

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Keaslian Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penelitian .....	10
BAB II LANDASAN TEORI .....	14
2.1 Telaah Pustaka.....	14
2.1.1 <i>Strategic Management</i> .....	14
2.1.2 <i>Strategic Lean Management</i> .....	20
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Kerangka Penelitian .....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Desain Penelitian.....	32
3.1.1 Alur Penelitian.....	35
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	37
3.3 Sumber Data.....	39
3.4 Instrumen Penelitian.....	39
3.5 Metode Analisis Data .....	39
3.6 Profil Kasus .....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	44
4.1 Identifikasi Kelangsungan Bisnis.....	44
4.1.1 Internal Factor Identification.....	44
4.1.2 <i>External Factor Identification</i> .....	51

4.1.3 IFE Matrix .....	58
4.1.4 EFE Matrix .....	62
4.1.5 <i>Grand Matrix Strategy</i> .....	66
4.2 Identifikasi Pelayanan Rawat Jalan Pasien .....	72
4.3 Analisis Aktivitas dalam Aliran Pelayanan Rawat Jalan Pasien di Klinik Griya Kasih Indah .....	76
4.3.1 Pendaftaran Klinik .....	80
4.3.2 Poliklinik .....	85
4.3.4 Laboratorium .....	92
4.3.5 Kasir .....	97
4.3.6 Farmasi .....	99
4.4 Identifikasi Pemborosan .....	102
4.5 Implementasi di Klinik Griya Kasih Indah .....	104
4.5.1 <i>Recommended Strategic Action</i> .....	104
4.5.2 <i>Implementation Plan</i> .....	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	112
5.1 Kesimpulan .....	112
5.2 Implikasi Penelitian .....	114
5.2.1 Implikasi Teoretis .....	114
5.2.2 Implikasi Praktis .....	115
5.2.3 Implikasi bagi Klinik Lain .....	116
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	116
5.4 Saran Penelitian .....	117
DAFTAR PUSTAKA .....	119
LAMPIRAN .....	122

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Keluhan Kesehatan dan Rawat Jalan Data Provinsi 2023.	1
Gambar 1.2 Persentase Masyarakat Keluhan Kesehatan Data Provinsi 2023 .....	2
Gambar 2.1 SWOT Analysis Diagram.....	17
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian .....	29
Gambar 3.1 Foto Observasi Klinik Griya Indah .....	42
Gambar 4.1 Grand Matrix Strategy Klinik Griya Kasih .....	70
Gambar 4.2 Alur Pasien Rawat Jalan Klinik Griya Kasih Indah .....	75
Gambar 4.3 <i>Current Value Stream Mapping</i> Klinik Griya Kasih Indah .....	78
Gambar 4.4 <i>Current Value Stream Mapping outlook</i> Klinik Griya Kasih Indah .	79
Gambar 4.5 Alur Pendaftaran Klinik .....	80
Gambar 4.6 Alur Poliklinik.....	85
Gambar 4.7 Alur Setelah Laboratotium .....	89
Gambar 4.8 Alur Laboratotium.....	93
Gambar 4.9 Alur Kasir .....	97
Gambar 4.10 Alur Farmasi.....	99

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Analisis <i>Strength Weakness</i> .....	50
Tabel 4.2 Analisis <i>Opportunities</i> dan <i>Weakness</i> .....	56
Tabel 4.3 IFE Matrix .....	59
Tabel 4.4 EFE Matrix .....	63
Tabel 4.5 Kunjungan Pasien Klinik Griya Kasih Indah .....	73
Tabel 4.6 Analisis Aktivitas Alur Pasien pada Pendaftaran .....	82
Tabel 4.7 Analisis Aktivitas Alur Pasien pada Poliklinik .....	87
Tabel 4.8 Analisis Aktivitas Alur Pasien Setelah Pemeriksaan Penunjang .....	90
Tabel 4.9 Analisis Aktivitas Alur Pasien di Laboratorium .....	94
Tabel 4.10 Analisis Aktivitas Alur Pasien di Kasir .....	97
Tabel 4.11 Analisis Aktivitas Alur Pasien di Farmasi .....	100
Tabel 4.12 Perbandingan Persentase Nilai dari Tiap tahapan Layanan .....	102
Tabel 4.13 Identifikasi Jenis Pemborosan di Pelayanan Rawat Jalan Klinik .....	103
Tabel 4.14 <i>Recommended Strategic Actions</i> .....	105
Tabel 4.15 <i>Implementation Plan</i> .....	109