

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PESETUJUAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
<i>SUMMARY</i>	viii
RINGKASAN.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xii
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xx
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Kajian Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan penelitian	11
1.4.1 Tujuan Umum	11
1.4.2 Tujuan Khusus.....	11
1.5 Manfaat penelitian.....	12
1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan	12
1.4.2 Bagi Institusi Rumah Sakit.....	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Rumah Sakit	13
2.2. Instalasi Gawat Darurat	14
2.2.1 Definisi dan Fungsi	14
2.2.2 Standart Pelayanan IGD	16
2.2.3 Prosedur Pelayanan IGD	17
2.3 <i>Lean</i>	18
2.3.1 Definisi <i>Lean</i>	18
2.3.2 Sejarah <i>Lean</i>	19
2.3.3 Prinsip <i>Lean Hospital</i>	20
2.3.4 Penerapan Prinsip <i>Lean Hospital</i>	22
2.3.5 Penentuan Nilai (<i>Value</i>).....	24
2.3.6 Identifikasi <i>Waste</i>	26
2.3.7 <i>Value Stream Mapping</i> (VSM).....	33

2.3.8 Metode <i>Lean</i>	36
2.3.9 Hasil-Hasil Penerapan di Rumah Sakit.....	41
2.4 Koordinasi	42
2.4.1 Pengertian Koordinasi	42
2.4.2 Jenis Koordinasi	44
2.4.3 Ciri – ciri Koordinasi.....	45
2.4.4 Tujuan dan Manfaat Koordinasi.....	46
2.4.5 Syarat – syarat Koordinasi	48
2.4.6 Mekanisme Koordinasi	48
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL.....	56
3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	56
3.2 Penjelasan Kerangka Konsep Penelitian	57
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	59
4.1 Jenis Penelitian	59
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian	60
4.3 Unit Analisis dan Informan	61
4.4 Metode Pengumpulan Data	61
4.5 Kerangka Operasional	62
4.6 Definisi Operasional dan Cara Pengukuran	67
4.7 Metode dan Analisis Data	70
4.8 Penentuan Isu Strategis	71
4.9 Diskusi Management.....	72
BAB 5 HASIL DAN ANALISA DATA	73
5.1 Gambaran umum Rumah Sakit Universitas Airlangga.....	73
5.2 Instalasi Gawat Darurat RS Universitas airlangga.....	77
5.3 Alur Proses Pelayanan Pasien IGD RS Universitas Airlangga.....	81
5.4 Waktu Pelayanan di IGD RSUD.....	90
5.5 VSM Proses Pelayanan IGD	99
5.6 Waste Pada Proses Pelayanan IGD	100
5.7 Sistem Koordinasi Antar Unit Yang Berkaitan Dengan Pelayanan IGD	106
5.8 Isu Strategis.....	113
5.9 Penyusunan Rekomendasi.....	114
BAB 6 PEMBAHASAN.....	115
BAB 7 PENUTUP	122
7.1 Kesimpulan	122
7.2 Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	126

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Kunjungan IGD RSUD Tahun 2018.....	2
Tabel 1.2	Waktu Pelayanan Pasien IGD RS UNAIR Th 2018.....	5
Tabel 1.3	Waktu pelayanan Pasien IGD RS UNAIR periode tanggal 18 s/d 24 Februari 2019.....	6
Tabel 1.4	Jumlah Kunjungan Pasien Berdasarkan Cara Bayar.....	10
Tabel 2.1	Tuntutan Koordinasi Dan Pengambilan Keputusan Berdasarkan Ketiga Jenis Ketergantungan.....	55
Tabel 4.1	Jadwal Penelitian.....	60
Tabel 4.2	Definisi Operasional	65
Tabel 5.1	Distribusi jumlah SDM IGD RS Universitas Airlangga.....	79.
Tabel 5.2	Proses Pelayanan Kedatangan Pasien	90
Tabel 5.3	Proses Pendaftaran Pasien di IGD	92
Tabel 5.4	Proses Pelayanan Pemeriksaan Pasien.....	94
Tabel 5.5	Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap	96
Tabel 5.6	Proses Pelayanan Pengiriman Pasien Ke Rawat Inap.....	97
Tabel 5.7	Persentase VA, NVA dan NNVA Dalam Proses Kedatangan Pasien	101
Tabel 5.8	Persentase VA, NVA dan NNVA Pada Tahapan Proses Pendaftaran IGD	102
Tabel 5.9	Persentase VA, NVA dan NNVA Pada Tahapan Proses Pemeriksaan Pasien di IGD.....	103
Tabel 5.10	Persentase VA, NVA dan NNVA Pada Tahapan Proses Pendaftaran Rawat Inap Pasien IGD.....	104
Tabel 5.11	Persentase VA, NVA dan NNVA Pada Proses Transfer Pasien Ke IRNA atau OK.....	106
Tabel 5.12	Unsur Yang Terlibat Dalam Pelayanan Pasien di IGD RSUD th 2019	107
Tabel 5.13	Mekanisme Koordinasi Berdasarkan Jenis Ketergantungan Antarunit Kerja Pada Proses Pendaftaran Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RS UNAIR.....	109
Tabel 5.14	Mekanisme Koordinasi Berdasarkan Jenis Ketergantungan Antar Unit Kerja Pada Proses Pemeriksaan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Tahun 2019.....	109
Tabel 5.15	Mekanisme Koordinasi Berdasarkan Jenis Ketergantungan Antar Unit Kerja Pada Proses Pendaftaran Rawat Inap Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Tahun 2019.....	110

