ANALISIS KUALITAS LAYANAN FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA; STUDY PELAYANAN PASIEN RUJUK BALIK
PENYAKIT KRONIS PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS TLOGOSARI WETAN KOTA SEMARANG
Prabowo, Drs. Yuyun Purbokusumo, M.Si., Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR GAMBAR ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **ix**
INTISARI ..... **x**
ABSTRACT ..... **xi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Pertanyaan Penelitian 9
1.4 Tujuan Penelitian 10
1.5 Manfaat Penelitian 10
1.5.1 Manfaat Teoritis 10
1.5.2 Manfaat Praktis 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
2.1 Layanan Publik Kesehatan 11
2.2 Kualitas Layanan Kesehatan 13
2.3 *Universal Health Coverage* 22
2.4 Pelayanan Rujuk Balik Penyakit Kronis 24
2.5 Kerangka Berpikir Teoritis 31
BAB III METODE PENELITIAN **33**
3.1 Desain Penelitian 33
3.2 Lokasi Penelitian 34
3.3 Sumber Data 36
3.3.1 Data Primer 36
3.3.2 Data Sekunder 37

UNIVERSITAS GADJAH MADA
ANALISIS KUALITAS LAYANAN FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA; STUDY PELAYANAN PASIEN RUJUK BALIK PENYAKIT KRONIS PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS TLOGOSARI WETAN KOTA SEMARANG
Prabowo, Drs. Yuyun Purbokusumo, M.Si., Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.4 Teknik Pengumpulan Data 37
3.4.1 Wawancara 38
3.4.2 Pengamatan (Observasi) 39
3.4.3 Teknik Dokumentasi 39
3.5 Teknik Analisa Data 40
3.5.1 Reduksi Data 40
3.5.2 Penyajian Data.....41
3.5.3 Kesimpulan dan Verifikasi 41
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN 42
4.1 Deskripsi Kelurahan Tlogosari Wetan 43
4.2 Deskripsi Puskesmas Tlogosari Wetan.....48
4.2.1 Visi Misi Puskesmas Tlogosari Wetan 59
4.2.2 Posisi Geografis Puskesmas Tlogosari Wetan.....51
4.2.3 Klaster Tata Kelola Sistem Kesehatan di Puskesmas 53
4.2.4 Sumber Daya Manusia Pendukung 56
4.2.5 Pembiayaan Kesehatan Puskesmas Tlogosari Wetan.....60
4.2.6 Kepesertaan JKN di wilayah Puskesmas 61
BAB V HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI.....65
5.1 Hasil Penelitian 65
5.1.1 Kualitas Interpersonal 66
5.1.2 Kualitas Teknis.....75
5.1.3 Kualitas *Environmental*.....86
5.1.4 Kualitas Administratif.....92
5.2 Diskusi 100
BAB VI PENUTUP 120
6.1 Kesimpulan 120
6.2 Rekomendasi.....121
6.3 Keterbatasan.....123
DAFTAR PUSTAKA.....124

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA; STUDY PELAYANAN PASIEN RUJUK BALIK
PENYAKIT KRONIS PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS TLOGOSARI WETAN KOTA SEMARANG**
Prabowo, Drs. Yuyun Purbokusumo, M.Si., Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/