

DAFTAR ISI

SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	6
2.1 Kajian Induktif	6
2.2 Kajian Deduktif	15
2.2.1 <i>Lean Service</i>	15
2.2.2 Identifikasi <i>Waste</i>	17
2.2.3 <i>Value Stream Mapping</i>	22
2.2.4 DMAIC	27
2.2.5 Metode Borda	28
2.2.6 Teori Antrian	28
2.2.7 Simulasi	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Objek Penelitian	33
3.2 Subjek penelitian	33
3.3 Pengumpulan data	33
3.4 Alur Proses Penelitian.....	34
3.5 Tahap Persiapan	36
3.6 Tahap Analisa Data.....	36
3.7 Tahap Akhir.....	36
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	37
4.1 Profil Perusahaan Puskesmas Megamendung Bogor	37
4.1.1 Sejarah Pembangunan Puskesmas Megamendung	37
4.1.2 Visi, Misi, Tujuan, Motto dan Tata Nilai Puskesmas Megamendung.....	38
4.1.3 Proses Pelayanan Puskesmas Megamendung.....	41
4.1.4 Jadwal Kerja di Poli Umum	43
4.1.5 Layout Poli Umum	43
4.1.6 Waktu Siklus Proses Pelayanan Rawat Jalan Poli Umum.....	44
4.1.7 Rekapitulasi Kuesioner Waste Kritis (BORDA).....	50

4.2 Pengolahan Data.....	51
4.2.1 Pengolahan Data <i>Cycle Time Process</i> Pelayanan.....	51
4.2.2 Pengolahan Data <i>Lean Sigma</i>	54
BAB V PEMBAHASAN	95
5.1 Analisa Hasil Pengolahan Data <i>Lean Six Sigma</i>	95
5.1.1 <i>Define</i>	95
5.1.2 <i>Measure</i>	96
5.1.3 <i>Analyze</i>	97
5.1.4 <i>Improve</i>	97
5.2 Usulan Perbaikan.....	99
5.2.1 Perbaikan Berdasarkan Hasil Diagram <i>Fishbone</i> dan <i>5 Why</i>	99
5.2.2 Perbaikan Berdasarkan Simulasi	99
5.2.3 <i>Future Value Stream Mapping</i>	100
BAB VI PENUTUP	104
6.1 Kesimpulan.....	104
6.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	107



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.2 Prinsip-prinsip Lean Manufacturing dan Lean Service	16
Tabel 2.3 Tujuh Pemborosan (<i>Seven Waste</i>)	17
Tabel 2.4 Delapan Pemborosan (<i>Eight Waste</i>)	19
Tabel 2.5 Sembilan Pemborosan (<i>Nine Waste</i>)	21
Tabel 2.6 Simbol Proses <i>Value Stream Mapping</i>	23
Tabel 2.7 Simbol <i>Material Value Stream Mapping</i>	24
Tabel 2.8 Simbol Informasi <i>Value Stream Mapping</i>	25
Tabel 2.9 Simbol Umum <i>Value Stream Mapping</i>	26
Tabel 4. 1 Jadwal Pelayanan Rawat Jalan Poli Umum Puskesmas Megamendung	43
Tabel 4.2 Waktu Proses Mencetak Kode Pendaftaran di Mesin Anjungan	45
Tabel 4.3 Waktu Tunggu Antrian Administrasi	45
Tabel 4.4 Waktu Proses Pendaftaran Administrasi	45
Tabel 4.5 Waktu Admin Menginput Data Pasien	46
Tabel 4.6 Waktu Proses Pembayaran Obat	46
Tabel 4. 7 Waktu Proses Penyerahan Nomer Antrian Pemeriksaan dokter	46
Tabel 4.8 Waktu Perpindahan Administrasi ke Ruang Pemeriksaan Dokter	47
Tabel 4.9 Waktu Tunggu Antrian Pemeriksaan Dokter	47
Tabel 4.10 Waktu Proses Anamase Perawat	47
Tabel 4.11 Waktu Proses Pemeriksaan Dokter	48
Tabel 4.12 Dokter Mebuat Resep Obat	48
Tabel 4.13 Waktu Perpindahan pasien Menuju Farmasi	48
Tabel 4.14 Waktu Proses Penyerahan nomer antrian di farmasi	49
Tabel 4.15 Waktu Proses Penyediaan Obat	49
Tabel 4.16 Waktu Tunggu Pengambilan Obat	49
Tabel 4.17 Waktu Proses Penyerahan Obat Ke Pasien	50
Tabel 4.18 Hasil Uji Kecukupan Data Waktu Proses Pelayanan Poli Umum	52
Tabel 4.19 <i>Cycle Time Process</i> Rawat Jalan Poli Umum Megamendung	53
Tabel 4.20 Aktivitas Proses Pelayanan Rawat Jalan Poli Umum Puskesmas	54
Tabel 4.21 Data waktu dan aktivitas pelayanan Poli Umum Puskesmas megamendung	55
Tabel 4.22 Jumlah Operator Stasiun Kerja	57
Tabel 4.23 <i>Avaliable Time</i>	57
Tabel 4.24 Total Waktu	57
Tabel 4.25 Keterangan VSM	59
Tabel 4.26 Hasil Kuesioner Penentuan <i>Waste</i> Kritis	61
Tabel 4.27 Ranking <i>Waste</i> Poli Umum	61
Tabel 4.28 Pasien Mencetak Kode Antiran di Mesin Anjungan	67
Tabel 4.29 Waktu Proses Pendaftaran Administrasi 1	68
Tabel 4.30 Waktu Proses Pendaftaran Administrasi 2	68
Tabel 4.31 Waktu Admin 1 Menginput Data Pasien	68
Tabel 4.32 Waktu Admin 2 Menginput Data Pasien	69
Tabel 4.33 Waktu Proses Admin 1 Menerima Pembayaran	69
Tabel 4.34 Waktu Proses Admin 2 Menerima Pembayaran	69
Tabel 4.35 Waktu Proses Admin 1 menyerahkan Nomer Antrian Pemeriksaan dokter	70

