DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN

KATA PENGANTAR ..... **i**

DAFTAR ISI ..... **iii**

DAFTAR TABEL ..... **vii**

DAFTAR GAMBAR ..... **ix**

DAFTAR RUMUS ..... **xi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

RINGKASAN ..... **xv**

SUMMARY ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Perumusan Masalah 5

1.4 Batasan Masalah 6

1.5 Tujuan Penelitian 6

1.6 Manfaat Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **7**

2.1 Penelitian Terdahulu 7

2.2 Definisi *Lean* 9

2.3 Prinsip Dasar *Lean* 10

2.4 *Lean Healthcare* 10

2.5 Tiga Tipe Aktivitas 12

2.6 Tipe *Healthcare Waste* 13

2.7 *Big Picture Mapping* 14

2.8 Elemen Kerja Therbligs 19

2.9 Diagram Pareto 21

2.10 *Ishikawa Diagram* 23

2.11 *Activity Relationship* 28

2.12 *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) 30

BAB III METODE PENELITIAN 35
3.1 Jenis Penelitian 35
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 35
3.3 Prosedur Penelitian 35
3.3.1 Tahap Identifikasi Awal 36
3.3.2 Tahap Pengumpulan Data 36
3.3.3 Tahap Pengolahan Data 38
3.3.4 Tahap Analisa dan Perbaikan 38
3.3.5 Tahap Kesimpulan dan Saran 39
3.4 Diagram Alir Penelitian 40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 41
4.1 Gambaran Umum Poliklinik Universitas Brawijaya (UB) 41
4.1.1 Sejarah Poliklinik Universitas Brawijaya (UB) 41
4.1.2 Lokasi Poliklinik Universitas Brawijaya (UB) 41
4.1.3 Visi, Misi, Tujuan, *Motto*, dan Janji Pelayanan 42
4.1.4 Fasilitas Pelayanan 43
4.1.5 Struktur Organisasi Poliklinik Universitas Brawijaya 43
4.1.6 Pelayanan Poli Umum 44
4.1.7 Sumber Daya Profesional 45
4.1.7.1 Jenis-Jenis Sumber Daya Profesional 45
4.1.7.2 Jumlah Sumber Daya Profesional 46
4.1.8 Data Jumlah Kunjungan 46
4.1.9 Denah Poliklinik Universitas Brawijaya Malang 47
4.2 Pengumpulan Data 49
4.2.1 Aliran Informasi dan Aliran Fisik 49
4.2.1.1 Aliran Informasi Pelayanan Poli Umum 50
4.2.1.2 Aliran Fisik Pelayanan Poli Umum 52
4.2.2 *Flow Diagram* Proses Pelayanan Kesehatan 53
4.3 *Big Picture Mapping* 53
4.3.1 *Big Picture Mapping* Pasien Lama 54
4.3.2 *Big Picture Mapping* Pasien Baru 56
4.3.3 Pendefinisian Aktivitas Sepanjang *Big Picture Mapping* 58

4.3.3.1 Identifikasi Aktivitas Pasien Lama 59
4.3.3.2 Identifikasi Aktivitas Pasien Baru 60
4.3.4 Identifikasi 8 *Waste* 64
4.4 Identifikasi *Waste* Paling Signifikan dan Prioritas 67
4.5 Identifikasi Akar Penyebab Masalah *Waste* Signifikan dan Prioritas dengan *Ishikawa Diagram* 70
4.6 *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) 74
4.7 Rekomendasi Perbaikan 79
4.7.1 Rekomendasi Perbaikan pada Permasalahan Dokumen Rekam Medis .. 79
4.7.2 Rekomendasi Perbaikan pada Permasalahan Peralatan Medis 82
4.7.3 Rekomendasi Perbaikan pada Permasalahan Persediaan Obat 85
4.8 Analisis dan Pembahasan 86
4.8.1 Analisis Proses Pelayanan dengan *Big Picture Mapping* 86
4.8.2 Analisis Identifikasi 8 *Waste* 86
4.8.3 Analisis *Waste* Paling Signifikan dan Prioritas 87
4.8.4 Analisis Rekomendasi Perbaikan 88
4.8.5 Analisis *Future State* 89
4.8.5.1 Proses yang Tidak Mengalami Perubahan 89
4.8.5.2 Proses yang Mengalami Perubahan 90

BAB V PENUTUP 91

5.1 Kesimpulan 91
5.2 Saran 93

DAFTAR PUSTAKA 95

LAMPIRAN 97

(Halaman ini sengaja dikosongkan)