

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
<i>SUMMARY</i>	viii
RINGKASAN	x
<i>ABSTRACT</i>	xii
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kajian Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.5.1 Tujuan Umum	10
1.5.2 Tujuan Khusus	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Rumah Sakit	12
2.1.1 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	12
2.1.2 Alur Pelayanan Rumah Sakit	13
2.2 Pelayanan Instalasi Gawat Darurat	15
2.2.1 Klasifikasi Pelayanan Gawat Darurat	15
2.2.2 Tujuan Pelayanan Gawat Darurat	17
2.2.3 Alur Pelayanan Pasien Gawat Darurat	17
2.2.4 Waktu Tunggu	17
2.2.5 Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan Gawat Darurat	18
2.3 Pelayanan Rawat Inap	19
2.3.1 Kegiatan Pelayanan Rawat Inap	20
2.4 <i>Human Performance Technology</i>	21
2.4.1 Pendekatan <i>Human Performance Technology</i>	22

2.5	Beban Kerja	25
2.5.1	Perhitungan Kebutuhan Tenaga Perawat Dengan Metode Gillies	27
2.5.2	<i>Full Time Equivalent</i>	29
2.6	Metode <i>Brainstorming</i>	31
2.6.1	Tahapan Pembelajaran Metode <i>Brainstorming</i>	32
2.7	Metode Asuhan Keperawatan	33
2.8	<i>Nurse Aide/ Asisten Perawat</i>	36
2.9	<i>Housekeeping</i>	37
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	40
3.1	Kerangka Konseptual	40
3.2	Penjelasan Kerangka Konseptual	41
BAB 4	METODE PENELITIAN	44
4.1	Rancangan Penelitian	44
4.2	Unit Analisis dan Responden	44
4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	45
4.4	Kerangka Operasional	45
4.5	Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel	46
4.6	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	49
4.7	Pengolahan dan Analisis Data	50
BAB 5	HASIL DAN ANALISIS DATA	52
5.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Premier Surabaya	52
5.1.1	Visi Rumah Sakit Premier Surabaya	53
5.1.2	Misi Rumah Sakit Premier Surabaya	53
5.1.3	Falsafah Rumah Sakit Premier Surabaya	53
5.1.4	Nilai Pelayanan Rumah Sakit Premier Surabaya ..	54
5.1.5	Struktur Organisasi Rumah Sakit Premier Surabaya	55
5.2	Faktor Lingkungan Dalam Proses <i>Emergency</i> <i>Boarding Time</i> di Rumah Sakit Premier Surabaya	58
5.2.1	Alur Kerja Persiapan Kamar Rawat Inap di Rumah Sakit Premier Surabaya	58
5.2.2	Ketersediaan Tempat Tidur di Rumah Sakit Premier Surabaya	63
5.2.3	Tingkat Kepuasan Terhadap Insentif di Rumah Sakit Premier Surabaya	65
5.3	Faktor Individu Dalam Proses <i>Emergency</i> <i>Boarding Time</i> di Rumah Sakit Premier Surabaya	66
5.3.1	Kebutuhan Jumlah Tenaga Perawat, <i>Nurse Aide</i> dan Petugas <i>Housekeeping</i> di Rumah Sakit Premier Surabaya	67

5.3.2	Pendukung Keterampilan Perawat, <i>Nurse Aide</i> dan Petugas <i>Housekeeping</i> di Rumah Sakit Premier Surabaya	79
5.3.3	Pelaksanaan Uraian Tugas Perawat, <i>Nurse Aide</i> dan Petugas <i>Housekeeping</i> di Rumah Sakit Premier Surabaya	83
5.4	Analisis <i>Gap</i> Dari Faktor Lingkungan dan Individu Dalam Proses <i>Emergency Boarding Time</i> di Rumah Sakit Premier Surabaya	97
5.5	Isu Strategis Terkait <i>Emergency Boarding Time</i> di Rumah Sakit Premier Surabaya	100
5.6	<i>Redesign</i> Intervensi Pelayanan Pasien Yang Dapat Mengurangi Lamanya <i>Emergency Boarding Time</i> di Rumah Sakit Premier Surabaya	101
5.7	Evaluasi Hasil <i>Redesign</i> Intervensi Pelayanan Yang Dilakukan di Rumah Sakit Premier Surabaya	106
BAB 6	PEMBAHASAN	112
BAB 7	PENUTUP	120
	7.1 Kesimpulan	120
	7.2 Saran	123
	DAFTAR PUSTAKA	125
	LAMPIRAN	130

