

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DARTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Keaslian Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Teori.....	7
B. Landasan Teori.....	12
C. Kerangka Konsep .....	13
D. Pertanyaan Penelitian .....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	14
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	15
C. Waktu dan Tempat Penelitian .....	15
D. Teknik Pengambilan Data .....	15
E. Definisi Operasional.....	15
F. Instrumen Penelitian .....	17
G. Uji Keabsahan Data .....	17
H. Teknik Analisis Data .....	18
I. Jalannya Penelitian.....	19

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil .....	22
1. Penyebab penumpukan antrian di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Playen I Gunung Kidul.....	22
2. Solusi guna menyelesaikan permasalahan penumpukan antrian Pasien Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Playen I Gunung Kidul .....	32
B. Pembahasan.....	35
1. Penyebab penumpukan antrian di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Playen I Gunung Kidul.....	35
2. Solusi guna menyelesaikan permasalahan penumpukan antrian Pasien di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Playen I Gunung Kidul .....	38

#### BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	43

DAFTAR PUSTAKA.....	45
---------------------	----

#### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian .....	5
Tabel 2. Definisi Operasional .....	16
Tabel 3. Hasil Kegiatan Observasi Tentang Kendala Pada Komputer.....	26
Tabel 4. Hasil Kegiatan Observasi kendala pada Komputer .....	28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram <i>Fishbone</i> .....	12
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian. ....	13
Gambar 3. Alur pendaftaran pasien rawat jalan .....	22
Gambar 4. Komputer di Tempat Penerimaan Pasien.....	27
Gambar 5. Mesin Nomor Antrian .....	29
Gambar 6. Diagram <i>Fishbone</i> Keseluruhan .....	32

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
- Lampiran 2. Informasi Penelitian
- Lampiran 3. Persetujuan Subjek Penelitian
- Lampiran 4. Pedoman Wawancara Responden
- Lampiran 5. Pedoman Wawancara Pasien
- Lampiran 6. Hasil Wawancara Responden
- Lampiran 7. Hasil Wawancara Pasien
- Lampiran 8. *Checklist* Observasi
- Lampiran 9. *Checklist* Dokumentasi
- Lampiran 10. Standar Prosedur Operasional (SPO) atau Prosedur Kerja Pendaftaran Puskesmas Playen I
- Lampiran 11. Contoh Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran pasien rawat jalan
- Lampiran 12. Contoh Standar Prosedur Operasional (SPO) penggunaan mesin nomor antrian