

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.4.1. Tujuan Umum	6
1.4.2. Tujuan Khusus	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1. Bagi Peneliti	7
1.5.2. Bagi Universitas Esa Unggul	7
1.5.3. Bagi Pelayanan Kesehatan	7
1.6. Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	9
2.1.2. Persyaratan Pokok Pelayanan Kesehatan.....	9
2.1.3. Mutu Pelayanan Kesehatan	10
2.1.4. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	11
2.1.5. Indikator Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan.....	13
2.1.6. Waktu tunggu.....	14
2.1.7. Pelayanan Rawat Jalan.....	16
2.1.8. Poli Kesehatan Ibu dan Anak	18

2.1.9. Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	22
2.1.10. Kepuasan Pasien	22
2.1.11. Tujuh Alat Kualitas Dasar.....	23
2.1.12. Penyebab Lama Waktu Tunggu Pelayanan.....	25
2.3. Kerangka Teori	27
2.4. Penelitian Terkait.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Kerangka Konsep.....	31
3.2. Definisi Operasional.....	32
3.3. Definisi Istilah.....	33
3.4. Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.4.1. Lokasi Penelitian.....	34
3.4.2. Waktu Penelitian	34
3.5. Jenis Penelitian.....	34
3.5.1. Jenis Penelitian.....	34
3.6. Pengumpulan Data.....	35
3.6.1. Data Primer	35
3.6.2. Data Sekunder	35
3.7. Populasi dan Sampel Kuantitatif.....	36
3.7.1. Populasi.....	36
3.7.2. Informan Penelitian Kualitatif.....	37
3.8. Instrumen Penelitian.....	38
3.7.1. Instrumen Penelitian Kuantitatif	38
3.7.2. Instrumen Penelitian Kualitatif	38
3.9. Uji Validitas Triangulasi	40
3.9.1. Triangulasi Metode	40
3.9.2. Triangulasi Sumber	40
3.10. Analisis Data	41
3.10.1. Analisis Data Kuantitatif.....	41
3.10.2. Analisis Data Kualitatif.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	43
4.1. Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Duren Sawit.....	43
4.1.1. Visi dan Misi	43

4.1.2. Kebijakan Mutu.....	44
4.1.3. Moto Pelayanan dan Tata Nilai Pelayanan	44
4.1.4. Data Sarana	44
4.1.5. Sumber Daya Manusia (SDM) Puskesmas Kecamatan Duren Sawit	45
4.2. Gambaran Informan Penelitian.....	46
4.3. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022.....	47
4.4. Gambaran Sumber Daya Manusia terhadap lama waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022	49
4.4.1. Pendaftaran.....	49
4.4.2. Pemeriksaan Tanda – Tanda Vital	55
4.4.3. Pemeriksaan Bidan.....	57
4.5. Gambaran Sarana dan Prasarana terhadap lama waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022	60
4.5.1. Pendaftaran.....	60
4.5.2. Pemeriksaan Tanda – Tanda Vital	64
4.5.3. Pemeriksaan Bidan.....	68
4.6. Gambaran Metode terhadap lama waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022.....	71
4.6.1. Pendaftaran.....	71
4.6.2. Pemeriksaan Tanda – Tanda Vital	74
4.6.3. Pemeriksaan Bidan.....	77
4.7. Gambaran Lingkungan Kerja terhadap lama waktu tunggu pelayanan pada pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022	81
4.7.1. Pendaftaran.....	82
4.7.2. Pemeriksaan Tanda – Tanda Vital	88
4.7.3. Pemeriksaan Bidan.....	91
BAB V PEMBAHASAN	97
5.1. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022.....	97

5.1.1. Waktu Tunggu Pendaftaran.....	97
5.1.2. Waktu Tunggu Pemeriksaan Tanda – Tanda Vital	98
5.1.3. Waktu Tunggu Pemeriksaan Bidan.....	99
5.2. Gambaran Sumber Daya Manusia Terhadap Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Poli Kesehatan Ibu Dan Anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022.....	100
5.2.1. Pendaftaran.....	100
5.2.2. Pemeriksaan Tanda – Tanda Vital	102
5.2.3. Pemeriksaan Bidan.....	103
5.3. Gambaran Sarana dan Prasarana Terhadap Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Poli Kesehatan Ibu Dan Anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022.....	104
5.3.1. Pendaftaran.....	104
5.3.2. Pemeriksaan Tanda – Tanda Vital	106
5.3.3. Pemeriksaan Bidan.....	107
5.4. Gambaran Metode Terhadap Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Poli Kesehatan Ibu Dan Anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022.....	108
5.4.1. Pendaftaran.....	108
5.4.2. Pemeriksaan Tanda – Tanda Vital	109
5.4.3. Pemeriksaan Bidan.....	111
5.5. Gambaran Lingkungan Kerja Terhadap Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Poli Kesehatan Ibu Dan Anak Puskesmas Duren Sawit Tahun 2022.....	112
5.5.1. Pendaftaran.....	112
5.5.2. Pemeriksaan Tanda – Tanda Vital	113
5.5.3. Pemeriksaan Bidan.....	114
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	116
6.1. Kesimpulan	116
6.2. Saran	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN.....	126