

**SKRIPSI**

**IDENTIFIKASI PEMBOROSAN DAN USULAN PERBAIKAN PADA  
PROSES PELAYANAN PEMERIKSAAN DARAH LENGKAP DI  
PARAHITA DIAGNOSTIC CENTER SIDOARJO DENGAN METODE  
VALSAT DAN DIAGRAM FISHBONE**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN  
DEPARTEMEN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH  
IAN AGUNG PRAKOSO  
NIM : 040912173**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2015**

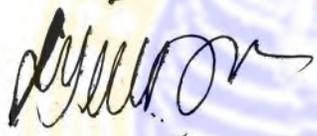
**SKRIPSI**

**IDENTIFIKASI PEMBOROSAN DAN USULAN PERBAIKAN PADA  
PROSES PELAYANAN PEMERIKSAAN DARAH LENGKAP DI  
PARAHITA DIAGNOSTIC CENTER SIDOARJO DENGAN METODE  
VALSAT DAN DIAGRAM FISHBONE**

**DIAJUKAN OLEH  
IAN AGUNG PRAKOSO  
NIM: 040912173**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**YETTY DWI LESTARI, SE., MT.**

**TANGGAL** 30/4/2015

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**Dra. Ec. NURI HERACHWATI, M.Si., M.Sc**

**TANGGAL** 30/4/2015

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Ian Agung Prakoso, 040912173), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga ataupun diperguruan tinggi lainnya
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis jelas dicantumkan didalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan bila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maa saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 04 - 05 - 2015



Ian Agung Prakoso

NIM. 040912173

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayah-Nya yang berupa kesehatan jasmani dan rohani, kemampuan serta kemauan sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “Identifikasi Pemborosan dan Usulan Perbaikan pada Proses pelayanan pemeriksaan Darah Lengkap di Parahita Diagnostic center Sidoarjo dengan menggunakan Metode VALSAT dan *Diagram Fishbone*” dengan baik. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Selama proses penulisan skripsi penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Dengan rasa hormat dan rendah hati, dalam kesempatan ini penulis bermaksud menyampaikan ucapan terima kasih tersebut kepada :

1. Djuwari dan Dwi Suprijati, orang tua penulis yang senantiasa tiada henti memberikan dukungan dan doa untuk penulis dalam penyelesaian skripsi.
2. Kedua adik penulis, Ony Prayogi dan Ade Wahyu Prastyo yang senantiasa memberikan semangat selama penulis menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Prof. Dr. Muslich Anshori, SE, M.Sc, AK., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen.

5. Ibu Yetty Dwi Lestari, SE.,MT. Selaku doen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan masukan dan bimbingan yang sangat membantu dan sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu dan wawasannya kepada penulis
7. Seluruh Karyawan dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga Surabaya.
8. Bapak Januar Nasrudin selaku Wakil Kepala Cabang Parahita Diagnostic Center Sidoarjo yang telah dengan sabar membantu penulis selama penelitian
9. Sahabat penulis, Dona, Mbah ariel, Fami, Fatur, Herdi yang selalu meramaikan grup dengan tingkah konyolnya sehingga penulis bisa kembali tertawa dan bersemangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Syafiri Sami' Anwari, terima kasih atas semua motivasi, semangat, doa dan inspirasinya. Skripsi ini bukan untuk kamu tapi kesuksesan, canda tawa, senja dipinggir pantai dan sunrise dipuncak gunung, semua aku tawarkan untuk kita nikmati bersama suatu hari nanti.
11. Teman teman beserta perangkat jumaters beriman dan berfutsal, ipul, kukuh, sakti, feri, sendy, nurli, terima kasih dukungan dan semangatnya.
12. Teman teman angkatan seperjuangan manajemen 2009, terima kasih atas pengalaman dan canda tawa selama masa kuliah

13. Teman teman pengkolers, faris, Oby, Cenil, Yuli, Nyem, Erien, Jessy, Mbol, Gun, Berta, Dian, Tikong, Om Eko, Emus, Sem yang terkadang menanyakan kapan sidang
14. Seluruh pihak dan teman teman yang karena keterbatasan tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan doa dalam penyelesaian skripsi ini

Semoga Allah SWT memberi balasan yang lebih atas kebaikan dan ketulusan Bapak, Ibu dan Teman teman semuanya.

Surabaya, 29 Januari 2015

Penulis