Tabel 5.16	Mekanisme Koordinasi Berdasarkan Jenis Ketergantungan Antar Unit Kerja Pada Proses Pengiriman Pasien Dari IGD ke IRNA, OK dan ICU di Instalasi Gawat darurat RS UNAIR Tahun 2019.....	111
Tabel 5.17	Isu Strategis, Penyebab Masalah dan Rekomendasi.....	113

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halan
Gambar 1.1	Kajian Masalah.....	8
Gambar 2.1	Konsep <i>Value Added, Non Value Added</i> dan <i>Waste..</i>	28
Gambar 2.2	Contoh <i>Value Stream Mapping</i> Pada Pelayanan IGD.	35
Gambar 2.3	Jenis Koordinasi Berdasarkan Ketergantungan Menurut Thomson.....	54
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	56
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian	63
Gambar 5.1	Struktur Organisasi RS Universitas Airlangga.....	75
Gambar 5.2	Struktur Organisasi IGD RS Universitas Airlangga...	79
Gambar 5.3	Alur Pelayanan Pasien di IGD RS Universitas Airlangga.....	82
Gambar 5.4	Alur Pelayanan Pasien IGD RS Universitas Airlangga Ke Rawat Inap Berdasarkan Observasi.....	83
Gambar 5.5	Alur Pelayanan Pasien IGD RSUD ke OK Berdasarkan Observasi.....	85
Gambar 5.6	Alur Pelayanan Pasien IGD Menuju ICU Berdasarkan Observasi Peneliti	88
Gambar 5.7	VSM Proses Pelayanan IGD.....	99

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Surat Izin Pelaksanaan Tesis	126
Lampiran 2	Surat Keterangan Lolos Kaji Etik.....	127
Lampiran 3	Tabel Row Data Penelitian.....	128
Lampiran 4	Panduan Wawancara Mendalam.....	137
Lampiran 5	Salinan Hasil Rekam FGD.....	144
Lampiran 6	Daftar Hadir FGD.....	152

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

APS	= Atas Permintaan Sendiri
Depkes RI	= Departemen Kesehatan Republik Indonesia
DOA	= <i>Death on Arrive</i>
ICU	= <i>Intensive Care Unit</i>
IGD	= Instalasi Gawat Darurat
Ka Ru	= Kepala Ruang
Kemenristek Dik-Ti	= Kementrian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi
Kepmenkes	= Keputusan Menteri Kesehatan
KISS	= Koordinasi, Integrasi, Sinkronisasi, dan Simplifikasi
KRS	= Keluar Rumah Sakit
Menkes	= Menteri Kesehatan
MRS	= Masuk Rumah Sakit
NVA	= <i>Non Value Added</i>
NNVA	= <i>Nessesary but Non Value Added</i>
PPGD	= Penanggulangan Penderita Gawat Darurat
RP	= Resiprocal
RS	= Rumah Sakit
RSUA	= Rumah Sakit Universitas Airlangga
SMED	= <i>Standardized Management of Emergency Department</i>
SNARS	= Sandar Nasional Akreditasi Rumah Sakit
SPM	= Standar Pelayanan Minimal
SPO	= Standar Prosedur Operasional
SQ	= <i>Sequential</i>
5S	= Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke
TPS	= <i>Toyota Production System</i>
UMMC	= University of Minnesota Medical Center
VM	= <i>Visual Management</i>

VSM = *Value Stream Mapping*
VAA = *Value Added Assessment*
VA = *Value Added*