

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	I
Halaman Persetujuan	Ii
Pernyataan	Iii
Kata Pengantar	Iv
Daftar Isi	Vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	X
Intisari	Xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Telaah Pustaka	13
B. Kerangka Teori	33
C. Kerangka Konsep	34
D. Hipotesis dan Pertanyaan Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Rancangan Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian	36
C. Subjek Penelitian	37
D. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	38
E. Instrumen Penelitian	40

F.	Cara Analisis Data	41
G.	Etika Penelitian	45
H	Keterbatasan Penelitian	46
I.	Jalannya Penelitian	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		50
A.	Hasil Penelitian	50
B.	Pembahasan	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		110
A.	Kesimpulan	110
B.	Saran	111
DAFTAR PUSTAKA		113
LAMPIRAN		118

DAFTAR TABEL

Daftar Tabel	Halaman
Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Maguan Husada Periode Januari-Desember 2017	3
Tabel 2. Model Antrian	21
Tabel 3. Karakteristik Pasien Poli Penyakit Dalam	50
Tabel 4. Karakteristik Responden Wawancara Mendalam dan Kuisisioner	51
Tabel 5. Kedatangan Pasien Poli Penyakit Dalam di Unit Pendaftaran RSUD Maguan Husada	52
Tabel 6. Kedatangan Pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD Maguan Husada	52
Tabel 7. Jumlah Kedatangan Pasien berdasarkan Waktu Kedatangan Pasien	54
Tabel 8. Penggolongan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Maguan Husada	55
Tabel 9. Rata-rata Jumlah Pasien Yang Dilayani di Unit Pendaftaran RSUD Maguan Husada	56
Tabel 10. Distribusi Pasien Poli Penyakit Dalam Yang Dilayani di Pendaftaran berdasarkan Waktu Pendaftaran.	56
Tabel 11. Rata-rata Jumlah Pasien Yang Dilayani di Poli Penyakit Dalam RSUD Maguan Husada	57
Tabel 12. Rata-rata Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Maguan Husada	59
Tabel 13. Distribusi Jumlah Pasien Berdasarkan Waktu Tunggu di Poli Penyakit Dalam RSUD Maguan Husada	60
Tabel 14. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam	61
Tabel 15. Waktu rata-rata menunggu dengan menggunakan Teori Antrian	62

Tabel 16. Pembagian SDM di Pendaftaran RSUD Maguan Husada	64
Tabel 17. SDM Poli Penyakit Dalam RSUD Maguan Husada	66
Tabel 18. Jadwal Hari Pelayanan Dokter Spesialis Penyakit Dalam	66
Tabel 19. Waktu Mulai Pelayanan Dokter Spesialis Poli Penyakit Dalam	67
Tabel 20. Pasien yang Mendaftar Online dan Onsite	72
Tabel 21. WaktuTunggu Persiapan Status Medis Pasien	73
Tabel 22. Waktu Pencarian Berkas Rekam Medis Pasien	75
Tabel 23. Biaya Fasilitas Poli Penyakit Dalam RSUD Maguan Husada	76
Tabel 24. Jumlah Pasien Berpenghasilan dan Tidak Berpenghasilan	79
Tabel 25. Jenis Pekerjaan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Maguan Husada	80
Tabel 26. Pendapatan Rata-rata Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Maguan Husada	80
Tabel 27. Rata-rata Jumlah Kedatangan Pasien dan Jumlah Pasien yang Dilayani	81
Tabel 28. Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Pasien Rawat Jalan	96
Tabel 29. Appoinment Pasien dan Dokter berdasarkan Analisis Teori Antrian	108

DAFTAR GAMBAR

Dartar Gambar	Halaman
Gambar 1. Grafik Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam Pada Periode Januari-Desember 2017	4
Gambar 2. Grafik Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam Berdasarkan Cara Pembayaran Periode Januari-Desember 2017	5
Gambar 3. Grafik Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam Berdasarkan Status Pasien Periode Januari-Desember 2017	5
Gambar 4. Jumlah Pasien BPJS berdasarkan Kelompok Kronis atau Non Kronis Periode Januari-Desember 2017	6
Gambar 5. Komponen Proses Antrian	15
Gambar 6. Hubungan Tingkat Pelayanan dan Biaya Menunggu	23
Gambar 7. Hubungan Tingkat Pelayanan dengan Biaya Fasilitas	24
Gambar 8. Biaya Antrian	25
Gambar 11. Kerangka Teori (Heizer dan Render, 2017 dan Ross, 1994)	33
Gambar 12. Kerangka Konsep	34
Gambar 11. Waktu Kedatangan Pasien Poli Penyakit dalam RSUD Maguan Husada	53
Gambar 12. Jumlah Pasien Poli Penyakit Dalam berdasarkan Waktu Tunggu Pendaftaran	58
Gambar 13. Pasien dan Pelayanan Spesialis Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam RSUD Maguan Husada.	63
Gambar 14. Sumber Daya Manusia di Poli Penyakit Dalam RSUD Maguan Husada	68
Gambar 15. Proses Pendaftaran di RSUD Maguan Husada	69
Gambar 16. Proses Pendaftaran	72
Gambar 17. Persiapan Status Medis	75