

Daftar Isi

LEMBAR JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Lingkup Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>LEAN OPERATION</i>	6
2.2 <i>Lean Healthcare</i>	7
2.3 <i>Waste</i>	8
2.4 <i>Wawancara OPEN-ENDED</i>	9
2.5 <i>Process chart</i>	11
2.6 <i>Service blueprint</i>	13
BAB III METODE PENELITIAN	15

3.1	Desain Penelitian.....	15
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	15
3.3	Metode Analisis Penelitian.....	17
3.4	Tahap Pelaksanaan.....	19
3.4.1	Tahap Identifikasi.....	19
3.4.2	Kesimpulan dan Saran.....	20
3.5	PROFIL RUMAH SAKIT MATA SOLO.....	20
3.5.1	Visi dan Misi Perusahaan.....	22
3.5.2	Nilai Perusahaan.....	22
3.5.3	Struktur Organisasi.....	23
3.5.4	Sumber Daya Manusia Unit Rawat Jalan.....	23
3.5.5	Standar Proses Pelayanan Unit Rawat Jalan.....	24
3.6	Diagram Alur Penelitian.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		26
4.1	Profil Data.....	26
4.2	<i>Process chart</i> Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Solo.....	28
4.2.1	Pasien BPJS Baru Belum Pernah Daftar di Rumah Sakit Mata Solo.....	28
4.2.2	Pasien BPJS Lama Belum Mendaftar <i>Online</i> Rumah Sakit Mata Solo ...	30
4.2.3	Pasien BPJS Lama Sudah Mendaftar <i>Online</i> Pemeriksaan Dokter.....	31
4.2.4	Perbaikan <i>Process chart</i> Pertama Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Solo.....	32
4.2.5	Perbaikan <i>Process chart</i> Kedua Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Solo.....	33
4.2.6	Perbaikan <i>Process chart</i> Ketiga Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Solo.....	34
4.3	<i>Service blueprint</i>	35
4.4	Pembahasan.....	37
BAB V SIMPULAN.....		40
5.1	Simpulan.....	40
5.2	Implikasi Managerial (paragraph).....	41
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran Peneletian Selanjutnya.....	41



**PEMETAAN PROSES, WASTE DAN SISTEM PELAYANAN UNIT RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT
MATA DENGAN
MENGUNAKAN PROCESS CHART DAN SERVICE BLUEPRINT**

MUH ARIF TIRTANA A, Rika Fatimah P.L., S.T., M.Sc., PhD

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Daftar Pustaka43

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Lambang pada Peta Proses ASME	11
Tabel 3.1 Data Rumah Sakit Umum Kota Surakarta	20
Tabel 4.1 Data Rumah Sakit Khusus di Kota Surakarta	21
Tabel 5.1 Jenis Keterangan Sumber Daya Manusia Unit Rawat Jalan	23

Daftar Gambar

Gambar 1.1	Keluhan Pasien Terkait Antrian dan Pelayanan.....	3
Gambar 1.2	Gap Waktu Standar Pelayanan Minimal dengan Aktualisasi Pelayanan	3
Gambar 2.1	Bagan <i>Service Blueprint</i>	14
Gambar 3.1	Contoh <i>Process Chart</i>	18
Gambar 3.2	Contoh Penggunaan <i>Service Blueprint</i>	18
Gambar 3.3	Alur Proses Pelayanan Unit Rawat Jalan.....	24
Gambar 3.4	Diagram Alur Penelitian Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Solo.....	25
Gambar 4.1	<i>Process chart</i> Pasien BPJS Baru... ..	30
Gambar 4.2	<i>Process chart</i> Pasien BPJS Belum Daftar <i>Online</i>	31
Gambar 4.3	<i>Process chart</i> Pasien BPJS yang Sudah Daftar <i>Online</i>	32
Gambar 4.4	Perbaikan <i>Process Chart</i> Pasien Baru BPJS.....	33
Gambar 4.6	Perbaikan <i>Process chart</i> Pasien BPJS Sudah Daftar <i>Online</i>	34
Gambar 4.7	<i>Service Blueprint</i> Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Solo Awal	36
Gambar 4.8	<i>Service Blueprint</i> Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Solo Akhir.....	37

Daftar Lampiran

LAMPIRAN I	RESUME WAWANCARA <i>OPEN-ENDED</i>	45
LAMPIRAN II	RESUME WAWANCARA <i>OPEN-ENDED</i>	48
LAMPIRAN III	RESUME WAWANCARA <i>OPEN-ENDED</i>	55
LAMPIRAN IV	RESUME WAWANCARA <i>OPEN-ENDED</i>	61
LAMPIRAN V	RESUME WAWANCARA <i>OPEN-ENDED</i>	68
LAMPIRAN VI	RESUME WAWANCARA <i>OPEN-ENDED</i>	76
LAMPIRAN VII	RESUME WAWANCARA <i>OPEN-ENDED</i>	86
LAMPIRAN VIII	RESUME WAWANCARA <i>OPEN-ENDED</i>	91
LAMPIRAN IX	RESUME WAWANCARA <i>OPEN-ENDED</i>	100
LAMPIRAN X	RESUME WAWANCARA <i>OPEN-ENDED</i>	109
LAMPIRAN XI	STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT MATA SOLO	117
LAMPIRAN XII	JENIS PELAYANAN, INDIKATOR DAN STANDAR	120