

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL (Bahasa Indonesia) .....	i
HALAMAN JUDUL (Bahasa Inggris) .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	v
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR ISTILAH.....	xvi
ABSTRAK (Bahasa Indonesia).....	xvii
ABSTRACT (Bahasa Inggris).....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan .....	5
1.5 Manfaat .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Landasan Teori .....	13
2.2.1 Puskesmas.....	13
2.2.2 Konsep <i>Lean</i> .....	16
2.2.3 Pemborosan ( <i>waste</i> ) .....	20
2.2.4 <i>Value Stream Mapping</i> (VSM).....	22
2.2.5 Metode Borda.....	27
2.2.6 <i>Root Cause Analysis</i> (RCA) .....	29
2.2.7 <i>Rapid Process Improvement Workshop</i> (RPIW) .....	31
2.2.8 <i>Workload Indicator Staff Need</i> (WISN).....	33
2.3 Hipotesis dan Kerangka Teoritis .....	34

2.3.1	Hipotesis .....	34
2.3.2	Kerangka Teoritis.....	35
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1	Obyek Penelitian.....	36
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3	Pengujian Hipotesa .....	37
3.4	Metode Analisis .....	37
3.5	Pembahasan.....	37
3.6	Penarikan Kesimpulan .....	37
3.7	Diagram Alir.....	38
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1	Pengumpulan Data.....	39
4.1.1	SOP Alur Pendaftaran Pasien Berobat .....	39
4.1.2	SOP Pelayanan Loker Pendaftaran .....	41
4.1.3	Waktu Proses Setiap Aktivitas.....	43
4.1.4	Jumlah petugas dan waktu kerja .....	44
4.1.5	Jumlah Pasien.....	45
4.1.6	Hasil Kuesioner Peringkat Pemborosan ( <i>waste</i> ).....	45
4.2	Pengolahan Data.....	46
4.2.1	Identifikasi Pemborosan ( <i>waste</i> ).....	46
4.2.2	<i>Current Value Stream Mapping</i> .....	48
4.2.3	Identifikasi Jenis Pemborosan ( <i>waste</i> ) .....	50
4.2.4	Identifikasi <i>Critical Waste</i> .....	52
4.2.5	Identifikasi <i>Process Cycle Efficiency</i> (PCE) .....	53
4.3	Analisa dan Interpretasi .....	55
4.3.1	Analisa Value Stream Mapping .....	55
4.3.2	Analisa <i>Process Cycle efficiency</i> .....	56
4.3.3	<i>Root Cause Analysis</i> .....	57
4.3.4	Perancangan Rapid Process Improvement Workshop (RPIW) .....	64
4.4	Estimasi Hasil Perbaikan .....	77
4.5	<i>Future State Mapping</i> .....	83

4.6	Analisa Perbandingan <i>Current State Mapping</i> dengan <i>Future State Mapping</i> .....	85
4.7	Pembuktian Hipotesa .....	87
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>88</b>
5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>91</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Tinjauan Pustaka.....	10
<b>Tabel 2. 2</b> Perbandingan Prinsip <i>Lean manufacturing</i> , <i>Lean Service</i> dan <i>Lean Healthcare</i> .....	19
<b>Tabel 2. 3</b> Perbandingan jenis pemborosan pada bidang manufaktur, jasa dan kesehatan. ....	21
<b>Tabel 2. 4</b> Simbol Proses .....	24
<b>Tabel 2. 5</b> Simbol Material .....	25
<b>Tabel 2. 6</b> Simbol Informasi .....	25
<b>Tabel 2. 7</b> Simbol Umum .....	26
<b>Tabel 4. 1</b> Rekapitulasi waktu per aktivitas petugas.....	43
<b>Tabel 4. 2</b> Lanjutan Tabel Rekapitulasi waktu per aktivitas petugas .....	44
<b>Tabel 4. 3</b> Data Pasien Rawat Jalan Tahun 2018.....	45
<b>Tabel 4. 4</b> Rekapitulasi Hasil Kuesioner Peringkat Pemborosan .....	46
<b>Tabel 4. 5</b> Identifikasi waste pada setiap aktivitas.....	46
<b>Tabel 4. 6</b> Lanjutan Tabel Identifikasi waste pada setiap aktivitas .....	47
<b>Tabel 4. 7</b> Rekapitulasi Perhitungan Waste Kritis dengan Metode Borda.....	52
<b>Tabel 4. 8</b> Rekapitulasi Perhitungan <i>Current Process Cycle Efficiency</i> .....	54
<b>Tabel 4. 9</b> Analisa RCA pada jenis waste waiting .....	58
<b>Tabel 4. 10</b> Lanjutan Analisa RCA pada jenis <i>waste waiting</i> .....	59
<b>Tabel 4. 11</b> Lanjutan Analisa RCA pada jenis <i>waste waiting</i> .....	60
<b>Tabel 4. 12</b> Analisa RCA pada <i>waste transportation</i> .....	61
<b>Tabel 4. 13</b> Analisa RCA pada <i>waste motions</i> .....	62
<b>Tabel 4. 14</b> Analisa RCA Pada <i>Waste Inventory</i> .....	63
<b>Tabel 4. 15</b> Pembuatan Solusi Perbaikan Menggunakan RPIW.....	64
<b>Tabel 4. 16</b> Lanjutan Pembuatan Solusi Perbaikan Menggunakan RPIW .....	65
<b>Tabel 4. 17</b> Lanjutan Pembuatan Solusi Perbaikan Menggunakan RPIW .....	66
<b>Tabel 4. 18</b> Uraian Aktivitas Petugas No.Antrian .....	70
<b>Tabel 4. 19</b> Hasil Standar Beban Kerja Petugas No.Antrian.....	71
<b>Tabel 4. 20</b> Perhitungan Standar Kelonggaran Petugas No. Antrian.....	71
<b>Tabel 4. 21</b> Perhitungan Jumlah Petugas No. Antrian .....	71

