

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
BAB I. 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. Ruang Lingkup Penelitian	7
1.7. Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2. LANDASAN TEORI.....	9
2.1. Pelayanan Rawat Jalan	9
2.2. Waste Operation	10
2.3. Standard Time	12
2.4. Service Blueprint	14
2.5. Penjadwalan.....	22
2.6. Kajian Penelitian terdahulu	25
BAB 3. METODA PENELITIAN.....	27

3.1.	Desain Penelitian	27
3.2.	Populasi dan Sample	27
3.3.	Metoda Pengumpulan Data	28
3.3.1.	Data Primer	28
3.3.2.	Data Sekunder.	28
3.4.	Instrumen Penelitian	29
3.5.	Metode Analisa Data	30
3.6.	Diagram Alur Penelitian	34
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		35
4.1.	Profil RS	35
4.2.	Pengumpulan Data.....	38
4.3.	Identifikasi <i>Waste</i>	42
4.4.	<i>Service Blueprint</i>	44
4.4.1	Bukti Fisik	44
4.4.2	Aksi Pelanggan	45
4.4.3	Aksi Karyawan yang terlihat	48
4.4.4	Aksi Karyawan yang tidak Terlihat	48
4.4.5	Proses Pendukung	49
4.4.6	Aktivitas Pelayanan Rawat Jalan	50
4.4.7	Kapasitas Pelayanan Rawat Jalan.....	51
4.4.8	Waktu Proses Setiap Aktivitas	52
4.4.9	Uji Kecukupan dan Keseragaman Data	54
4.4.10	Waktu Standar	56

4.4.11	Poka yoke	62
4.5.	Pembahasan: Simulasi Penjadwalan Kontrol Dokter	65
BAB 5.	SIMPULAN DAN SARAN	70
5.1.	Simpulan	70
5.2.	Implikasi Manajerial	71
5.3.	Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya	72
5.4.	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		74