

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Penelitian.....	10
1.5 Fokus Penelitian.....	10
1.6 Tujuan Penelitian	11
1.7 Manfaat Penelitian	11
1.7.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.7.1 Manfaat Praktis	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Manajemen Konflik	13
2.1.2 Kepemimpinan.....	18
2.1.3 Kemampuan	24
2.1.4 Pemberdayaan Karyawan	25
2.1.5 Kerjasama Tim.....	32
2.2 Penelitian Terdahulu	34
BAB 3 LANDASAN KONSEPTUAL DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
3.1 Landasan Konseptual (Akreditasi Rumah Sakit).....	38
3.2 Kerangka Pemikiran	48
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN	
4.1 Unit Analisa	49
4.2 Teknik Pengumpulan Data	50
4.2.1 Wawancara	50
4.2.2 Observasi Lapangan.....	55
4.2.3 Telaah Dokumen.....	56
4.3 Uji Validitas.....	57
4.3.1 <i>Construct Validity</i>	57
4.3.2 <i>Content Validity</i>	57

		11
	4.3.3 <i>Internal Validity</i>	58
	4.3.4 <i>External Validity</i>	59
4.4	Uji Reliabilitas	59
	4.4.1 <i>Thick Description</i>	60
	4.4.2 <i>Inter-rater</i>	60
4.6	<i>Case Study Protocol</i>	60
4.6	Diagram Alir	62
BAB 5	PROFIL RS MITRA KELUARGA KALIDERES	
5.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	63
	5.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	64
	5.1.2 Fasilitas Pelayanan	64
5.2	Gambaran Umum Objek Penelitian	67
BAB 6	HASIL DAN PEMBAHASAN	
6.1	Hasil Penelitian	70
6.2	Pembahasan	91
BAB 7	IMPLIKASI MANAJERIAL	
7.1	Pelayanan Prima	100
7.2	Manajemen Risiko	105
7.3	<i>Lean Hospital</i>	107
7.3	Akreditasi Internasional	109
7.4	Alur Penyelesaian Masalah	109
7.5	Pencegahan <i>Fraud</i> dan Membangun Budaya <i>Anti-Fraud</i>	110
BAB 8	PENUTUP	
8.1	Simpulan	111
8.2	Kontribusi	113
8.3	Keterbatasan Penelitian	114
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

1.	Gambar 2.1	Model Pemberdayaan Karyawan	29
2.	Gambar 3.2	Kerangka Pemikiran	48
3.	Gambar 5.1	Bangunan RS Mitra Keluarga Kalideres	63
4.	Gambar 5.2	<i>Motto dan Core Value</i> RS Mitra Keluarga Kalideres.	64
5.	Gambar 5.3	Foto Ruang Perawatan RS Mitra Keluarga Kalideres	65
6.	Gambar 5.4	Fasilitas RS Mitra Keluarga Kalideres	67
7.	Gambar 6.1	Grafik Data Jumlah Kunjungan Pasien IGD dan Rawat Jalan	88
8.	Gambar 6.2	Grafik Data Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap ...	88

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 4.1	Kriteria Pemilihan Informan.....	54
2.	Tabel 5.1	Komposisi Tempat Tidur Rawat Inap RS Mitra Keluarga Kalideres Tahun 2018	65
3.	Tabel 5.2	Komposisi Karyawan RS Mitra Keluarga Kalideres Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2018	67
4.	Tabel 5.3	Komposisi Karyawan RS Mitra Keluarga Kalideres Berdasarkan Golongan Usia Tahun 2018	68
5.	Tabel 5.4	Komposisi Karyawan RS Mitra Keluarga Kalideres Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan Tahun 2018	68
6.	Tabel 5.5	Komposisi Karyawan RS Mitra Keluarga Kalideres Berdasarkan Posisi / Jabatan Tahun 2018	69
7.	Tabel 4.6	Komposisi Karyawan RS Mitra Keluarga Kalideres Berdasarkan Fungsi Tahun 2018	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Penjelasan Sebelum Persetujuan Penelitian
- Lampiran 2. Lembar Persetujuan Informan Penelitian
- Lampiran 3. Daftar Informan *Pilot Interview*
- Lampiran 4. Transkrip *Pilot Interview*
- Lampiran 5. Daftar Informan *In-Depth Interview*
- Lampiran 6. Transkrip *In-Depth Interview*
- Lampiran 7. Kasus Bayi D Di RS Mitra Keluarga Kalideres
- Lampiran 8. Surat Peringatan Keras Dinas Kesehatan
- Lampiran 9. SK Kepala Dinas Kesehatan Tentang Pemberian Sanksi
- Lampiran 10. Laporan Hasil Survei Akreditasi 6-8 Desember 2017
- Lampiran 11. Sertifikat Akreditasi RS Mitra Keluarga Kalideres
- Lampiran 12. Jadwal Audit Internal Dan Eksternal RS Mitra Keluarga Kalideres
- Lampiran 13. Skema Pembinaan dan Pengawasan Rumah Sakit
- Lampiran 14. Hasil Observasi Lapangan
- Lampiran 15. Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
- Lampiran 16. Alur Pendaftaran Pasien Rawat Inap
- Lampiran 17. Pengumuman Status Akreditasi RS Mitra Keluarga Kalideres
- Lampiran 18. Hasil Observasi Lapangan
- Lampiran 19. Struktur Organisasi RS Mitra Keluarga Kalideres
- Lampiran 20. Contoh Instrumen Penilaian Akreditasi Rumah Sakit