

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR SINGKATAN .....	xi
INTISARI .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang permasalahan.....	1
B. Perumusan masalah.....	4
C. Tujuan penelitian .....	5
D. Keaslian penelitian.....	6
E. Manfaat penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Telaah pustaka .....	9
B. Kerangka teori.....	22
C. Kerangka konsep.....	23
D. Pertanyaan penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN .....	24
A. Jenis dan desain penelitian.....	24
B. Tempat dan waktu penelitian.....	24
C. Subjek penelitian.....	24
D. Identifikasi variabel penelitian.....	25

E. Definisi operasional variabel .....	26
F. Instrumen penelitian .....	27
G. Cara analisis data .....	28
H. Etika penelitian .....	28
I. Keterbatasan penelitian.....	29
J. Jalannya penelitian.....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
A. Hasil penelitian .....	32
B. Pembahasan .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 2. <i>Types Of Kaizen</i> .....	11
Tabel 3. Variabel Penelitian.....	25
Tabel 4. Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 5. Identifikasi <i>Value</i> Pelanggan .....	35
Tabel 6. Hasil Observasi Alur Pelayanan Rawat Jalan Pasien BPJS.....	36
Tabel 7. Hasil Observasi Alur Pelayanan Rawat Jalan Pasien Umum .....	37
Tabel 8. Penilaian Aktivitas Pasien BPJS .....	40
Tabel 9. Penilaian Aktivitas Pasien Umum .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase waktu tunggu pelayanan rawat jalan.....	2
Gambar 2. Kerangka teori identifikasi <i>waste</i> .....	22
Gambar 3. Kerangka konsep.....	23
Gambar 4. Alur pelayanan rawat jalan.....	34
Gambar 5. <i>Value stream mapping</i> pasien BPJS.....	39
Gambar 6. <i>Value stream mapping</i> pasien umum.....	45
Gambar 7. <i>Fishbone (cause effect diagram) waste of waiting</i> .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman wawancara .....	63
Lampiran 2. Panduan FGD .....	79
Lampiran 3. Pedoman observasi .....	82
Lampiran 4. Lembar Permohonan Menjadi Responden .....	83
Lampiran 5. Lembar <i>Informed Consent</i> .....	86
Lampiran 6. Panduan identifikasi <i>value</i> .....	87
Lampiran 7. Protokol studi kasus.....	88

## DAFTAR SINGKATAN

<i>ACT</i>	: <i>Acceptance And Commitment Therapy</i>
<i>AIDS</i>	: <i>Acquired Immuno Deficiency Syndrome</i>
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
<i>CT</i>	: <i>Cycle Time</i>
<i>ECT</i>	: <i>Elektro Convulsive Therapy</i>
<i>FGD</i>	: <i>Focus Group Discussion</i>
FK	: Fakultas Kedokteran
<i>HIV</i>	: <i>Human Immunodeficiency Virus</i>
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
IKM	: Ilmu Kesehatan Masyarakat
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KARS	: Komisi Akreditasi Rumah Sakit
<i>LOS</i>	: <i>Length Of Stay</i>
<i>LT</i>	: <i>Lead Time</i>
<i>Max</i>	: <i>Maximum</i>
<i>Min</i>	: <i>Minimum</i>
NAPZA	: Narkotika, Psikotropika, dan Zat Adiktif
NTB	: Nusa Tenggara Barat
<i>NVA</i>	: <i>Non Value Added</i>
RM	: Rekam Medis
RSJ	: Rumah Sakit Jiwa
RS	: Rumah Sakit
RSJMS	: Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma
RSU	: Rumah Sakit Umum
SDM	: Sumber Daya Manusia
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta
SIMRS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
SPO	: Standar Prosedur Operasional



TPP	: Tempat Pendaftaran Pasien
UGM	: Universitas Gadjah Mada
VA	: <i>Value Added</i>
VAR	: <i>Value Added Ratio</i>
VCT	: <i>Voluntary Counseling and Testing</i>
WT	: <i>Waiting Time</i>