



DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | - |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR SINGKATAN..... | x |
| INTISARI | xi |
| <i>ABSTRACT</i> | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 13 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 14 |
| 1.5 Keaslian Penelitian | 14 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 16 |
| 2.1 Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia | 16 |
| 2.2 Efektivitas Pelayanan Kesehatan..... | 17 |
| 2.4 Kualitas Pelayanan Sumber Daya Manusia Kesehatan..... | 27 |
| 2.5 Kualitas Fasilitas Penunjang Pelayanan Kesehatan | 34 |
| 2.6 Definisi Konseptual | 39 |
| | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 41 |
| 3.1 Metode Penelitian..... | 41 |
| 3.2 Lingkup Penelitian, Tempat dan Waktu..... | 45 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data | 46 |
| 3.4 Penentuan Partisipan | 48 |
| 3.5 Metode Analisis Data | 49 |
| | |
| BAB IV PROFIL BALAI PSTW YOGYAKARTA UNIT ABIYOSO | 53 |



| | | |
|----------------|--|-----|
| 4.1 | Pengantar | 53 |
| 4.2 | Profil Lembaga | 54 |
| 4.2.1 | Tugas Pokok, Fungsi, Visi dan Misi | 55 |
| 4.2.2 | Struktur | 56 |
| 4.2.3 | Pelayanan Lanjut Usia..... | 58 |
| 4.2.4 | Pelayanan Kesehatan di Balai PSTW..... | 64 |
| | | |
| BAB V | ANALISIS DAN PEMBAHASAN PELAYANAN KESEHATAN..... | 68 |
| 5.1 | Efektivitas Pelayanan Kesehatan | 68 |
| 5.1.1 | Produktifitas | 68 |
| 5.1.2 | Kemampuan adaptasi | 73 |
| 5.1.3 | Kemampuan berlabar..... | 76 |
| 5.2 | Analisis Struktur Balai PSTW | 77 |
| 5.3 | Kualitas Pelayanan SDM Kesehatan..... | 81 |
| 5.3.1 | Reliabilitas..... | 81 |
| 5.3.2 | Keterjaminan | 91 |
| 5.3.3 | Ketanggapan..... | 94 |
| 5.3.4 | Empati | 96 |
| 5.3.5 | <i>Tangibles</i> | 98 |
| 5.4 | Kualitas dari Fasilitas Penunjang Pelayanan Kesehatan..... | 99 |
| 5.4.1 | Kesesuaian dengan kebutuhan atau tujuan organisasi..... | 99 |
| 5.4.2 | Ketersediaan | 104 |
| 5.4.3 | Fleksibilitas | 107 |
| 5.4.4 | Dukungan sosial | 116 |
| 5.4.5 | Dukungan biaya..... | 118 |
| | | |
| BAB VI | PENUTUP | 120 |
| 6.1 | Kesimpulan | 120 |
| 6.2 | Rekomendasi..... | 124 |
| | | |
| DAFTAR PUSTAKA | | 126 |