Tabel 4.36 Waktu Proses Admin 2 menyerahkan Nomer Antrian Pemeriksaan dokter.	70
Tabel 4.37 Waktu Perpindahan Pasien Menuju Ke Ruang Dokter.....	70
Tabel 4.38 Waktu Proses Anamase Perawat	71
Tabel 4.39 Waktu Proses Pemeriksaan Dokter.....	71
Tabel 4.40 Waktu Proses Dokter Membuat Resep	71
Tabel 4.41 Waktu Perpindahan Pasien Menuju Farmasi	72
Tabel 4.42 Waktu Proses Penyerahan nomer antrian di farmasi	72
Tabel 4.43 Waktu Proses Apoteker 1 Menyediakan Obat.....	72
Tabel 4.44 Waktu Proses Apoteker 2 Menyediakan Obat.....	73
Tabel 4.45 Waktu Proses Admin 1 Menyerahkan Obat Ke Pasien	73
Tabel 4.46 Waktu Proses Admin 2 Menyerahkan Obat Ke Pasien	73
Tabel 4.47 Data Historis dan Data Output Simulasi.....	80
Tabel 4.48 State Report Model Awal	88
Tabel 4.49 State Report Model Awal dan Model Skenario 1	92
Tabel 4.50 Perbandingan Waktu Tunggu Model awal, dan model skenario 1	94
Tabel 4.51 Tabel perbandingan model awal, Skenario1 , dan Skenario 2.....	94
Tabel 5.2 Total Waktu	101



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Dasar Antrian Satuan Penerimaan Pelayanan	29
Gambar 2.2 Model <i>Single Channel – Single Phase</i>	30
Gambar 2.3 Model <i>Single Channel – Multi Phase</i>	30
Gambar 2.4 Model <i>Multi Channel – Single Phase</i>	30
Gambar 2.5 Model <i>Multi Channel – Multi Phase</i>	31
Gambar 3.1 Alur Proses Penelitian	35
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Megamendung	38
Gambar 4.2 Alur Proses Pelayanan Puskesmas	41
Gambar 4.3 Alur Proses Pelayanan Rawat Jalan Poli Umum Puskesmas	41
Gambar 4.4 Poli Umum Puskesmas Megamendung	44
Gambar 4.5 <i>Current Value Stream Mapping</i>	58
Gambar 4.6 Grafik Penentuan Ranking Waste	62
Gambar 4.7 Diagram <i>Fishbone Waste Waiting</i>	63
Gambar 4.8 Struktur Proses Pelayanan Poli Umum	66
Gambar 4.9 Model Awal Pelayanan Poli Umum	74
Gambar 4.10 <i>Statistics – Experfit</i>	76
Gambar 4.11 Data Analysis	76
Gambar 4.12 Masukan data <i>experfit</i>	77
Gambar 4.13 Data <i>Experfit</i>	77
Gambar 4.14 <i>Applications</i>	79
Gambar 4.15 <i>Simulations Representation</i>	79
Gambar 4.16 Hipotesis dan Daerah Penerimaan	82
Gambar 4.17 T Hitung dan Kesimpulan	82
Gambar 4.18 Hipotesis dan Daerah Penerimaan	83
Gambar 4.19 F Hitung dan Kesimpulan	83
Gambar 4.20 Tabel <i>Perhitungan Chi Square</i>	84
Gambar 4.21 Analisa Hasil	84
Gambar 4.22 Output Model Awal	85
Gambar 4.23 Analisis Antrian Waktu tunggu Administrasi	86
Gambar 4.24 Analisis Antrian Pemeriksaan Dokter Model Awal	87
Gambar 4.25 Hasil State Report Model Awal	87
Gambar 4.26 Grafik Persentase Idle Vs Utilitas	88
Gambar 4.27 Model Skenario 1	89
Gambar 4.28 Waktu Tunggu Antrian Administrasi Model Skenario 1	90
Gambar 4.29 Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter Model Skenario 1	90
Gambar 4.30 Hasil State Report Model Skenario 1	91
Gambar 4.31 Grafik Persentase Skenario Model 1	92
Gambar 4.32 Model Skenario 2	93
Gambar 4.33 Penambahan Dokter (Server)	94
Gambar 5.1 Perbandingan CVSM dan FVSM	102