

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Perbaikan Ujian Tesis	Error! Bookmark not defined.
Lembar Pengesahan	iv
<i>ABSTRAK</i>	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
LEMBAR PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	3
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian.....	4
a. Tujuan Umum.....	4
b. Tujuan Khusus.....	4
F. Kegunaan Hasil Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Deskripsi Konseptual	6
A.1 Unit Rawat Jalan Rumah Sakit.....	6
A.2 Karakteristik Pelayanan Rawat Jalan	7
A.3 Sejarah <i>Lean Hospital</i> dan <i>Lean Thinking</i>	10
A.4 Kunci Sukses Implementasi <i>Lean</i> di Rumah Sakit.....	14
A.5 <i>Value dan Waste</i>	15
A.6 <i>Value Stream Mapping</i>	20
A.7 <i>Cross Functional Flowchart</i>	22
A.8 Metode-metode dalam <i>Lean</i>	23
A.9 Studi Gerakan dan Waktu (<i>Time and Motion Study</i>)	24
A.10 <i>Cause and Effect Diagram/Fishbone Diagram/Ishikawa Diagram</i>	25
A.11 Definisi <i>Failure Modes and Effect Analysis</i> (FMEA).....	26
A.12 Keuntungan dan Keterbatasan FMEA.....	27
A.13 Menentukan <i>Severity, Occurrence, Detection</i> dan RPN	27
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	30
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	40

D.	Kerangka Teoritik.....	41
E.	Kerangka Konsep	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		45
A.	Metode Penelitian.....	45
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
C.	Informan Penelitian	45
D.	Data dan Sumber Data.....	46
E.	Teknik Pengumpulan Data	46
F.	Definisi Operasional.....	48
G.	Instrumen Penelitian.....	49
H.	Petugas Pengumpulan Data	50
I.	Validitas Data	50
J.	Pengolahan dan Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		53
A.	Deskripsi Data	53
1.	Gambaran Umum tentang Latar Penelitian	53
2.	Visi, Misi, Tujuan dan Nilai Rumah Sakit	54
a.	Logo Rumah Sakit.....	54
b.	Visi	54
c.	Misi.....	54
d.	Motto	54
e.	Tujuan.....	54
3.	Struktur Organisasi.....	55
4.	Ketenagaan Rumah Sakit	56
5.	Fasilitas dan Jenis Pelayanan Rumah Sakit.....	57
6.	Gambaran Alur Proses Pelayanan Pasien Rawat Jalan Saat Ini	60
7.	Kinerja Rumah Sakit Hermina Ciruas	62
a.	BOR.....	62
b.	ALOS.....	62
c.	TOI	63
d.	BTO	64
e.	NDR.....	64
f.	GDR.....	65
g.	Kunjungan Rawat Jalan Pasien BPJS.....	66
B.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
1.	Alur Proses Pelayanan Pasien Rawat Jalan	66

2.	Aktivitas <i>Value Added</i> dan <i>Non Value Added</i> Pada Proses Pelayanan Pasien Rawat Jalan	69
3.	Aktivitas Pemborosan atau <i>Waste</i> Pada Proses Pelayanan Rawat Jalan	77
4.	<i>Value Stream Map</i>	82
5.	<i>Takt Time</i>	85
6.	Penyebab dan Akar Masalah Proses Pelayanan Pasien Rawat Jalan Dengan Metode Fishbone Diagram.....	86
7.	Hasil FMEA	89
8.	Usulan Perbaikan.....	93
9.	Perbandingan <i>Current State Value Stream Map</i> dengan <i>Future State Value Stream Map</i>	97
10.	Temuan Penelitian	98
11.	Keterbatasan Penelitian	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		99
A.	Kesimpulan.....	99
B.	Implikasi	101
C.	Saran	102
DAFTAR PUSTAKA		103
LAMPIRAN		106
Matriks Wawancara		111
Lampiran Rekap Hasil Penghitungan Observasi.....		116
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		117