



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Keaslian Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	10
E. Tujuan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Telaah Pustaka	11
1. Pelayanan Rawat Jalan	11
2. <i>Lean Management</i>	13
3. Menerapkan <i>Lean</i>	17
4. <i>Value Stream Mapping (VSM)</i>	20
5. <i>Waste</i>	25
6. <i>Bottleneck</i>	29
7. <i>Fishbone Diagram (Ishikawa Diagram)</i>	30
B. Kerangka Konsep	32
C. Keterangan Empiris	33
BAB III METODE PENELITIAN	34



A. Rancangan Penelitian	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian	35
C. Bahan, Subyek atau Materi Penelitian	36
D. Identifikasi Variabel Penelitian	40
E. Definisi Operasional	40
F. Instrumen Penelitian	48
G. Jalannya Penelitian	49
H. Analisis Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Identifikasi Alur Pelayanan Rawat Jalan	53
B. Identifikasi <i>Bottleneck</i>	97
C. Akar Penyebab Masalah.....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	123
A. KESIMPULAN	123
B. SARAN	124
DAFTAR PUSTAKA	127
DAFTAR LAMPIRAN	133
RINGKASAN TESIS	147
<i>THESIS SUMMARY</i>	148
NASKAH PUBLIKASI	149