

**PENERAPAN *LEAN MANAGEMENT* DALAM
IMPLEMENTASI AKREDITASI
RUMAH SAKIT DI RS PKU
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

TESIS



Mustika Astuti
20171030062

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

**PENERAPAN *LEAN MANAGEMENT* DALAM
IMPLEMENTASI AKREDITASI
RUMAH SAKIT DI RS PKU
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



Mustika Astuti
20171030062

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

PERNYATAAN

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa dalam laporan penelitian ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk penelitian lain atau untuk memperoleh gelar sarjana strata dua pada perguruan tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya orang lain atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Januari 2019

Yang Membuat Pernyataan



MUSTIKA ASTUTI

20171030062

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum wa rahmatullaahi wa barakaatuh

Alhamdulillahirobbil 'aalamin. Syukur kami panjatkan kehadiran Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah tersusun usulan penelitian yang berjudul “Penerapan *Lean Management* Dalam Implementasi Akreditasi Rumah Sakit Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta” tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa usulan penelitian ini dapat tersusun berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, S.T.,MSc.Eng.,Ph.D.,PE selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. DR.dr.Arlina Dewi, M.Kes.,AAK selaku Kaprodi MMR UMY
4. DR.dr.Arlina Dewi, M.Kes.,AAK. Selaku pembimbing tesis.
5. DR. Dr. Nur Hidayah, selaku Dosen pembimbing Akademik yang selalu mendorong kami untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
6. dr. Safiqulatif Abdillah, MMR selaku pembimbing penelitian di rumah sakit.
7. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
8. Direktur dan segenap karyawan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian ini.

9. Supervisor dan seluruh perawat di ruang Raudhah yang telah berpartisipasi aktif selama pelaksanaan penelitian ini.
10. Suami dan anak-anak atas ridhlo dan doanya.
11. Rekan-rekan seperjuangan kelas 14 B Prodi MMR atas semangat dan dukungannya selama ini.
12. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan kami, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Kami menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Wassalamu 'alaikum wa rahmatullaahi wa barakaatuh.

Yogyakarta, Februari 2019

Penulis

MOTTO

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila
engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetapkanlah bekerja keras
(untuk urusan yang lain)

(Qs : Al Insyirah 5-7)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
INTISARI	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Lean Management	11
B. Kaizen Event	18
C. Budaya Organisasi	21
D. Akreditasi Rumah Sakit	23
E. Penelitian Pendahuluan	32
F. Kerangka Teori	33
G. Kerangka Konsep.....	34
H. Pertanyaan Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Subyek Penelitian	36
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
D. Prosedur Penelitian	37
E. Cara Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisa Data.....	40
G. Tahapan Penelitian.....	41
H. Etika Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian.....	43
B. Pembahasan	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran	85
C. Keterbatasan Penelitian	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skenario Asesmen Awal Rawat Inap, dimodifikasi dari.....	31
Gambar 2. 2 Kerangka Teori.....	34
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep.....	35
Gambar 3. 1 Bagan Action Research menurut Kemmis & Mc Taggart	39
Gambar 4. 1 Aplikasi Redowsko serta Buku Redowsko dari KARS	50
Gambar 4. 2 Bukti Pemberian Edukasi Kepada Pasien dan Keluarga Yang Belum Lengkap.....	53
Gambar 4. 3 Diskusi Dengan Perawat Di Ruang Untuk Menentukan Cara Penyelesaian Masalah.....	58
Gambar 4. 4 Pemasangan Post It Pada Lembaran Yang Belum Lengkap.....	59
Gambar 4. 5 Perawat Melengkapi Form Yang Sudah Dipasang Penanda Yang Belum Lengkap.....	60
Gambar 4. 6 Capaian Pra Siklus Dibandingkan Dengan Siklus 1	63
Gambar 4. 7 Menggunakan Pengingat Yang Lebih Besar Beserta Penjelasan Objek Yang Belum Lengkap.....	65
Gambar 4. 8 Perbandingan Capaian Siklus 1 dan Siklus 2	69
Gambar 4. 9 Capaian Pra Siklus-Siklus 1-Siklus 2.....	72
Gambar 4. 10 Langkah-Langkah Metode Lean, diadopsi dari Lean Six Sigma	76
Gambar 4. 11 Fundamental Principle Of Lean Leadership.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Perawat di Ruang R Tahun 2019	48
Tabel 4. 2 Identifikasi Masalah Implementasi Akreditasi di Rawat Inap Beserta Prioritas Penyelesaian	55
Tabel 4. 3 Identifikasi Masalah Dengan Wawancara.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Times schedule	93
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Kepada Kepala Ruang	94
Lampiran 3. Pedoman Wawancara Kepada Perawat di ruangan	95
Lampiran 4. Lembar Persetujuan Menjadi Responden	96
Lampiran 5. Lembar Persetujuan Menjadi Partisipasi	98
Lampiran 6. Lembar Observasi di Unit Rawat Inap	99
Lampiran 7. SPO	100
Lampiran 8. Curriculum Vitae	102

DAFTAR SINGKATAN

AP	: Asesmen Pasien
CPPT	: Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi
CQI	: Continuous Quality Improvement
DMAIC	: Define Measure Analyze Improve Control
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pelayanan
EP	: Elemen Penilaian
FMEA	: Failure Mode and Effect Analysis
HPK	: Hak Pasien dan Keluarga
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KARS	: Komisi Akreditasi Rumah Sakit
PAP	: Pelayanan dan Asuhan Pasien
PDSA/PDCA	: Plan Do Study Action/Plan Do Chek Action
PPA	: Profesional Pemberi Asuhan
PPJA	: Perawat Penanggung Jawab Asuhan
RCA	: Root Cause Analyze
SKP	: Sasaran Keselamatan Pasien
SNARS	: Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit
SPC	: Statistical Process Control
SPO	: Standar Prosedur Operasional
TPS	: Toyota Production System

UTW : Uraian Tugas dan Wewenang

VSM : Value Stream Mapping