

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR SINGKATAN .....	xi
ABSTRAK .....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	12
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	17
1.4. Tujuan Penelitian .....	17
1.5. Manfaat Penelitian .....	17
1.6. Batasan Penelitian .....	18
1.7. Sistematika Penulisan .....	18
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
2.1. Landasan Teori.....	20
2.1.1. Rumah Sakit.....	20
2.1.2. Instalasi Farmasi Rawat Jalan (IFRJ).....	21
2.1.3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	24

2.1.4. <i>Lean Management</i> .....	25
2.1.5. <i>Value Stream Mapping (VSM)</i> .....	30
2.1.6. <i>Fishbone Diagram</i> .....	34
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu.....	35
<b>BAB III METODA PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
3.1. Desain Penelitian.....	39
3.2. Metoda Pengumpulan Data .....	41
3.3. Instrumen Penelitian.....	43
3.4. Definisi Operasional.....	45
3.5. Metoda Analisis Data .....	46
3.6. Profil RSUD Bangil .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>53</b>
4.1. Analisis <i>Current State VSM</i> .....	54
4.2. Analisis <i>Root Cause</i> Menggunakan <i>Fishbone Diagram</i> .....	80
4.3. Analisis <i>Future State VSM</i> .....	93
<b>BAB V SIMPULAN</b> .....	<b>104</b>
5.1. Simpulan .....	104
5.2. Keterbatasan.....	106
5.3. Saran.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>112</b>