

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vii
SUMMARY.....	ix
RINGKASAN	xi
ABTRACT.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xxii
 BAB 1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Kajian Masalah	9
1.3 Batasan Penelitian.....	13
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan	14
1.5.1 Tujuan Umum	14
1.5.2 Tujuan Khusus.....	14
1.6 Manfaat	14
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	 16
2.1 <i>Lean Management</i>	16
2.1.1 Pengertian <i>Lean Management</i>	16
2.1.2 Konsep <i>Lean</i>	18
2.1.3 Prinsip <i>Lean Management</i>	20
2.2 <i>Service Blueprint</i>	24
2.2.1 Pengertian <i>Service Blueprint</i>	24
2.2.2 Manfaat <i>Service Blueprint</i>	26
2.2.3 Komponen <i>Service Blueprint</i>	29
2.2.4 Tahapan Penyusunan <i>Service Blueprint</i>	32
2.3 Pemborosan (<i>Waste</i>)	34
2.3.1 Definisi Pemborosan (<i>Waste</i>).....	34
2.3.2 Macam-Macam Pemborosan (<i>Waste</i>)	37
2.4 Waktu Tunggu (<i>Waiting Time</i>).....	41

	2.4.1 Definisi Waktu Tunggu (<i>Waiting Time</i>).....	41
	2.4.2 Kategori Waktu Tunggu (<i>Waiting Time</i>)	45
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	47
	3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	47
	3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual Penelitian	48
BAB 4	METODE PENELITIAN	50
	4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian	50
	4.2 Populasi dan Sampel.....	50
	4.2.1 Populasi Penelitian	50
	4.2.2 Sampel Penelitian.....	51
	4.2.3 Teknik Pengambilan Sampel dan Besar Sampel.....	52
	4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	55
	4.4 Variabel Penelitian.....	56
	4.5 Definisi Operasional, Cara Pengukuran, Hasil Pengukuran, Skala Pengukuran.....	57
	4.6 Kerangka Operasional	64
	4.7 Pengumpulan Data	65
	4.8 Analisis Data.....	66
BAB 5	HASIL DAN ANALISIS DATA	67
	5.1 Gambaran Umum RS Mata Undaan Surabaya	67
	5.1.1 Pelayanan RS Mata Undaan Surabaya	71
	5.1.2 Sumber Daya manusia RS Mata Undaan Surabaya ...	71
	5.2 Identifikasi <i>Service Blueprint</i> Alur Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RS Mata Undaan Surabaya.....	73
	5.2.1 Kegiatan Pasien (<i>Customer Action</i>) Di Rawat jalan khusus Dan Rawat Jalan Umum Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.....	73
	5.2.2 Kegiatan Petugas Yang Terlihat (<i>Onstage</i>) Di Rawat jalan khusus Dan Rawat Jalan Umum Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.....	78
	5.2.3 Kegiatan Petugas Yang Tak Terlihat (<i>Backstage</i>) Di Rawat jalan khusus Dan Rawat Jalan Umum Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.....	82
	5.2.4 Proses Pendukung (<i>Support Processes</i>) Di Rawat jalan khusus Dan Rawat Jalan Umum Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.....	85
	5.2.5 Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>) Di Rawat jalan khusus Dan Rawat Jalan Umum Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya	86
	5.3 Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat jalan khusus Dan Rawat Jalan Umum Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya	87

5.4	Analisis <i>Waste</i> Yang Terjadi Di Instalasi Rawat jalan khusus Dan Rawat Jalan Umum Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.....	88
5.5	<i>Service Blueprint</i> Sebelum Perbaikan	98
5.6	Isu Strategis	106
5.7	<i>Brainstorming</i>	110
5.8	Analisis Rekomendasi Desain <i>Service Blueprint</i> Sebagai Upaya Peningkatan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.....	116
BAB 6	PEMBAHASAN	128
6.1	<i>Service Blueprint</i> Instalasi Rawat Jalan RS Mata Undaan Surabaya	128
6.2	Kegiatan Pasien (<i>Customer Action</i>) di Instalasi Rawat Jalan RS Mata Undaan Surabaya	129
6.3	Kegiatan Petugas yang terlihat (<i>Onstage</i>) di Instalasi Rawat Jalan RS Mata Undaan Surabaya.....	130
6.4	Kegiatan Petugas yang tidak terlihat (<i>Backstage</i>) di Instalasi Rawat Jalan RS Mata Undaan Surabaya	131
6.5	Proses Pendukung (<i>Support Processes</i>) di Instalasi Rawat Jalan RS Mata Undaan Surabaya.....	132
6.6	Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>) di Instalasi Rawat Jalan RS Mata Undaan Surabaya	133
6.7	Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat jalan khusus Dan Rawat Jalan Umum Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.....	134
6.8	<i>Waste</i> yang Terjadi di Instalasi Rawat Jalan RS Mata Undaan Surabaya	136
6.9	Rekomendasi Upaya peningkatan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.....	139
BAB 7	PENUTUP.....	140
7.1	Kesimpulan	140
7.2	Saran	143
	7.2.1 Rumah Sakit	143
	7.2.2 Peneliti Selanjutnya.....	143
	DAFTAR PUSTAKA	144
	LAMPIRAN.....	153

