

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1 Definisi Kualitas	11
2.1.1.2 Kualitas Pelayanan/Jasa	13
2.1.2 Lean Healthcare	20
2.1.2.1 Definisi Lean	20
2.1.2.2 Lean Concept	20
2.1.2.3 Penerapan Lean Healthcare	22
2.1.3 Value Stream Mapping	28
2.1.4 Waste	30
2.1.5 Fishbone Diagram	33

2.1.6 Rumah Sakit	37
2.2 Penelitian Sebelumnya	44
2.3 Research Question	46
2.4 Kerangka Berpikir	47
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	48
3.2 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	50
3.3 Jenis Penelitian dan Sumber Data	51
3.4 Prosedur Pengumpulan Data	52
3.5 Teknik Analisis Data	54
3.6 Teknik Triangulasi Data	57
3.7 Tahapan Penelitian	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit	62
4.1.1 Sejarah RSGM UNAIR	62
4.1.2 Profil RSGM UNAIR	64
4.1.2.1 Fasilitas Medik	66
4.1.2.2 Struktur Organisasi	67
4.1.3 Instalasi Rawat Jalan RSGM UNAIR	69
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	70
4.2.1 Alur Proses Pelayanan	71
4.2.2 Lean Healthcare	77
4.2.2.1 Identify and Specify Value	80
4.2.2.2 Evaluate Value Stream	82
4.2.2.3 Creating Continous Flow	90
4.2.2.4 Establishing Pull System	95
4.2.2.5 Seeking Perfection	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	