

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xiii
Intisari	xiv
<i>Abstract</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Pertanyaan Penelitian	13
1.4. Tujuan Penelitian.....	13
1.5. Manfaat Penelitian.....	14
1.6. Batasan Penelitian	15
1.7. Sistematika Penulisan Tesis	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1. <i>Lean</i>	17
2.1.1. <i>Lean</i> Jasa	19

2.1.2. <i>Lean</i> Rumah Sakit.....	20
2.2. <i>Six Sigma</i>	22
2.2.1. <i>Six Sigma</i> Jasa	23
2.2.2. <i>Six Sigma</i> Rumah Sakit.....	24
2.3. <i>Lean Six Sigma</i>	25
2.4. Waktu Tunggu	27
2.5. Pemborosan	28
2.6. Pemetaan Aliran Nilai	31
2.7. Dampak Positif dari Penerapan <i>Lean Six Sigma</i>	34
BAB III METODE PENELITIAN DAN PROFIL PERUSAHAAN	36
3.1. Desain Penelitian.....	36
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.3. Metode Pengumpulan Data	37
3.4. Populasi dan Sampel.....	38
3.5. Instrumen Penelitian.....	40
3.6. Teknik Analisis Data	41
3.7. Definisi Operasional.....	41
3.8. Asumsi Operasional.....	42
3.9. RSUP Dr. Sardjito	43
3.9.1. Poliklinik Penyakit Dalam	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Pemetaan Aliran Nilai Pasien Klinik Diabetes.....	52
4.1.1. Denah Aliran Visual Layanan Pasien Klinik Diabetes	53

4.1.2. Denah Aliran Layanan Pasien Klinik Diabetes	76
4.1.3. Pemetaan Aliran Nilai Pasien Klinik Diabetes Saat Ini	80
4.2. Identifikasi Pemborosan	85
4.2.1. Transportasi.....	87
4.2.3. Gerak.....	93
4.2.3. Menunggu	98
4.2.4. Cacat.....	116
4.2.5. Perilaku Sumber Daya Manusia.....	122
4.3. Pemetaan Aliran Nilai Pasien Klinik Diabetes Masa Yang Akan Datang .	130
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	137
5.1. Simpulan.....	137
5.2. Saran	138
DAFTAR PUSTAKA	141
LAMPIRAN	145