

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Mutu Pelayanan Kesehatan	11
2.1.2 Waktu Tunggu.....	15
2.1.3 Instalasi Rawat Jalan	17
2.1.4 Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit.....	19
2.1.5 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.....	22
2.1.6 Kepuasan Pasien.....	22
2.1.7 Tujuh Alat Kualitas Dasar (<i>Seven Basic Quality Tools</i>).....	23
2.1.8 Faktor Penyebab Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Berdasarkan Analisa <i>Fishbone</i>	26

2.2	Kerangka Teori	30
2.3	Penelitian Terkait.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		35
3.1	Kerangka Konsep Penelitian.....	36
3.2	Definisi Operasional.....	37
3.2.1	Definisi Operasional Kuantitatif	37
3.2.2	Definisi Istilah Kualitatif.....	38
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.3.1	Tempat Penelitian	38
3.3.2	Waktu Penelitian.....	38
3.4	Jenis Penelitian	39
3.5	Sumber Data	39
3.5.1	Data Primer	39
3.5.2	Data Sekunder	40
3.6	Pengumpulan Data.....	40
3.6.1	Wawancara Mendalam.....	40
3.6.2	Observasi.....	40
3.6.3	Telaah Dokumen	40
3.7	Populasi, Sampel dan Informan.....	41
3.7.1	Populasi dan Sampel Kuantitatif.....	41
3.7.2	Informan Penelitian Kualitatif.....	42
3.8	Instrumen Penelitian.....	43
3.8.1	Instrumen Penelitian Kuantitatif	43
1.	Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran	43
2.	Waktu Tunggu Pemeriksaan Tanda-Tanda Vital.....	43
	not defined.	
3.	Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter	43
3.8.2	Instrumen Penelitian Kualitatif	44
1.	Sumber Daya Manusia	44
2.	Sarana dan Prasarana.....	44
3.	Lingkungan Kerja.....	44

3.9 Uji Validitas Triangulasi	45
3.9.1 Triangulasi Metode	45
3.9.2 Triangulasi Sumber	45
3.10 Analisis Data	46
3.10.1 Analisis Data Kuantitatif	46
3.10.2 Analisis Data Kualitatif.....	46
1. Pengumpulan Data	46
2. Reduksi Data.....	46
3. Penarikan Kesimpulan	47
4. Penyajian Data	47
BAB IV_HASIL PENELITIAN.....	48
4.1 Gambaran Informan dan Lokasi Penelitian.....	48
4.1.1 Gambaran Informan Penelitian.....	48
4.1.2 Gambaran Lokasi Penelitian.....	48
4.2 Gambaran Waktu Tunggu dan Penyebab Lamanya Waktu Tunggu Pendaftaran Pada Pasien JKN di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2019.....	49
4.3 Gambaran Waktu Tunggu dan Penyebab Lamanya Waktu Tunggu Pemeriksaan TTV Pada Pasien JKN di Poliklinik Penyakit Dalam RSU Kota Tangerang Selatan Tahun 2019.....	55
4.4 Gambaran Waktu Tunggu dan Penyebab Lamanya Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter Pada Pasien JKN di Poliklinik Penyakit Dalam RSU Kota Tangerang Selatan Tahun 2019.....	61
BAB V_PEMBAHASAN	68
5.1 Gambaran Waktu Tunggu dan Penyebab Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Pada Pasien JKN di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Tangerang Selatan Tahun 2019.....	68
5.2 Gambaran Waktu Tunggu dan Penyebab Lama Waktu Tunggu Pemeriksaan Tanda-Tanda Vital (TTV) Pada Pasien JKN di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2019.....	71
5.3 Gambaran Waktu Tunggu dan Penyebab Lama Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter Pada Pasien JKN di Poliklinik Penyakit Dalam RSU Kota Tangerang Selatan Tahun 2019	75

5.4 Keterbatasan Penelitian	78
BAB VI_KESIMPULAN DAN SARAN	79
6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85