



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Lingkup Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 <i>Lean</i>	8
2.1.2 Rumah Sakit.....	12
2.1.3 <i>Lean Hospital</i>	14
2.1.4 <i>Waste</i>	15
2.1.5 Waktu Tunggu	17
2.1.6 <i>Value Stream Mapping</i>	18
2.1.7 Diagram <i>Fishbone</i>	22
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Metode Pengumpulan Data	26
3.2.1 Studi Dokumen	27
3.2.2 Observasi.....	28



3.2.3	Wawancara	29
3.3	Instrumen Penelitian	30
3.4	Metode Analisis Data	31
3.5	Profil RSMT	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Poliklinik RSMT	34
4.2	Analisis Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam	42
4.2.1	Nomor Antrian	45
4.2.2	Pendaftaran.....	50
4.2.3	Pemeriksaan Perawat	56
4.2.4	Pemeriksaan Dokter	61
4.3	Pembahasan	65
BAB V SIMPULAN		81
5.1	Simpulan.....	81
5.2	Implikasi.....	83
5.3	Keterbatasan	83
5.4	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA		85



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 8 (Delapan) Jenis Pemborosan	15
Tabel 2.2 7 (Tujuh) Jenis Pemborosan	16
Tabel 2.3 Simbol Pada Value Stream Mapping.....	20
Tabel 2.4 Kajian Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Dokumen dan Tujuan Studi Dokumen.....	27
Tabel 3.2 Target Observasi dan Tujuan Observasi	28
Tabel 3.3 Narasumber dan Tujuan Wawancara	30
Tabel 4.1 Data Komplain Pasien Poliklinik pada Platform Aduan RSMT.....	36
Tabel 4.2 Jumlah Kunjungan Pasien Poliklinik Tahun 2022-Maret 2024.....	37
Tabel 4.3 Jadwal Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam	42
Tabel 4.4 Alur Proses Pengambilan Nomor Antrian	49
Tabel 4.5 Alur Proses Pendaftaran	53
Tabel 4.6 Alur Pemeriksaan Perawat	58
Tabel 4.7 Proses Pemeriksaan Dokter	62
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam.....	65
Tabel 4.9 Rekapitulasi Pemborosan Pada Alur Poliklinik Penyakit Dalam.....	66
Tabel 4.10 Rekapitulasi Pemborosan Pada Alur Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Produk-Proses Rumah Sakit	13
Gambar 2.2 Diagram Fishbone	23
Gambar 2.3 Bagan Alir Penelitian	25
Gambar 4.1 Indikator Mutu Waktu Tunggu Poliklinik Tahun 2023.....	35
Gambar 4.2 Alur Pelayanan Pasien Poliklinik RSMT.....	41
Gambar 4.3 Current Value Stream Mapping (VSM) Poliklinik Penyakit Dalam .	44
Gambar 4.4 Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).....	45
Gambar 4.5 Antrian Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).....	46
Gambar 4.6 Among Tamu.....	48
Gambar 4.7 Antrian Pada Among Tamu	48
Gambar 4.8 Loker Pendaftaran	51
Gambar 4. 9 Loker BPJS/Asuransi.....	52
Gambar 4.10 Area Nurse Station	57
Gambar 4.11 Analisis Diagram Fishbone	67
Gambar 4.12 Future Value Stream Mapping (VSM) Poliklinik Penyakit Dalam .	79



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I. DATA KUNJUNGAN PASIEN POLIKLINIK RAWAT JALAN	89
LAMPIRAN II. DATA HASIL OBSERVASI ALUR PELAYANAN POLIKLINIK PENYAKIT DALAM.....	92
LAMPIRAN III. TRANSKRIP WAWANCARA KOMITE MUTU.....	102
LAMPIRAN IV. TRANSKRIP WAWANCARA PETUGAS NURSE STATION	104
LAMPIRAN V. TRANSKRIP WAWANCARA ASMEN POLIKLINIK.....	105
LAMPIRAN VI. TRANSKRIP WAWANCARA PETUGAS PENDAFTARAN	107