

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Lingkup Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II	9
LANDASAN TEORI	9
2.1 Konsep <i>Lean</i>	9
2.2 Waktu Pelayanan Obat	10
2.3 Pemborosan	11
2.4 Pemetaan Fungsi Waktu (<i>Time Function Mapping</i>)	12
2.5 Root Cause Analysis	13
2.5.1 Metode 5 whys.....	15
2.6 Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS).....	15
2.7 Kajian Penelitian Terdahulu.....	16
BAB III.....	18
METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Desain Penelitian.....	18
3.2 Sumber Data	19
3.3 Instrumen Penelitian.....	19

3.4 Metode Pengumpulan Data	20
3.5 Metode Analisis Data	20
3.6 Profil Kasus	21
BAB IV	22
HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Identifikasi Alur Pelayanan Farmasi Rawat Jalan BPJS	22
4.2 Analisis Waktu dan Kategori Aktivitas Pelayanan Resep Obat Farmasi Rawat Jalan BPJS	25
4.3 Analisis Aktivitas dan Pemborosan pada Aliran Resep Obat Farmasi Rawat Jalan BPJS	30
4.3.1 Analisis Aktivitas dan Pemborosan di Tahap Penyerahan Resep di Loker Farmasi	30
4.3.2 Analisis Aktivitas dan Pemborosan di Tahap Proses Penyiapan Obat	32
4.3.3 Analisis Aktivitas dan Pemborosan di Tahap Penyerahan Obat	33
4.4 Analisis Akar Penyebab Pemborosan	35
4.5 Desain Perbaikan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan BPJS	41
4.5.1 Pemetaan Fungsi Waktu Target	46
BAB V SIMPULAN	48
5.1 Simpulan	48
5.2 Implikasi Manajerial	49
5.3 Keterbatasan dan Saran	50
Daftar Pustaka	52
LAMPIRAN	55
Lampiran 1. Hasil Observasi Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi	55
Lampiran 2. Transkrip Hasil Wawancara	60

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4.1 Alur Pelayanan Farmasi Rawat Jalan.....	22
Tabel 4.2 Daftar Poliklinik Rawat Jalan.....	24
Tabel 4.3 Waktu Proses Setiap Tahapan Pelayanan Farmasi Rawat Jalan.....	26
Tabel 4.4 Jenis Pemborosan Aktivitas Tahap Penyerahan Resep.....	30
Tabel 4.5 Jenis Pemborosan Aktivitas Tahap Administrasi Farmasi.....	31
Tabel 4.6 Jenis Pemborosan Aktivitas Tahap Proses Penyiapan Obat.....	33
Tabel 4.7 Jenis Pemborosan Aktivitas Tahap Penyerahan Obat.....	34
Tabel 4.8 Root Cause Analysis.....	39
Tabel 4.9 Desain Perbaikan Pelayanan Obat Rawat Jalan.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pemetaan Fungsi Waktu Dasar.....	13
Gambar 2.2 Pemetaan Fungsi Waktu Target.....	13
Gambar 2.3 Tahapan Utama Metode 5 whys.....	15
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	19
Gambar 4.1 Pemetaan Fungsi Waktu Dasar Hasil Penelitian.....	28
Gambar 4.2 Pemetaan Fungsi Waktu Target Hasil Penelitian.....	46