

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GRAFIK.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Telaah pustaka.....	11
1. <i>Lean Management</i> di Rumah Sakit.....	11
2. <i>Leadership</i> dalam Dunia Kesehatan.....	31
3. <i>Leadership</i> dalam <i>Lean Management</i> di rumah sakit	41
B. Kerangka teori	49
C. Kerangka Konsep	50
D. Pertanyaan penelitian	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	52
B. Tempat dan Waktu Penelitian	52

C. Subjek Penelitian.....	52
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	53
E. Definisi Operasional Variabel.....	53
F. Instrumen Penelitian.....	59
G. Cara Analisis Data.....	59
H. Etika Penelitian	59
I. Keterbatasan & kelemahan penelitian.....	60
J. Jalannya Penelitian.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
A. Hasil Penelitian	63
1. Karakteristik informan	63
2. Hasil tema penelitian.....	65
B. Pembahasan.....	122
1. Tema <i>leadership style</i>	122
2. Tema komitmen para <i>leader</i>	126
3. Tema <i>lean leadership</i>	133
4. Tema <i>employee</i>	138
5. Tema <i>patient</i>	148
6. Tema <i>financial</i> rumah sakit.....	153
7. Implikasi.....	157
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	169
A. Kesimpulan.....	169
B. Saran.....	170
DAFTAR PUSTAKA	172
LAMPIRAN.....	183

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model 4P Toyota Way	12
Gambar 2. Toyota Production System.	13
Gambar 3. Perkembangan <i>lean</i> dari auto industry hingga <i>lean in healthcare</i>	14
Gambar 4. Pengukuran outcome sebelum dan sesudah implementasi <i>lean thinking</i>	17
Gambar 5. A framework of measurements indicating lean thinking performance (part 1).	19
Gambar 6. A framework of measurements indicating lean thinking performance (part 2).	19
Gambar 7. <i>Lean and Fat Behavior</i>	20
Gambar 8. Tiga kategori <i>waste</i> dalam <i>lean</i>	21
Gambar 9. <i>Current state map</i> sebelum diterapkan <i>lean thinking</i>	23
Gambar 10. <i>Future state map</i> sesudah diterapkan <i>lean thinking</i>	23
Gambar 11. Grafik <i>Saskatchewan Health Regions hospital monthly readmissions within 30 days, April 2010 to March 2012</i> (Rotter <i>et al.</i> , 2014).....	26
Gambar 12. Grafik waktu tunggu pelayanan di emergency department Flinders Medical Centre	28
Gambar 13. Grafik lama penggunaan tempat tidur oleh pasien di Flinders Medical Centre	28
Gambar 14. Diagram Hoshin Kanri dan Lean di Saskatchewan Health System. .	31
Gambar 15. Tiga elemen kepemimpinan.	32
Gambar 16. Grafik <i>Patient satisfaction</i> dari Central California hospital.....	38
Gambar 17. <i>Table trend lines for HCAHPS domains</i> pada tahun 1, 3 dan 10.	38
Gambar 18. <i>Framework leadership</i> dari NHS-UK.....	39
Gambar 19. Cara pandang Toyota leader terhadap Toyota Production System. ..	41
Gambar 20. <i>A leadership roles in sustaining lean</i>	43
Gambar 21. <i>Leadership attributes associated with successful lean deployment</i> . .	43
Gambar 22. <i>Examples of Process Improvements at ICU Intermountain Healthcare</i>	45
Gambar 23. Lima prinsip dasar <i>lean leadership</i>	46
Gambar 24. Struktur organisasi rumah sakit Pelni.....	63
Gambar 25. Suasana ruang tunggu rawat jalan lantai 2 rumah sakit.	116
Gambar 26. Suasana instalasi farmasi lantai 2 rumah sakit.	116
Gambar 27. Suasana klinik Herritage rumah sakit (1&2).....	117
Gambar 28. <i>A leadership roles in sustaining lean</i>	137
Gambar 29. Antrian pasien pada mesin Anjungan Pasien Mandiri.	140
Gambar 30. <i>Research model empowering leadership</i>	144

Gambar 31. Tingkat <i>retention</i> dalam kaitannya dengan tingkat <i>employee engagement</i>	147
Gambar 32. Kualitas pelayanan kepada pasien dalam kaitannya dengan tingkat <i>employee engagement</i>	147
Gambar 33. ‘house of quality’ for <i>lean</i> principles and tools.....	150
Gambar 34. “ <i>True north</i> ” Toyota.....	151
Gambar 35. <i>The Virginia Mason Medical Center Strategic Plan</i>	152
Gambar 36. Ilustrasi pemahaman <i>lean management</i> pada <i>lower, middle</i> dan <i>top leader</i> di rumah sakit.....	157
Gambar 37. Ilustrasi pemahaman <i>lean management</i> pada <i>lower, middle</i> dan <i>top leader</i> di rumah sakit.....	157
Gambar 38. <i>Key strategies for VMPS</i>	165

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 2. Teori-teori leadership.....	33
Tabel 3. Perbedaan <i>leadership transformasional</i> dan <i>leadership transaksional</i> ..	36
Tabel 4. Tujuh dimensi <i>leadership transformasional</i> dan <i>leadership transaksional</i>	37
Tabel 5. Operasional Variabel Penelitian.....	54
Tabel 6. Karakteristik informan	64
Tabel 7. Data bed, BOR, dan AvLOS rumah sakit tahun 2013-2016.....	100
Tabel 8. Jumlah pasien rawat jalan dan jumlah staff tahun 2013-2016.	101
Tabel 9. Kepuasan karyawan di RS tahun 2013-2016.	113
Tabel 10. Kepuasan pasien rawat inap di RS tahun 2013-2016.....	115
Tabel 11. <i>Transformational leadership</i> dan <i>transactional leadership</i> pada <i>top</i> , <i>middle</i> dan <i>lower leader</i> di rumah sakit.....	155

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Petumbuhan jumlah pasien rawat jalan dan jumlah staf di RS tahun 2013-2016	101
Grafik 2. Kepuasan Karyawan di RS tahun 2013-2016.....	113
Grafik 3. Pertumbuhan kepuasan pasien rawat inap di RS tahun 2013-2016.....	115

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil kuesioner	183
Lampiran 2. Protokol studi kasus	184
Lampiran 3. Kuesioner	197
Lampiran 4. Pedoman wawancara	199
Lampiran 5. Lembar penjelasan kepada calon subjek	201
Lampiran 6. Lembar penjelasan kepada calon subjek	204
Lampiran 7. Persetujuan keikutsertaan dalam penelitian.....	207
Lampiran 8. Ethical Clearance	208