

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	3
1.4 Tujuan .....	4
1.4.1 Tujuan Umum .....	4
1.4.2 Tujuan Khusus .....	4
1.5 Manfaat .....	5
1.5.1 Bagi Klinik.....	5
1.5.2 Bagi Penulis .....	5
1.5.3 Bagi Penelitian Lain .....	6
1.5.4 Bagi Universitas .....	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Mutu Pelayanan Kesehatan .....	9
2.1.2 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan .....	10
2.1.3 Indikator Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan .....	11
2.1.4 Waktu Tunggu.....	12
2.1.5 Faktor – Faktor Mempengaruhi Waktu Tunggu .....	13
2.1.6 Instalasi Rawat Jalan .....	14
2.1.7 Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit.....	15
2.1.8 Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan .....	16
2.1.9 Kepuasan Pasien .....	17
2.1.10 Tujuh Alat Kualitas Dasar .....	18

2.1.11 Faktor Penyebab Lama Waktu Tunggu.....	19
2.2 Kerangka Teori.....	20
2.3 Penelitian Terkait .....	21
<b>BAB III</b> <b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	23
3.1.1 Definisi Istilah Kualitatif.....	24
3.1.2 Definisi Istilah Kuantitatif.....	25
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
3.2.1 Tempat Penelitian .....	27
3.2.2 Waktu Penelitian .....	29
3.3 Jenis Penelitian .....	30
3.4 Sumber Data.....	32
3.4.1 Data Primer .....	32
3.4.2 Data Sekunder .....	32
3.5 Pengumpulan Data .....	33
3.5.1 Wawancara .....	33
3.5.2 Observasi .....	33
3.6 Populasi, Sampel dan Informan	
3.6.1 Populasi Dan Sampel Kuantitatif.....	36
3.6.2 Informan Penelitian Kualitatif .....	36
3.7 Instrumen Penelitian .....	37
3.7.1 Instrumen Penelitian Kuantitatif .....	38
3.7.2 Instrumen Penelitian Kualitatif .....	38
3.8 Uji Validitas Traingulasi.....	39
3.9 Analisis Data .....	40
3.9.1 Analisis Data Kuantitatif.....	42
3.9.2 Analisis Data Kualitatif.....	42
<b>BAB IV</b> <b>HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Karakteristik Informan .....	45
4.2 Perhitungan Lama Waktu Tunggu .....	47
4.3 Sumber Daya Manusia (SDM) .....	50
4.4 Sarana dan Prasarana .....	53

4.5 Metode .....	56
4.6 Lingkungan Kerja .....	58
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
5.1 Keterbatasan Penelitian .....	60
5.2 Perhitungan Lama Waktu Tunggu .....	62
5.3 Sumber Daya Manusia (SDM) .....	65
5.4 Sarana dan Prasarana .....	68
5.5 Metode .....	70
5.6 Lingkungan Kerja .....	72
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	