

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Proses Lean	15
2.2 Waktu Tunggu.....	35
2.3 Business Process Reengineering (BPR).....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	57

3.1	Desain Penelitian.....	57
3.2	Sumber Data.....	58
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	59
3.4	Instrumen Penelitian.....	65
3.5	Populasi, Sampel, Kriteria Inklusi dan Kriteria Eksklusi	65
3.6	Metode Analisis Data.....	66
3.7	Profil RSUD Jagakarsa	69
3.8	Definisi Operasional.....	71
3.9	Asumsi Operasional	72
3.10	Etika Penelitian	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		74
4.1	Denah Aliran Visual Layanan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Jagakarsa	75
4.2	Identifikasi Pemborosan.....	85
4.2.1	Transportasi.....	91
4.2.2	Gerak.....	94
4.2.3	Menunggu	97
4.2.4	Cacat.....	102
4.2.5	Perilaku Sumber Daya Manusia.....	103
4.3	Alternatif Desain Proses Pelayanan dan Pemetaan Aliran Nilai Di Masa Akan Datang.....	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		113
5.1	Kesimpulan	113
5.2	Saran.....	114
5.3	Keterbatasan.....	118
DAFTAR PUSTAKA		119

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Narasumber pengumpulan data penelitian	64
Tabel 4.1 Rekapitulasi alasan pasien memilih RS.....	85
Tabel 4.2 Rekapitulasi waktu tunggu	87
Tabel 4.3 Lama waktu pasien berada di RSUD Jagakarsa.....	90
Tabel 4.4 Rekapitulasi pemborosan pada proses pelayanan pasien di IRJ Penyakit Dalam RSUD Jagakarsa.....	105
Tabel 4.5 Waktu Bernilai Tambah Saat Ini.....	106
Tabel 4.6 Usulan Perbaikan	107
Tabel 4.7 Persentase Penurunan Jumlah Waktu Tunggu Setelah Perbaikan (detik dan menit).....	112
Tabel 4.8 Persentase Penurunan Jumlah Waktu Tunggu Setelah Perbaikan Tanpa Penambahan Sumber Daya Manusia (detik dan menit).....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur desain penelitian	58
Gambar 4.1 RSUD Jagakarsa	75
Gambar 4.2 Mesin antrean di luar pintu utama	76
Gambar 4.3 Area Loker Pendaftaran	77
Gambar 4.4 Dua orang petugas melayani pendaftaran pasien	78
Gambar 4.5 Pasien menunggu sejak sebelum pukul 07.00	79
Gambar 4.6 Meja layanan tensi/ verifikasi	81
Gambar 4.7 Alur umum pelayanan pasien di IRJ RSUD Jagakarsa	84
Gambar 4.8 Petugas security memanggil pasien.....	95
Gambar 4.9 Pasien IRJ Penyakit Dalam menunggu dipanggil ke ruangan dokter.....	99
Gambar 4.10 Pemetaan Aliran Nilai Masa Yang Akan Datang.....	110
Gambar 4.11 Pemetaan Aliran Nilai Saat Ini.....	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian	94
Lampiran 2. Hasil Wawancara	95
Lampiran 3. Capaian Waktu Tunggu Instalasi Rawat Jalan RSUD Jagakarsa 2020	133
Lampiran 4. Laporan Kunjungan Rawat Jalan Perpoliklinik 2019.....	100
Lampiran 5. Laporan Kunjungan Rawat Jalan Perpoliklinik 2020.....	102