

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Lingkup Penelitian	5
1.7 Sistematika Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 <i>Lean management</i>	8
2.2 Pemborosan (<i>Waste</i>).....	11
2.3 <i>Lean Healthcare</i>	13
2.4 <i>Value Stream Mapping</i>	20
2.5 <i>Fishbone Diagram</i>	24
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu	27
2.7 Kerangka Konsep Penelitian	28

BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	31
3.3 Metode Pengumpulan Data	31
3.4 Instrumen Penelitian	32
3.5 Metode Analisis Data	33
3.6 Profil Kasus	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
4.1 Identifikasi Aliran Pasien	37
4.2 Analisis VA, NVA, dan NNVA Aliran Rawat Jalan Pasien	42
4.2.1 Pendaftaran.....	45
4.2.2 <i>Nurse Station</i>	49
4.2.3 Poliklinik.....	51
4.2.4 Pemeriksaan Penunjang	52
4.2.5 Kasir	54
4.2.6 Farmasi	55
4.3 Akar Penyebab Permasalahan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Implikasi	78
5.3 Keterbatasan	79
5.4 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Rumah Sakit Tahun 2015-2016.....	2
Tabel 2.1 Tipe <i>Waste</i>	17
Tabel 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Jumlah Dokter pada Poliklinik.....	35
Tabel 4.1 Jumlah Pasien Tahun 2016-2017	37
Tabel 4.2 Analisis VA, NVA, dan NNVA Pendaftaran.....	48
Tabel 4.3 Analisis VA, NVA, dan NNVA <i>Nurse Station</i>	50
Tabel 4.4 Analisis VA, NVA, dan NNVA Poliklinik	51
Tabel 4.5 Analisis VA, NVA, dan NNVA Pemeriksaan Penunjang	53
Tabel 4.6 Analisis VA, NVA, dan NNVA Kasir	54
Tabel 4.7 Analisis VA, NVA, dan NNVA Farmasi	57
Tabel 4.8 Keunggulan Resep Elektronik dibandingkan Resep Manual.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Prinsip dan Aktivitas Lean	9
Gambar 2.2 Contoh Value Stream Map	21
Gambar 2.3 Simbol <i>Value Stream Mapping</i>	22
Gambar 2.4 <i>Fishbone Diagram</i>	25
Gambar 2.5 Kerangka Konsep Penelitian	28
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	30
Gambar 4.1 Aliran Pasien Rawat Jalan.....	39
Gambar 4.2 <i>Service Blueprint</i> Rawat Jalan.....	41
Gambar 4.3 <i>Current Value Stream Mapping</i> Instalasi Rawat Jalan	43
Gambar 4.4 <i>Current Value Stream Mapping</i> Unit Rawat Jalan	44
Gambar 4.5 Alur Proses Pendaftaran Pasien Lama Asuransi	45
Gambar 4.6 Alur Proses Pendaftaran Pasien Lama Pribadi.....	46
Gambar 4.7 Alur Proses Pendaftaran Pasien Baru	47
Gambar 4.8 Alur Proses Pemeriksaan Penunjang.....	52
Gambar 4.9 Alur Proses Penebusan Obat di Farmasi	56
Gambar 4.10 <i>Fishbone Diagram</i> Poliklinik.....	63
Gambar 4.11 <i>Fishbone Diagram</i> Farmasi.....	67
Gambar 4.12 Usulan <i>Service Blueprint</i>	73
Gambar 4.13 <i>Future Value Stream Mapping</i>	74
Gambar 4.14 Suasana didalam Farmasi	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin dan Biaya Penelitian	84
Lampiran 2 Lembar Observasi Waktu Tunggu Pasien	86
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	88
Lampiran 4 Hasil Observasi Waktu Tunggu Pelayanan Pasien.....	89
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Farmasi	110
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Poliklinik	113