

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	4
F. Gambaran Umum Puskesmas Gondokusuman 1 Kota Yogyakarta....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teori.....	13
B. Landasan Teori.....	20
C. Kerangka Konsep Penelitian.....	27
D. Pertanyaan Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	29
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	30
C. Definisi Operasional.....	30
D. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
E. Teknik Pengambilan Data.....	32
F. Instrumen Penelitian.....	33
G. Uji Keabsahan Data.....	34
H. Analisis Data.....	35

I. Tahap-tahap Pelaksanaan Penelitian	36
J. Keterbatasan Penelitian	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil	38
B. Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	115
A. Kesimpulan	115
B. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perincian Jumlah Penduduk Tiap Kelurahan.....	8
Tabel 2. Elemen Penilaian pada Kriteria 7.1.1.	21
Tabel 3. Elemen Penilaian pada Kriteria 7.1.2.	22
Tabel 4. Elemen Penilaian pada Kriteria 7.1.3.	23
Tabel 5. Elemen Penilaian pada Kriteria 7.1.4.	25
Tabel 6. Elemen Penilaian pada Kriteria 7.1.5.	26
Tabel 7. Hasil Observasi SOP Pendaftaran Pasien	40
Tabel 8. Hasil Studi Dokumentasi Terhadap SOP Pendaftaran	40
Tabel 9. Hasil Observasi Alur Pendaftaran	41
Tabel 10. Hasil Observasi Pelaksanaan Prosedur Pendaftaran	43
Tabel 11. Hasil Observasi SOP dan Formulir Survei Kepuasan Pelanggan ...	49
Tabel 12. Hasil Studi Dokumentasi Terhadap SOP Survei Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 13. Hasil Observasi Hasil Survei Kepuasan Pelanggan.	51
Tabel 14. Hasil Observasi SOP Identifikasi Pasien	54
Tabel 15. Hasil Studi Dokumentasi terhadap SOP Identifikasi.	54
Tabel 16. Hasil Observasi Media Informasi di Tempat Pendaftaran	56
Tabel 17. Hasil Observasi SOP Penyampaian Informasi	58
Tabel 18. Hasil Observasi Informasi Kerjasama Rujukan.....	61
Tabel 19. Observasi Informasi Bentuk Kerjasama dengan Fasilitas Rujukan Lain.....	62
Tabel 20. Hasil Observasi Pemberian Informasi Hak Dan Kewajiban Pasien Saat Pendaftaran	62
Tabel 21. Hasil Observasi Hak Dan Kewajiban Pasien Diperhatikan Selama Proses Pendaftaran	63
Tabel 22. Hasil Observasi SOP Penyampaian Hak dan Kewajiban Kepada Pasien dan Petugas.....	64
Tabel 23. Hasil Observasi Petugas Pendaftaran Bekerja Secara Ramah, Dan Responsive Terhadap Pelanggan	68
Tabel 24. Hasil Observasi Mekanisme Koordinasi Petugas di Ruang Pendaftaran dengan Unit Lain.	68

Tabel 25. Hasil Observasi Ketersediaan Tahapan dan Prosedur Pelayanan Klinis	71
Tabel 26. Hasil Studi Dokumentasi Terhadap SOP Tahapan Pelayanan Klinis.....	71
Tabel 27. Hasil Observasi Tahapan Pelayanan Pasien.....	74
Tabel 28. Hasil Observasi Daftar Jenis Pelayanan dan Jadwal Pelayanan	75
Tabel 29. Hasil Observasi terhadap Bukti Kerjasama dengan Sarana Kesehatan Lain.....	76
Tabel 30. Hasil Observasi SOP Identifikasi Terhadap Hambatan Budaya, Bahasa, Kebiasaan, dan Penghalang yang Paling Sering Terjadi pada Masyarakat yang Dilayani.	77
Tabel 31. Hasil Observasi Terhadap Pelaksanaan Upaya untuk Mengatasi Hambatan dalam Pelayanan	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah penduduk per kelurahan di wilayah Puskesmas Gondokusuman I Tahun 2014.....	8
Gambar 2. Grafik Jumlah Kunjungan Pasien Berdasarkan Kunjungan Poli Tahun 2014.....	12
Gambar 3. Kerangka Konsep Penelitian	27
Gambar 4. Alur Pendaftaran Pasien	42
Gambar 5. Alur Pendaftaran Pasien yang Ditempel di Depan Locket Pendaftaran.	46
Gambar 6. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat.....	48
Gambar 7. Daftar Pertanyaan dalam Formulir Survei	49
Gambar 8. Hasil Survei Kepuasan Tahun 2015 Semester 1	51
Gambar 9. Hasil Survei Kepuasan Tahun 2015 Semester 2	52
Gambar 10. Regionalisasi Sistem Rujukan	60
Gambar 11. Alur Pelayanan Pasien.....	71
Gambar 12. Jenis Pelayanan Kesehatan dan Jadwal Pelayanan	75
Gambar 13. Contoh Format SOP.....	81
Gambar 14. Alur Pasien Menurut SOP Pendaftaran	83

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2. Persetujuan Subjek Penelitian
- Lampiran 3. Hasil Wawancara
- Lampiran 4. Hasil Ceklis Studi Dokumentasi
- Lampiran 5. Hasil Observasi
- Lampiran 6. SOP Survey Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 7. SOP Pelayanan Medis
- Lampiran 8. SOP Identifikasi dan Pencatatan
- Lampiran 9. SOP Pendaftaran dan Rekam medis
- Lampiran 10. Formulir Survei Kepuasan Pelanggan