

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| HALAMAN PENGESAHAN.....                 | iii       |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....   | iv        |
| KATA PENGANTAR .....                    | v         |
| ABSTRAK.....                            | vi        |
| ABSTRACT.....                           | vii       |
| DAFTAR ISI.....                         | viii      |
| DAFTAR TABEL.....                       | x         |
| DAFTAR GAMBAR .....                     | xi        |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                    | xii       |
| <b>1. PENDAHULUAN.....</b>              | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....                 | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....               | 5         |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....              | 6         |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....             | 6         |
| 1.5 Sistematika Skripsi .....           | 6         |
| <b>2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>         | <b>8</b>  |
| 2.1 Landasan Teori .....                | 8         |
| 2.1.1 Definisi Lean .....               | 8         |
| 2.1.2 <i>Lean Healthcare</i> .....      | 10        |
| 2.1.3 <i>Waste</i> .....                | 12        |
| 2.1.4 <i>Value Stream Mapping</i> ..... | 14        |
| 2.1.5 <i>5 Whys</i> .....               | 23        |
| 2.1.6 Rumah Sakit .....                 | 25        |
| 2.2 Penelitian Sebelumnya .....         | 28        |
| 2.3 <i>Research Question</i> .....      | 30        |
| 2.4 Kerangka Berpikir .....             | 32        |
| <b>3. METODE PENELITIAN.....</b>        | <b>33</b> |
| 3.1 Pendekatan Penelitian.....          | 33        |