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 4.1	Definisi Operasional, Cara Pengukuran, Hasil Pengukuran, Skala Pengukuran	58
Tabel 5. 1	Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.....	72
Tabel 5. 2	Kegiatan Pasien (<i>Customer Action</i>) Di Rawat Jalan Umum dan Rawat jalan khusus Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.....	74
Tabel 5. 3	Standar deviasi, Rata-Rata, Nilai Minimum, dan Maksimum dari Kegiatan Pasien (<i>Customer Action</i>).....	76
Tabel 5. 4	Kegiatan Petugas Yang Terlihat (<i>Onstage</i>) Di Rawat Jalan Umum dan Rawat Jalan Khusus Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.....	79
Tabel 5. 5	Standar deviasi, Rata-Rata, Nilai Minimum, dan Maksimum dari Kegiatan Petugas Terlihat (<i>Onstage</i>).....	81
Tabel 5. 6	Kegiatan Petugas Yang Tak Terlihat (<i>Backstage</i>) Di Rawat Jalan Umum dan Rawat jalan khusus Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya	83
Tabel 5. 7	Standar deviasi, Rata-Rata, Nilai Minimum, dan Maksimum dari Kegiatan Petugas Yang Tidak Terlihat (<i>Backstage</i>).....	84
Tabel 5. 8	Proses Pendukung (<i>Support Processes</i>) Di Rawat jalan khusus Dan Rawat Jalan Umum Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya	85
Tabel 5. 9	Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>) Di Rawat jalan khusus Dan Rawat Jalan Umum Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya....	86
Tabel 5. 10	Identifikasi 4 (empat) Jenis <i>Waste</i> Pada Setiap Proses Kegiatan di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya	89
Tabel 5. 11	Kategori <i>Waste</i> untuk Setiap Proses Kegiatan pada Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.....	94
Tabel 5. 12	Analisis <i>Waste</i> Yang Terjadi Di Instalasi Rawat jalan khusus Dan Rawat Jalan Umum Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya	96
Tabel 5. 13	Isu Strategis yang didapatkan Berdasarkan Hasil dan Analisis Data Penelitian	106

Tabel 5. 14	Hasil <i>Brainstorming</i>	112
Tabel 5. 15	Rekomendasi Upaya Peningkatan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.....	116
Tabel 5. 16	Desain <i>Service Blueprint</i> Sebelum dan Rekomendasi Perbaikan.....	123

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 5. 1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya....	68
Gambar 5. 2	Alur Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Umum RS Mata Undaan Surabaya	99
Gambar 5. 3	Alur Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Umum BPJS RS Mata Undaan Surabaya.....	100
Gambar 5. 4	Alur Pelayanan Instalasi Rawat jalan khusus RS Mata Undaan Surabaya	101
Gambar 5. 5	Temuan <i>Service Blueprint</i> Instalasi Rawat Jalan Umum RS Mata Undaan Surabaya.....	103
Gambar 5. 6	Temuan <i>Service Blueprint</i> Instalasi Rawat Jalan Umum BPJS RS Mata Undaan Surabaya	104
Gambar 5. 7	Temuan <i>Service Blueprint</i> Instalasi Rawat Jalan Khusus RS Mata Undaan Surabaya.....	105
Gambar 5. 8	Rekomendasi Usulan <i>Service Blueprint</i> Pasien BPJS Kesehatan.....	125
Gambar 5. 9	Rekomendasi Usulan <i>Service Blueprint</i> Pasien Umum.....	126
Gambar 5. 10	Rekomendasi Usulan <i>Service Blueprint</i> Pasien Rawat Jalan Khusus	127

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Sertifikat Etik Penelitian.....	153
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	154
Lampiran 3	Rekapan hasil waktu tunggu di rawat jalan umum.....	171
Lampiran 4	Rekapan hasil waktu tunggu di rawat jalan khusus.....	178
Lampiran 5	Uji valid dan reabilitas kuesioner	179

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti lambang

-	= Sampai Dengan
%	= Persentase
<	= Lebih kecil dari
≤	= Kurang dari sama dengan
≥	= Lebih besar dari sama dengan
>	= Lebih besar dari
=	= Sama Dengan

Daftar Singkatan

RAAB	= <i>Rapid Assessment of Avoidable Blindness</i>
WHO	= <i>World Health Organization</i>
BPJS Kesehatan	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan
SIRS	= Sistem Informasi Rumah Sakit
GAP	= <i>Global Action Plan</i>
RS	= Rumah sakit
RI	= Republik Indonesia
KMK	= Keputusan Menteri Kesehatan
SPM	= Standar Pelayanan Minimal
VIP	= <i>Very Important Person</i>
IT	= <i>Information dan technology</i>
IRJ	= Instalasi Rawat Jalan
ISO	= <i>International Organization for Standarization</i>
SOP	= Standar Operasional Prosedur