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Hasil Audit <i>Emergency Boarding Time</i> IGD Rumah Sakit Premier Surabaya Berdasarkan Alasan Keterlambatan Pada Bulan Juni 2019	3
Tabel 2.1	Klasifikasi Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Menurut Kepmenkes RI No. 856/Menkes/SK/IX/2009	16
Tabel 4.1	Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel	46
Tabel 5.1	Status Kepegawaian Karyawan Rumah Sakit Premier Surabaya	56
Tabel 5.2	Distribusi Karyawan Rumah Sakit Premier Surabaya Berdasarkan Jenjang Pendidikan	57
Tabel 5.3	Waktu Tunggu dan Waktu Pelayanan Alur Persiapan Kamar Rawat Inap di Rumah Sakit Premier Surabaya	61
Tabel 5.4	Kapasitas Tempat Tidur Masing-Masing Kelas Perawatan di Rumah Sakit Premier Surabaya	63
Tabel 5.5	<i>Demand</i> Kamar di Rumah Sakit Premier Surabaya Bulan Juli 2019	64
Tabel 5.6	Hasil Identifikasi Kepuasan Insentif dan <i>Reward</i> di Rumah Sakit Premier Surabaya	65
Tabel 5.7	Jumlah Perawat Berdasarkan Kompetensi di Rumah Sakit Premier Surabaya	68
Tabel 5.8	Rerata Pasien Per Hari Rawat dan Rerata Jam Perawatan Pasien Per Hari di Ruang Perawatan Rumah Sakit Premier Surabaya Periode Juli 2018 – Juni 2019	71
Tabel 5.9	Jumlah Kebutuhan Perawat di Masing-Masing Ruang Perawatan Rumah Sakit Premier Surabaya	74
Tabel 5.10	Jumlah <i>Nurse Aide</i> Berdasarkan Unit Perawatan di Rumah Sakit Premier Surabaya.....	75
Tabel 5.11	Pembagian Jumlah Tenaga <i>Housekeeping</i> Per Shift di Rumah Sakit Premier Surabaya.....	76
Tabel 5.12	Jumlah Kebutuhan Tenaga Petugas <i>Housekeeping</i> Berdasarkan FTE di Rumah Sakit Premier Surabaya	77
Tabel 5.13	Rata-rata Waktu Pembersihan Kamar Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Premier Surabaya	78
Tabel 5.14	Kualifikasi Perawat Rumah Sakit Premier Surabaya	79
Tabel 5.15	Uraian Tugas Perawat Rumah Sakit Premier Surabaya	83
Tabel 5.16	Kegiatan Perawat Di Luar Uraian Tugas	90
Tabel 5.17	Uraian Tugas <i>Nurse Aide</i> di Rumah Sakit Premier Surabaya	91
Tabel 5.18	Uraian Tugas Petugas <i>Housekeeping</i> Rumah Sakit Premier Surabaya.....	94

Tabel 5.19	Hasil Identifikasi Beban Kerja Perawat di Rumah Sakit Premier Surabaya	97
Tabel 5.20	Faktor Lingkungan dan Individu Yang Memiliki <i>Gap</i>	98
Tabel 5.21	Rekomendasi Perbaikan Terhadap <i>Gap</i> Yang Mempengaruhi <i>Emergency Boarding Time</i> di Rumah Sakit Premier Surabaya	103
Tabel 5.22	Hasil Implementasi Alur Baru Pada Persiapan Kamar Rawat Inap di Rumah Sakit Premier Surabaya	107
Tabel 5.23	Efisiensi Waktu Dengan <i>Redesign</i> Alur Pembersihan Kamar Rawat Inap di Rumah Sakit Premier Surabaya	108
Tabel 5.24	Alasan Keterlambatan <i>Emergency Boarding Time</i> di Rumah Sakit Premier Surabaya Sebelum dan Sesudah <i>Redesign</i> Alur	109
Tabel 5.25	Efisiensi <i>Emergency Boarding Time</i> di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Premier Surabaya Setelah Implementasi <i>Redesign</i>	110

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Data Evaluasi Waktu Persiapan Masuk Ruang Perawatan dari IGD Sejak Ditetapkan Untuk Rawat Inap di Rumah Sakit Premier Surabaya Periode Juli 2018 – Juni 2019	2
Gambar 1.2	Kajian Masalah	6
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual	40
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian	46
Gambar 5.1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Premier Surabaya	55
Gambar 5.2	Alur Persiapan Kamar Rawat Inap	59
Gambar 5.3	Alur Baru Persiapan Kamar Rawat Inap di Rumah Sakit Premier Surabaya	105

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Lampiran 1	Formulir Audit Waktu Yang Dibutuhkan Untuk Pasien Rawat Inap Dari IGD Sampai Masuk Ke Ruang Rawat Inap	130
Lampiran 2	Formulir Audit Waktu Pembersihan Kamar Rawat Inap di Rumah Sakit Premier Surabaya.....	131
Lampiran 3	Penjelasan Penelitian Bagi Responden Observasi dan Wawancara	132
Lampiran 4	<i>Informed Consent</i>	134
Lampiran 5	Uji Etik	135
Lampiran 6	Lembar Observasi Kegiatan Petugas <i>Housekeeping</i> Lantai 1	136
Lampiran 7	Lembar Observasi Kegiatan Petugas <i>Housekeeping</i> Lantai 2	137
Lampiran 8	Lembar Observasi Kegiatan Petugas <i>Housekeeping</i> Di Operating Theatre	138
Lampiran 9	Lembar Observasi Kegiatan Petugas <i>Housekeeping</i> Di Ruang <i>Intensive Care</i>	139
Lampiran 10	Formulir Observasi <i>Emergency Boarding Time</i> di IGD Rumah Sakit Premier Surabaya	141
Lampiran 11	Kuesioner	143
Lampiran 12	Rekomendasi	145

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

% = persen

Daftar Singkatan

ALOS	= <i>Average Length Of Stay</i>
BOR	= <i>Bed Occupancy Rate</i>
CMS	= Centre for Medicare & Medical Services
EDBA	= Emergency Department Benchmarking Alliance
HPT	= <i>Human Performance Technology</i>
IGD	= Instalasi Gawat Darurat
JCI	= Joint Commission International
KARS	= Komisi Akreditasi Rumah Sakit
MRS	= Masuk Rumah Sakit
RSPTS	= Rumah Sakit Premier Surabaya
SPM	= Standar Pelayanan Minimal
TT	= Tempat Tidur
WHO	= World Health Organization
VCR	= <i>Vacant Clean Ready</i>
VD	= <i>Vacant Dirty</i>
FTE	= <i>Full Time Equivalent</i>
CAU	= <i>Coronary Angiography Unit</i>
SPO	= Standar Prosedur Operasional
RSDHCI	= Ramsay Sime Darby Health Care Indonesia
ATS	= Australasian Triage Scale
ICU	= Intensive Care Unit
PK	= Perawat Klinis
OPPE	= Ongoing Professional Practice Evaluation