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| 3.2       | Ruang Lingkup Penelitian .....   | 33        |
| 3.3       | Jenis dan Sumber Data .....  | 34        |
| 3.4       | Prosedur Pengumpulan Data .....  | 34        |
| 3.5       | Teknik Analisis.....   | 36        |
| 3.6       | Tahapan Penelitian .....   | 36        |
| <b>4.</b> | <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                           | <b>40</b> |
| 4.1       | Gambaran Umum Rumah Sakit.....   | 40        |
| 4.1.1     | Sejarah Singkat Rumah Sakit X Jombang .....                            | 40        |
| 4.1.2     | Profil Rumah Sakit .....   | 40        |
| 4.1.3     | Struktur Organisasi .....  | 42        |
| 4.1.4     | Sumber Daya Manusia.....   | 43        |
| 4.1.5     | Ruang Lingkup Pelayanan dan Fasilitas .....                            | 44        |
| 4.1.6     | Bagian Pendaftaran atau Registrasi Rumah Sakit X Jombang .....         | 45        |
| 4.1.7     | Poli Spesialis Kandungan Rumah Sakit X Jombang .....                   | 45        |
| 4.2       | Deskripsi Hasil Penelitian .....                                       | 47        |
| 4.2.1.    | Proses Bisnis di Poli Spesialis Kandungan Rumah Sakit X Jombang..      | 47        |
| 4.2.2.    | <i>Value Stream Mapping</i> Proses Jasa Poli Spesialis Kandungan ..... | 48        |
| 4.2.3.    | Identifikasi Waste .....   | 52        |
| 4.2.4.    | <i>The Seven Value Stream Mapping Tools</i> .....                      | 54        |
| 4.2.5.    | Analisis <i>Process Activity Mapping</i> .....                         | 55        |
| 4.2.6.    | Analisis <i>5 Whys</i> .....   | 61        |
| 4.3       | Usulan Perbaikan.....  | 70        |
| 4.3.1.    | <i>Overprocessing</i> .....  | 70        |
| 4.3.2.    | <i>Waiting</i> .....   | 71        |
| 4.3.3     | <i>Defects</i> .....   | 73        |
| 4.3.4.    | <i>Motion</i> .....  | 73        |
| 4.3.5.    | <i>Inventory</i> .....   | 74        |
| 4.3.6.    | <i>Transportation</i> .....  | 75        |
| <b>5.</b> | <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                      | <b>76</b> |
| 5.1       | Kesimpulan.....  | 76        |
| 5.2       | Saran .....  | 77        |
|           | <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>80</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Rawat Jalan Tahun 2019.....  | 4  |
| Tabel 2.1 <i>The Seven Stream Mapping Tools</i> .....   | 16 |
| Tabel 4.1 Jumlah Dokter Rumah Sakit X Tahun 2019 .....  | 43 |
| Tabel 4.2 Jumlah Perawat dan Bidan Rumah Sakit X Tahun 2019 .....   | 43 |
| Tabel 4.3 Jumlah Tenaga Lainnya Rumah Sakit X Tahun 2019 .....  | 43 |
| Tabel 4.4 Pembagian Waktu Kerja Dokter dan Asisten Dokter .....   | 46 |
| Tabel 4.5 Hasil Pembobotan <i>Seven Waste</i> Pada Poli Spesialis Kandungan .....                           | 53 |
| Tabel 4.6 Hasil Perhitungan <i>Value Stream Mapping Tools</i> .....   | 54 |
| Tabel 4.7 <i>Process Activity Mapping</i> Proses Pelayanan Pasien Pada Poli Spesialis Kandungan (UMUM)..... | 55 |
| Tabel 4.8 <i>Process Activity Mapping</i> Proses Pelayanan Pasien Pada Poli Spesialis Kandungan (BPJS)..... | 58 |
| Tabel 4.9 Analisis 5 <i>Whys</i> Pada Poli Spesialis Kandungan Rumah Sakit X Jombang .....                  | 62 |
| Tabel 4.10 Usulan Perbaikan <i>Overprocessing</i> .....   | 70 |
| Tabel 4.11 Usulan Perbaikan <i>Waiting</i> .....  | 71 |
| Tabel 4.12 Usulan Perbaikan <i>Defects</i> .....  | 73 |
| Tabel 4.13 Usulan Perbaikan <i>Motion</i> .....   | 74 |
| Tabel 4.14 Usulan Perbaikan <i>Inventory</i> .....  | 74 |
| Tabel 4.15 Usulan Perbaikan <i>waiting</i> .....  | 75 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Evolusi Lingkup Konsep Lean.....  | 10 |
| Gambar 2.2 Proses <i>Value Stream Map</i> .....  | 16 |
| Gambar 2.3 <i>Users and Non-users of DFM</i> .....   | 18 |
| Gambar 2.4 Supply Chain Response Matrix.....   | 19 |
| Gambar 2.5 <i>Production Variety Funnel</i> .....  | 20 |
| Gambar 2.6 <i>The Quality Filter Mapping Approach</i> .....                                    | 20 |
| Gambar 2.7 <i>Demand Amplification Mapping</i> .....   | 21 |
| Gambar 2.8 <i>Decision Point Analysis</i> .....  | 22 |
| Gambar 2.9 <i>Physical Structure Mapping</i> .....   | 22 |
| Gambar 2.10 Matriks Pemilihan <i>Value Stream Mapping Tools</i> .....                          | 23 |
| Gambar 2.11 Lingkaran tindakan sebab-akibat .....  | 24 |
| Gambar 2.12 Alur Kegiatan Pada Instalasi Rawat Jalan.....                                      | 27 |
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....  | 39 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit X.....  | 42 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rawat Jalan Rumah Sakit X Jombang .....                         | 46 |
| Gambar 4.3 Proses Bisnis Poli Spesialis Kandungan Rumah Sakit X Jombang...48                   |    |
| Gambar 4.4 <i>Current Situation-Value Stream Mapping</i> Poli Spesialis Kandungan (UMUM) ..... | 51 |
| Gambar 4.5 <i>Current Situation-Value Stream Mapping</i> Poli Spesialis Kandungan (BPJS) ..... | 51 |

**DAFTAR LAMPIRAN**

|   |            |
|---|------------|
| Kuisoner Penelitian Skrips.....   | Lampiran 1 |
| Data Hasil Observasi .....  | Lampiran 2 |
| <i>Value Stream Mapping</i> Proses Pelayanan Pasien di Poli Spesialis Kandungan (UMUM)..... | Lampiran 3 |
| <i>Value Stream Mapping</i> Proses Pelayanan Pasien di Poli Spesialis Kandungan (BPJS)..... | Lampiran 4 |
| Tabel Pembobotan <i>Seven Waste</i> Pada Poli Spesialis Kandungan.....                      | Lampiran 5 |
| Tabel Perhitungan <i>Seven Value Stream Mapping Tool</i> .....                              | Lampiran 6 |
| Transkrip Wawancara.....  | Lampiran 7 |