<b>Tabel 4. 22</b> Uraian Aktivitas Petugas Registrasi .....	72
<b>Tabel 4. 23</b> Hasil Standar Beban Kerja Petugas Registrasi.....	73
<b>Tabel 4. 24</b> Perhitungan Standar Kelonggaran Petugas Registrasi .....	73
<b>Tabel 4. 25</b> Perhitungan Jumlah Petugas Registrasi .....	73
<b>Tabel 4. 26</b> Uraian Aktivitas Petugas Rekam Medis .....	75
<b>Tabel 4. 27</b> Hasil Standar Beban Kerja Petugas Rekam Medis.....	75
<b>Tabel 4. 28</b> Perhitungan Standar Kelonggaran Petugas Rekam Medis.....	76
<b>Tabel 4. 29</b> Perhitungan Jumlah Petugas Rekam Medis .....	76
<b>Tabel 4. 30</b> Estimasi Perbaikan Waktu <i>Non Value Added</i> pada Setiap Aktivitas	77
<b>Tabel 4. 31</b> Estimasi Perbaikan Waktu <i>Non Value Added</i> pada Setiap Aktivitas Registrasi.....	78
<b>Tabel 4. 32</b> Estimasi Perbaikan Waktu <i>Neccesary But Non Value Added</i> pada Setiap Aktivitas Pendaftaran .....	79
<b>Tabel 4. 33</b> Estimasi Perbaikan Waktu <i>Neccesary But Non Value Added</i> pada Setiap Aktivitas Registrasi .....	79
<b>Tabel 4. 34</b> Lanjutan Estimasi Perbaikan Waktu <i>Neccesary But Non Value Added</i> pada Setiap Aktivitas Registrasi.....	80
<b>Tabel 4. 35</b> Waktu Setiap Aktivitas Pengambilan No.Pendaftaran .....	80
<b>Tabel 4. 36</b> Waktu Setiap Aktivitas Registrasi.....	81
<b>Tabel 4. 37</b> Waktu Setiap Aktivitas Rekam Medis .....	81
<b>Tabel 4. 38</b> Waktu Perbaikan Setiap Aktivitas Pengambilan No. Antrian.....	82
<b>Tabel 4. 39</b> Waktu Perbaikan Setiap Aktivitas Registrasi.....	82
<b>Tabel 4. 40</b> Waktu Perbaikan Setiap Aktivitas Rekam Medis.....	83
<b>Tabel 4. 41</b> Perbandingan Estimasi Waktu Sebelum dan Setelah Perbaikan .....	83
<b>Tabel 4. 42</b> Rekapitulasi Perhitungan <i>Future Process Cycle Efficiency</i> .....	85
<b>Tabel 4. 43</b> Perbandingan <i>Current State Mapping</i> dan <i>Future State Mapping</i> ....	85

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Current State Mapping .....	26
<b>Gambar 2. 2</b> Future State Mapping .....	27
<b>Gambar 2. 3</b> Contoh Perhitungan Metode Borda.....	28
<b>Gambar 2. 4</b> Diagram Alir .....	38
<b>Gambar 4. 1</b> Alur Pelayanan Rawat Jalan Poli Umum .....	48
<b>Gambar 4. 2</b> Current Value Stream Mapping .....	49
<b>Gambar 4. 3</b> Diagram Pareto Jumlah Pembobotan Waste.....	53
<b>Gambar 4. 4</b> Future State Mapping .....	84

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1</b> Waktu Proses Pelayanan 51 Pasien Sebelum Perbaikan .....	95
<b>Lampiran 2</b> Waktu Proses Pelayanan 51 Pasien Setelah Perbaikan .....	98
<b>Lampiran 3</b> Kuesioner Waste Kritis.....	101

## DAFTAR ISTILAH

DKK	: Dinas Kesehatan Kota Semarang
PCE	: <i>Process Cycle Efficiency</i>
VSM	: <i>Value Stream Mapping</i>
RCA	: <i>Root Cause Analysis</i>
RPIW	: <i>Rapid Process Improvement Workshop</i>
WISN	: <i>Workload Indicator Staff Need</i>