

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Keaslian Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	11
B. Kerangka Teori	43
C. Kerangka Konsep	44
D. Pertanyaan Penelitian	45
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	46
B. Lokasi Penelitian	46
C. Subjek Penelitian	46
D. Sumber Data	47
E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	48
F. Instrumen Pengumpulan Data	49
G. Cara Analisis Data	49
H. Etika Penelitian	52
I. Keterbatasan Penelitian	52
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	55
1. Alur Proses Proses Pelayanan Pasien UGD	55

2. <i>Current State Map</i> Value Stream Mapping Proses	
Pelayanan Pasien UGD	60
A. Waktu kegiatan, waktu tunggu waktu pelayanan IGD	61
B. Value Stream Mapping Pasien Penyakit Dalam, Pasien Jantung, Pasien Anak, Pasien Bedah Umum dan Pasien Saraf	65
C. Denah Jarak IGD, Unit Farmasi, Laboratorium, Radiologi Kasir, Admisi Rawat Inap dan Pendaftaran IGD	71
B. Pembahasan	83
1. Identifikasi penyebab, hambatan dan pemborosan dengan <i>Fishbone (Cause Effect Diagram)</i>	84
2. Identifikasi penyebab, hambatan dan pemborosan dengan Metode <i>Lean</i>	90
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	96
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	104