

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan masalah.....	11
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	12
1.4. Tujuan Penelitian	13
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
1.6. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1. Instalasi Gawat Darurat.....	16
2.2. Cetak Biru Layanan	18
2.2.1. Definisi Cetak Biru Layanan	21
2.2.2. Tahapan Pengembangan Cetak Biru Layanan.....	24
2.2.3. Tahapan Membuat Cetak Biru Layanan	31
2.2.4. Manfaat Cetak Biru Layanan	35
2.3. Studi Waktu (<i>stopwatch time study</i>).....	36
2.4. Penelitian Terdahulu.....	41
BAB III.....	48
METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1. Desain Penelitian.....	48
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	51
3.3. Kualitas Penelitian	55
3.4. Metode Analisis Data	57

3.4.1. Stopwatch Time Study	58
3.5. Ukuran Sampel	66
BAB IV	72
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
4.1. Proses Layanan	72
4.1.1. Bukti Fisik	80
4.1.2. Aktivitas Konsumen	84
4.1.3. Aktivitas Penyedia Layanan yang Terlihat (<i>frontstage</i>).....	88
4.1.4. Aktivitas Penyedia Layanan yang Tidak Terlihat (<i>backstage</i>)	96
4.1.5. Aktivitas pendukung	103
4.2. Desain Layanan IGD Rumah Sakit X.....	105
4.3. Letak Titik Hambat pada Layanan IGD Rumah Sakit X.....	108
4.3.1. Titik Hambat pada Pemeriksaan Penunjang.....	108
4.3.2. Titik Hambat pada Proses Konsultasi DPJP	110
4.3.3. Titik Hambat pada Proses Administrasi	111
4.3.4. Titik Hambat pada Perpindahan Pasien ke Ruang Rawat Inap.....	113
4.4. Data Waktu Pengamatan <i>Stopwatch Time Study</i>	117
4.4.1. Pengumpulan Data	118
4.4.2. Pengolahan Data	123
4.5. Rekomendasi Cetak Biru Layanan IGD Rumah Sakit X	143
4.5.1. Efisiensi Proses Pemeriksaan Penunjang	143
4.5.2. Koordinasi Sistem untuk Ketersediaan Ruang Rawat Inap.....	147
BAB V.....	150
SIMPULAN	150
DAFTAR PUSTAKA.....	153
LAMPIRAN.....	156