>Waste Transportation</i> Dalam Proses Telaah Resep Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	134
5.8	Redesain Proses Telaah Resep Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di RS Bhayangkara Kediri.....	137
5.8.1	Redesain Proses Telaah Resep Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di RS Bhayangkara Kediri Jangka Pendek.....	137

5.8.2	Redesain Proses Telaah Resep Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di RS Bhayangkara Kediri Jangka Panjang.....	142
5.9	Implementasi Redesain Proses Telaah Resep Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di RS Bhayangkara Kediri.....	145
5.10	Analisis Waktu Pelayanan Dengan Implementasi Redesain Proses Telaah Resep Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di RS Bhayangkara Kediri.....	157
5.10.1	Analisis Waktu Pelayanan Dengan Implementasi Redesain Proses Telaah Resep Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di RS Bhayangkara Kediri Jangka Pendek.....	157
5.10.2	Analisis Waktu Pelayanan Dengan Implementasi Redesain Proses Telaah Resep Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di RS Bhayangkara Kediri Jangka Panjang.....	158
BAB 6	PEMBAHASAN.....	161
6.1	<i>Business Process Management</i> di Rumah Sakit.....	161
6.2	Proses Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit...	166
6.3	Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit.....	170
6.4	Redesain Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit.....	177
6.5	Penerapan Resep Elektronik di Rumah Sakit.....	183
BAB 7	PENUTUP.....	187
7.1	Kesimpulan.....	187
7.2	Saran.....	189
7.2.1	Bagi RS Bhayangkara Kediri.....	189
7.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya.....	190
	DAFTAR PUSTAKA.....	191
	LAMPIRAN.....	197

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Data Persepsi Pelanggan Mengenai Waktu Pelayanan Rawat Jalan.....	2
Tabel 1.2	Data Hasil Pengukuran Waktu Yang Dibutuhkan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri	3
Tabel 2.1	Standar Pelayanan Minimal Pada Pelayanan Rawat Jalan.....	18
Tabel 2.2	Indikator Kinerja Rumah Sakit Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Rawat Jalan.....	20
Tabel 2.3	Karakteristik Metode Penjabaran Proses.....	30
Tabel 4.1	Tabel Variabel, Definisi Operasional, Cara Pengukuran, dan Hasil Pengukuran.....	67
Tabel 5.1	Ketenagaan di RS Bhayangkara Kediri Menurut Kualifikasi Pendidikan dan Status Kepegawaian Tahun 2020.....	85
Tabel 5.2	Ketenagaan Dokter Sesuai Status Kepegawaian Tahun 2020	86
Tabel 5.3	Jumlah Sediaan Farmasi di RS Bhayangkara Kediri.....	90
Tabel 5.4	Daftar Alat Kesehatan Instalasi Rawat Jalan.....	90
Tabel 5.5	Daftar Alat Non Kesehatan Pelayanan Rawat Jalan.....	91
Tabel 5.6	Daftar Form Rekam Medis Pasien Rawat Jalan.....	91
Tabel 5.7	Daftar Dokumen Pasien Rawat Jalan.....	92
Tabel 5.8	Daftar Informasi Pelayanan Rawat Jalan.....	93
Tabel 5.9	Kunjungan Instalasi Rawat Jalan Tahun 2019.....	93
Tabel 5.10	Daftar Jumlah Pemasok Pelayanan Rawat Jalan.....	94
Tabel 5.11	Daftar Fasilitas Medis Pelayanan Rawat Jalan.....	95
Tabel 5.12	Fasilitas Non Medis Pelayanan Rawat Jalan.....	96
Tabel 5.13	Daftar Tenaga Kesehatan Dokter dan Dokter Gigi.....	97
Tabel 5.14	Daftar Tenaga Kesehatan Lain di Rawat Jalan.....	97
Tabel 5.15	Daftar Tenaga Non Kesehatan di Rawat Jalan.....	98
Tabel 5.16	Hasil Seleksi Proses Pelayanan Pasien Rawat Jalan.....	107
Tabel 5.17	Perbandingan Jumlah Resep dan Pendapatan Antara Depo BPJS dan Depo Umum Periode November 2019 – Februari 2020.....	108
Tabel 5.18	Kesimpulan Penjabaran Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	118
Tabel 5.19	Perhitungan Waktu ( <i>Cycle Time</i> ) Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Depo BPJS RS Bhayangkara Kediri.....	123
Tabel 5.20	<i>Technical Cycle Time</i> (TCT) Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Depo BPJS RS Bhayangkara Kediri.....	124
Tabel 5.21	<i>Cycle Time Efficiency</i> (CTE) Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Depo BPJS RS Bhayangkara Kediri.....	124
Tabel 5.22	Pengelompokan Aktivitas Pada Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Depo BPJS RS Bhayangkara Kediri.....	125

