

DAFTAR ISI

Cover	
Lembar Pernyataan Keaslian	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi	vi
Abstrak	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Pertanyaan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Ruang Lingkup Penelitian	9
Bab II Tinjauan Teori	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Definisi Rumah Sakit	11
2.1.2. Rumah Sakit Era JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)	12
2.1.3. Mutu Pelayanan Kesehatan	14
2.1.4. Pelayanan Rawat Jalan	15
2.1.5. Waktu Tunggu	17
2.1.6. Diagram Fishbone / Diagram Tulang Ikan	24
2.2. Kerangka Teori	31
2.3. Penelitian Terkait	32

Bab III Metode Penelitian	40
3.1. Kerangka Konsep Penelitian	40
3.2. Definisi Istilah	41
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.4. Jenis Penelitian	43
3.5. Informan Penelitian	44
3.6. Instrumen Penelitian	45
3.7. Sumber dan Pengumpulan Data	48
3.8. Analisis Data	48
3.9. Triangulasi Data	49
3.10. Penyajian Data	49
Bab IV Hasil Penelitian	50
4.1. Karakteristik Informan	51
4.2. SDM	53
4.3. Pengukuran	56
4.4. Metode	60
4.5. Sarana Prasarana	64
4.6. Lingkungan	68
Bab V Pembahasan	71
5.1. Keterbatasan Penelitian	71
5.2. SDM	71
5.3. Pengukuran	73
5.4. Metode	74
5.5. Sarana Prasarana	76
5.6. Lingkungan	77
Bab VI Kesimpulan dan Saran	79
6.1 Kesimpulan	79
6.2. Saran	80
Daftar Pustaka	81