

Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan Karya Ilmiah	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran	xi
Intisari	xii
<i>Abstract</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Definisi Cetak Biru Layanan	11
2.2 Kegunaan Cetak Biru Layanan.....	14
2.3 Komponen Cetak Biru Layanan	17
2.4 Tahapan Membuat Cetak Biru Layanan	23
2.4.1 Identifikasi Proses Layanan.....	24
2.4.2 Identifikasi Pelanggan dan Aktivasnya	26
2.4.3 Memetakan Layanan dari Sudut Pandang Pelanggan.....	26
2.4.4 Memetakan Aktivitas Karyawan	28
2.4.5 Menghubungkan Aktivitas Pendukung	29
2.4.6 Menambahkan Bukti Fisik	30
2.5 Contoh Implementasi Cetak Biru Layanan	31
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Desain Penelitian	37
3.2 Unit Analisis	38
3.3 Data dan Teknik Pengumpulan Data	38

3.3.1	Sumber Data	39
3.3.2	Wawancara	39
3.3.3	Observasi	43
3.4	Kualitas Penelitian.....	45
3.5	Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Desain Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara Daring di RS Lavalette Saat Ini	51
4.1.1	Komponen Pada Layanan Berdasarkan Cetak Biru Layanan.....	51
4.1.2	Desain Layanan Berdasarkan Cetak Biru Layanan	82
4.2	Letak Titik Hambat Pada Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara Daring di RS Lavalette	86
4.3	Rekomendasi Perbaikan Pada Cetak Biru Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara Daring di RS Lavalette	91
BAB V SIMPULAN		100
5.1	Simpulan.....	100
5.2	Keterbatasan	102
Daftar Pustaka		104
Lampiran		107