UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Pemborosan Alur Pelayanan Poliklinik Dengan Penerapan Lean Hospital
Sheila Syifanur Rosyida, Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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 *Lean* 8
2.1.2 Rumah Sakit 12
2.1.3 *Lean Hospital* 14
2.1.4 *Waste* 15
2.1.5 Waktu Tunggu 17
2.1.6 *Value Stream Mapping* 18
2.1.7 Diagram *Fishbone* 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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Pemborosan Alur Pelayanan Poliklinik Dengan Penerapan Lean Hospital
Sheila Syifanur Rosyida, Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Pemborosan Alur Pelayanan Poliklinik Dengan Penerapan Lean Hospital
Sheila Syifanur Rosyida, Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Pemborosan Alur Pelayanan Poliklinik Dengan Penerapan Lean Hospital
Sheila Syifanur Rosyida, Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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 Loket Pendaftaran 51
Gambar 4. 9 Loket 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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Pemborosan Alur Pelayanan Poliklinik Dengan Penerapan Lean Hospital
Sheila Syifanur Rosyida, Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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 PENDAFTARAN107