Tabel 5.23	Jumlah Aktivitas, VA, BVA, dan NVA Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Depo BPJS RS Bhayangkara Kediri.....	128
Tabel 5.24	Kategori <i>Waste</i> NVA Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Depo BPJS RS Bhayangkara Kediri.....	128
Tabel 5.25	Analisis <i>Issue</i> Proses Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Depo BPJS RS Bhayangkara Kediri.....	130
Tabel 5.26	Daftar Sintesis Masalah Setelah Analisis Proses.....	131
Tabel 5.27	Hasil Rekapitulasi Penilaian CARL Prioritas Masalah ProsesTelaah Resep Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di Depo BPJS RS Bhayangkara Kediri.....	133
Tabel 5.28	Hasil Rekapitulasi Penilaian CARL Akar Penyebab Masalah Waste Transportation Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di Depo BPJS RS Bhayangkara Kediri.....	136
Tabel 5.29	Rekapitulasi Persentase Jawaban Sangat Setuju Terhadap Pernyataan Kuesioner Sebelum dan Sesudah Sosialisasi Resep Elektronik di RS Bhayangkara Kediri.....	147
Tabel 5.30	Pengurangan Aktivitas Dengan Implementasi Redesain Jangka Panjang.....	158

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Kajian Masalah.....	4
Gambar 2.1	Siklus <i>business process management</i> .....	22
Gambar 2.2	<i>Value chain model</i> untuk <i>sequence, decomposition, dan specialization</i> .....	24
Gambar 2.3	<i>Redesign Orbit</i> .....	39
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	59
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian.....	66
Gambar 5.1	Struktur Organisasi RS Bhayangkara Kediri.....	84
Gambar 5.2	Struktur Proses Pelayanan Pasien Rawat Jalan.....	100
Gambar 5.3	Profil Proses Pendaftaran Pasien.....	102
Gambar 5.4	Profil Proses Pelayanan Medis.....	103
Gambar 5.5	Profil Proses Pemeriksaan Penunjang.....	104
Gambar 5.6	Profil Proses Pelayanan Obat.....	105
Gambar 5.7	Profil Proses Administrasi.....	105
Gambar 5.8	Model Proses Pelayanan Obat di Depo BPJS.....	119
Gambar 5.9	<i>Root Cause Analysis</i> Aktivitas Membawa Resep Ke Bagian Penyiapan.....	134
Gambar 5.10	Rancangan SPO Membawa Resep Ke Bagian Penyiapan Obat.....	139
Gambar 5.11	Redesain Tempat Resep di Ruang Telaah Resep.....	140
Gambar 5.12	Membawa Resep Ke Bagian Penyiapan Obat.....	140
Gambar 5.13	Redesain Tempat Resep di Ruang Penyiapan Obat .....	141
Gambar 5.14	Rekomendasi Alur Pelayanan Resep Elektronik Rawat Jalan.....	149
Gambar 5.15	Rekomendasi Alur Pelayanan Resep Elektronik Oleh Dokter.....	151
Gambar 5.16	Rekomendasi Alur Pelayanan Resep Elektronik Oleh Apoteker.....	153
Gambar 5.17	Rekomendasi Alur Pelayanan Resep Elektronik Di Bagian Penyiapan.....	155
Gambar 6.1	Gambar Siklus Manajemen Proses Esensial.....	163
Gambar 6.2	Level Manajemen Proses Menurut Rummmler.....	164
Gambar 6.3	<i>Value Chain</i> Dari Michael Porter.....	168
Gambar 6.4	Alur Pelayanan Obat di Medish Spectrum Twente.....	171

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Kepuasan Waktu Pelayanan IRJ RS Bhayangkara Kediri.....	199
Lampiran 2	Panduan FGD ( <i>Focus Group Discussion</i> ) Seleksi Proses Bisnis.....	201
Lampiran 3	Absensi FGD Seleksi Proses Bisnis.....	203
Lampiran 4	Kriteria Seleksi dan Hasil Seleksi Proses.....	204
Lampiran 5	Daftar Hadir Konfirmasi Alur Pelayanan Obat.....	206
Lampiran 6	Waktu Pelayanan Resep Depo BPJS Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri.....	207
Lampiran 7	Kuesioner <i>Issue Register</i> .....	208
Lampiran 8	Hasil Kuesioner <i>Issue Register</i> .....	211
Lampiran 9	Panduan FGD Prioritas Masalah.....	213
Lampiran 10	Absensi FGD Prioritas Masalah.....	214
Lampiran 11	Hasil Penilaian CARL Prioritas Masalah.....	217
Lampiran 12	Hasil Penilaian CARL Akar Penyebab Masalah.....	218
Lampiran 13	Keterangan Lolos Kaji Etik.....	221
Lampiran 14	Materi Presentasi Resep Elektronik.....	222
Lampiran 15	Kuesioner Pre Sosialisasi Persiapan Resep Elektronik....	231
Lampiran 16	Kuesioner Post Sosialisasi Persiapan Resep Elektronik...	233



## DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH

### Daftar Arti Lambang

%	=	persen
>	=	lebih dari
≥	=	lebih dari sama dengan
<	=	kurang dari
≤	=	kurang dari sama dengan
&	=	dan
/	=	atau

### Daftar Singkatan

AIDS	=	Acquired Immunodeficiency Syndrome
BPJS	=	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BPM	=	Business Process Management
BPMN	=	Business Process Management Notation
BVA	=	Business Value Added
CARL	=	Capability, Accesibility, Readiness, Leverage
CPM	=	Critical Path Method
CPU	=	Central Processing Unit
CR	=	Computer Radiography
CSSD	=	Central Sterile Supply Department
CT	=	Cycle Time
CTE	=	Cycle Time Efficiency
D3	=	Diploma 3
D4	=	Diploma 4
DPJP	=	Dokter Penanggung Jawab Pelayanan
DR	=	Digital Radiography
DVI	=	Disaster Victim Identification
ECG	=	Elektro Cardiography
EEG	=	Electro Encephalography
ELISA	=	Enzyme Linked Immunosorbent Assay
ERP	=	Enterprise Resource Planning
ESWL	=	Extracorporeal Shock Wave Lithotripsy
ESWT	=	Extracorporeal Shock Wave Therapy
FGD	=	Focus Group Discussion
FKTP	=	Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
HIV	=	Human Immunodeficiency Virus
ICU	=	Intensive Care Unit
IGD	=	Instalasi Gawat Darurat
IPAL	=	Instalasi Pengolahan Air Limbah
IPSRS	=	Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit

IRJ	=	Instalasi Rawat Jalan
IT	=	Information Technology
Jangmedum	=	Penunjang Medis dan Umum
Kasubbag	=	Kepala Sub Bagian
Kasubbid	=	Kepala Sub Bidang
KIE	=	Komunikasi Informasi dan Edukasi
Korwil	=	Koordinator Wilayah
KPI	=	Key Performance Indicator
MWD	=	Microwave Diathermy
NICU	=	Neonatus Intensive Care Unit
NVA	=	Non Value Added
PNS	=	Pegawai Negri Sipil
Polri	=	Kepolisian Republik Indonesia
Renmin	=	Perencanaan dan Administrasi
RM	=	Rekam Medis
RS	=	Rumah Sakit
RSUD	=	Rumah Sakit Umum Daerah
S1	=	Strata 1
SAA	=	Sekolah Asisten Apoteker
SD	=	Standar Deviasi
SDM	=	Sumber Daya Manusia
SEP	=	Surat Eligibilitas Peserta
SIM	=	Sistem Informasi Manajemen
SMA	=	Sekolah Menengah Atas
SMAK	=	Sekolah Menengah Analis Kesehatan
SMEA	=	Sekolah Menengah Ekonomi Atas
SMF	=	Sekolah Menengah Farmasi
SMK	=	Sekolah Menengah Kejuruan
SMKK	=	Sekolah Menengah Ketrampilan Keluarga
SMP	=	Sekolah Menengah Pertama
SNARS	=	Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit
SPK	=	Sekolah Perawat Kesehatan
SPO	=	Standar Prosedur Operasional
SPRG	=	Sekolah Pengatur Rawat Gigi
STM	=	Sekolah Teknik Menengah
SWD	=	Short Wave Diathermy
TCT	=	Technical Cycle Time
TENS	=	Transcutaneous Electrical Nerve Stimulation
THT	=	Telinga Hidung Tenggorok
TQM	=	Total Quality Management
TTK	=	Tenaga Teknis Kefarmasian
USG	=	Ultrasonografi
USG	=	Urgency Serious Growth
VA	=	Value Added
VCS	=	Value Creating System
WHO	=	World Health Organization

WIP = Work In Prcess  
Yanmeddokpol = Pelayanan Medis dan Kedokteran Kepolisian