

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAKSI.....	v
ABSTRAC.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Lean.....	8
2.1.1.1 Mendefinisikan nilai bagi pelanggan.....	11
2.1.1.2 Menetapkan Aliran Nilai.....	12
2.1.1.3 Merancang Alur Kegiatan yang Efektif.....	13
2.1.1.4 Pull System.....	14
2.1.1.5 Penyempurnaan Proses.....	14
2.1.2 Metodologi Lean.....	14
2.1.3 Lean dalam Pelayanan Laboratorium.....	15

2.1.4	Pemborosan.....	17
2.1.5	Big Picture Mapping.....	20
2.1.5.1	Value Steram Mapping Tool.....	24
2.1.5.2	Value Stream Analysis Tool.....	30
2.1.6	Diagram Fishbone.....	30
2.1.7	Penelitian Sebelumnya.....	33
2.2	Research Question.....	35
2.3	Kerangka Berpikir.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		38
3.1	Pendekatan Penelitian.....	38
3.2	Batasan penelitian.....	39
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	39
3.4	Prosedur dan pengumpulan data.....	40
3.5	Teknik Analisis.....	42
3.6	Tahapan Penelitian.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	46
4.1.2	Stuktur Organisasi.....	48
4.1.3	Visi Misi Perusahaan.....	48
4.1.4	Produk Layanan.....	49
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	50
4.2.1	Penggambaran Big Picture Mapping.....	50
4.2.1.1	Aliran Informasi Proses Pelayana.....	50

4.2.1.2 Aliran Fisik Proses Pelayanan.....	51
4.2.2 Identifikasi Pemborosan.....	55
4.2.3 Penggunaan Value Stram Analysis Tool.....	57
4.3 Pembahasan.....	61
4.3.1 big Picture Mapping.....	61
4.3.2 Identifikasi Pemborosan.....	62
4.3.3 Analisis Pemilihan Tools dengan VALSAT.....	65
4.3.4 Analisa Detailed Mapping.....	65
4.3.4.1 Analisa Process Activity Mapping.....	66
4.3.5 Analisa Fishbone.....	77
4.4 Usulan Perbaikan.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN	