



DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persembahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Prakata	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xiii
Daftar Singkatan	xiv
Abstrak	xvi
Abstract	xvii
BAB I Pendahuluan	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan	3
D. Batasan Masalah	4
E. Manfaat	4
F. Keaslian Penelitian	5
G. Gambaran Umum Puskesmas Wates	7
BAB II Kajian Pustaka	
A. Tinjauan Pustaka	11
B. Landasan Teori	18
C. Kerangka Konsep	20
D. Pertanyaan Penelitian	21
BAB III Metodologi Penelitian	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	22
B. Subjek dan Objek Penelitian	23
C. Definisi Operasional	24



D. Waktu dan Tempat Penelitian	25
E. Teknik Pengambilan Data	26
F. Instrumen Penelitian	27
G. Teknik Validitas dan Reliabilitas Data.....	28
H. Uji keabsahan Data.....	29
I. Analisis Data	29
J. Pelaksanaan Penelitian.....	30
K. Hambatan Penelitian.....	32

BAB IV Hasil dan Pembahasan

A. Hasil	33
1. Alur Pelaksanaan Pelayanan Klinik bagi Pasien Usia Lanjut di Puskesmas Wates.....	33
a. Unit Pendaftaran.....	37
b. Klinik Umum	42
c. Klinik Gigi	46
d. Klinik Laboratorium	49
e. Klinik Gizi.....	52
f. Unit Kasir	53
g. Unit Farmasi	55
h. Prolanis Puskesmas Wates	58
2. Alur Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Masyarakat bagi Pasien Usia Lanjut di Puskesmas Wates	61
a. Posyandu Usila.....	61
b. Senam Usila	66
3. Kepuasan Pasien Usia Lanjut terhadap Pelayanan Klinik di Puskesmas Wates.....	67
a. Karakteristik Responden.....	68
b. Hasil Kuesioner.....	69
B. Pembahasan.....	82
1. Alur Pelaksanaan Pelayanan Klinik bagi Pasien Usia Lanjut di Puskesmas Wates.....	82
a. Unit Pendaftaran.....	85
b. Klinik Umum	86



c. Klinik Gigi	88
d. Klinik Laboratorium	88
e. Klinik Gizi.....	89
f. Unit Kasir	89
g. Unit Farmasi	90
h. Prolanis Puskesmas Wates	90
2. Alur Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Masyarakat bagi Pasien Usia Lanjut di Puskesmas Wates	91
a. Posyandu Usila.....	92
b. Senam Usila	94
3. Kepuasan Pasien Usia Lanjut terhadap Pelayanan Klinik di Puskesmas Wates.....	95
BAB V Kesimpulan dan Saran	
A. Kesimpulan	105
B. Saran	105
Daftar Pustaka.....	106
Lampiran	110



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Sasaran Pra Usila dan Usila di Puskesmas Tahun 2016	9
Tabel 2. Hasil Observasi Sarana Prasarana Pelayanan Usila	34
Tabel 3. Hasil Observasi Ketersediaan Alur Pelayanan Pasien	35
Tabel 4. Hasil Studi Dokumen Alur Pelayanan Pasien	36
Tabel 5. Hasil Observasi Tanggungjawab Petugas Pendaftaran	37
Tabel 6. Hasil <i>Checklist</i> Studi Dokumentasi SPO Pendaftaran	38
Tabel 7. Hasil Observasi Pemanggilan Nomor Antrian Pendaftaran	38
Tabel 8. Hasil Observasi Syarat Pendaftaran	40
Tabel 9. Hasil Observasi Petugas Pendaftaran.....	41
Tabel 10. Hasil Studi Dokumen Identifikasi Bahasa dan Hambatan.....	41
Tabel 11. Hasil Observasi Ketersediaan Alur Pelayanan Klinik Umum	42
Tabel 12. Hasil Studi Dokumen Alur Pelayanan Pasien Klinik Umum	43
Tabel 13. Hasil Observasi Pelayanan Usila Klinik Umum	44
Tabel 14. Hasil Observasi Alur Rujukan Pasien.....	45
Tabel 15. Hasil Observasi Alur Pasien Usila di Klinik Gigi	47
Tabel 16. Hasil Observasi Penyampaian Informasi Klinik Gigi	49
Tabel 17. Hasil Studi Dokumen Pelayanan Klinik Gigi	49
Tabel 18. Hasil Observasi Alur Klinik Laboratorium	50
Tabel 19. Hasil <i>Checklist</i> Studi Dokumen Waktu Penyampaian Hasil Laboratorium	51
Tabel 20. Hasil Observasi SPO Klinik Gizi	52
Tabel 21. Hasil Studi Dokumen Alur Klinik Gizi	53
Tabel 22. Hasil Observasi SPO di Unit Kasir	53
Tabel 23. Hasil Observasi Petugas Kasir	54
Tabel 24. Hasil <i>Checklist</i> Studi Dokumentasi Pelayanan Kasir	54
Tabel 25. Hasil Observasi Syarat Pengambilan Obat di Unit Farmasi.....	55
Tabel 26. Hasil Observasi Penerimaan Resep Unit Farmasi	56
Tabel 27. Hasil Observasi Alur Pelayanan Unit Farmasi.....	56
Tabel 28. Hasil Studi Dokumen Pemberian Informasi Obat	56
Tabel 29. Hasil Observasi Petugas Prolanis	59
Tabel 30. Hasil Studi Dokumentasi Prolanis	59
Tabel 31. Hasil Observasi Posyandu Usila Desa Grenti Wetan Wates	63



Tabel 32. Hasil Observasi Sarana Posyandu Usila	65
Tabel 33. Hasil Karakteristik Jenis Kelamin Responden Usila.....	68
Tabel 34. Hasil Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden Usila	68
Tabel 35. Hasil Karakteristik Agama Responden Usila	69
Tabel 36. Nilai Rata-rata Hasil Kuesioner Pelayanan bagi Pasien Usila	69
Tabel 37. Nilai Rata-rata Tertinggi – Terendah Hasil Kuesioner Pelayanan bagi Pasien Usila.....	70
Tabel 38. Hasil Kuesioner Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	71
Tabel 39. Hasil Observasi Prosedur Pelayanan.....	71
Tabel 40. Hasil Kuesioner Persyaratan Pelayanan	72
Tabel 41. Hasil Observasi Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	72
Tabel 42. Hasil Kuesioner Keberadaan dan Kepastian Petugas	73
Tabel 43. Hasil Observasi Unsur Kejelasan Petugas Pendaftaran	73
Tabel 44. Hasil Kuesioner Kedisiplinan Petugas.....	73
Tabel 45. Hasil Observasi Unsur Kedisiplinan Petugas Pendaftaran	74
Tabel 46. Hasil Kuesioner Tanggungjawab Petugas.....	74
Tabel 47. Hasil Observasi Tanggungjawab Petugas Klinik Umum	74
Tabel 48. Hasil Kuesioner Kemampuan Petugas	75
Tabel 49. Hasil Observasi Unsur Kemampuan Petugas Pendaftaran	75
Tabel 50. Hasil Kuesioner Kecepatan Pelayanan	75
Tabel 51. Hasil Observasi Unsur Kecepatan Petugas Pendaftaran	76
Tabel 52. Hasil Kuesioner Keadilan Pelayanan	77
Tabel 53. Hasil Observasi Unsur Keadilan Pelayanan di Prolanis.....	77
Tabel 54. Hasil Kuesioner Kesopanan dan Keramahan Petugas	77
Tabel 55. Hasil Observasi Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Pendaftaran Pasien	78
Tabel 56. Hasil Kuesioner Kewajaran Biaya	78
Tabel 57. Hasil Kuesioner Kesesuaian Biaya.....	79
Tabel 58. Hasil Kuesioner Ketepatan Jadwal Waktu Pelayanan	79
Tabel 59. Hasil Observasi Ketepatan Waktu Pelayanan Klinik Umum	80
Tabel 60. Hasil Kuesioner Kenyamanan Lingkungan.....	80
Tabel 61. Hasil Observasi Unsur Kenyamanan Lingkungan	81
Tabel 62. Hasil Kuesioner Keamanan Pelayanan	81
Tabel 63. Hasil Observasi Unsur Keamanan Pelayanan Usila.....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Wilayah Kerja Puskesmas Wates	7
Gambar 2. Grafik Kunjungan Berdasarkan Desa di Puskesmas Wates Tahun 2015	10
Gambar 3. Grafik Pola 10 Besar Penyakit Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Wates tahun 2015	10
Gambar 4. Kerangka Konsep	20
Gambar 5. Pegangan Usila di Toilet Pasien.....	34
Gambar 6. Alur dan Jadwal Pelayanan Puskesmas Wates.....	36
Gambar 7. Nomor Antrian Pasien Usila, Difabel dan Umum	38
Gambar 8. Pelayanan Pendaftaran Usila.....	40
Gambar 9. Bagan Alur Pelayanan Pasien di Klinik Umum	42
Gambar 10. Alur Pelayanan Kasir.....	53
Gambar 11. Kegiatan Senam Prolanis DM	59
Gambar 12. Kegiatan Penyuluhan Prolanis DM.....	59
Gambar 13. Kegiatan Pemeriksaan <i>Vital Sign</i> Pasien Prolanis DM.	60
Gambar 14. Tanda tangan <i>Informed Consent</i> Prolanis DM	60
Gambar 15. Kegiatan Pemeriksaan Kesehatan di PWRI Wates	64
Gambar 16. Kegiatan Posyandu Usila Di Desa Grenti Wetan.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Persetujuan Subjek Penelitian A - H
- Lampiran 2. Wawancara Penelitian Informan A - H
- Lampiran 3. *Check List* Observasi Penelitian TPP
- Lampiran 4. *Check List* Observasi Penelitian Unit Farmasi
- Lampiran 5. *Check List* Observasi Penelitian Klinik Gigi
- Lampiran 6. *Check List* Observasi Penelitian Klinik Laboratorium
- Lampiran 7. *Check List* Observasi Penelitian Sarana Prasarana Usila
- Lampiran 8. *Check List* Observasi Penelitian Klinik Umum
- Lampiran 9. *Check List* Observasi Penelitian Unit Kasir
- Lampiran 10. *Check List* Observasi Penelitian Klinik Gizi
- Lampiran 11. *Check List* Observasi Penelitian Prolanis DM
- Lampiran 12. *Check List* Observasi Penelitian Posyandu Usila
- Lampiran 13. *Check List* Studi Dokumentasi SPO Pendaftaran Pasien
- Lampiran 14. *Check List* Studi Dokumentasi SPO Pelayanan Obat
- Lampiran 15. *Check List* Studi Dokumentasi SPO Klinik Laboratorium
- Lampiran 16. *Check List* Studi Dokumentasi SPO Pelayanan Klinik Gigi
- Lampiran 17. *Check List* Studi Dokumentasi SPO Pelayanan Pasien
- Lampiran 18. *Check List* Studi Dokumentasi SPO Identifikasi Bahasa Hambatan
- Lampiran 19. *Check List* Studi Dokumentasi SPO Pelayanan Klinik Umum
- Lampiran 20. *Check List* Studi Dokumentasi Alur Gizi dan Tarif Kasir
- Lampiran 21. *Check List* Studi Dokumentasi SPO Prolanis
- Lampiran 22. Kuesioner Kepuasan Pelayanan Usila
- Lampiran 23. Tabulasi Data Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 24. Tabel Keluhan dan Saran Pasien Usila Puskesmas Wates



DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Dinkes	: Dinas Kesehatan
DIY	: Daerah Istimewa Yogyakarta
DM	: Diabetes Mellitus
GFK	: Gudang Farmasi Kulon Progo
HT	: Hypertensi
IHIS	: <i>Integrated Health Information System</i>
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
IMS	: Infeksi Menular Seksual
Jamkesda	: Jaminan Kesehatan Daerah
KB	: Keluarga Berencana
Kemenkes	: Keputusan Menteri Kesehatan
Kemenkumham	: Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia
Kepmenpan	: Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
KK	: Kartu Keluarga
KMS	: Kartu Menuju Sehat
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
MDG's	: <i>Millenium Development Goals</i>
MTBM	: Manajemen Terpadu Bayi Muda
MTBS	: Manajemen Terpadu Balita Sakit
NRR	: Nilai Rata-Rata
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
Permenpan	: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi
PKK	: Persatuan Keluarga
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
Posyandu	: Pos Pelayanan Terpadu
PPK	: Pemberi Pelayanan Kesehatan
Prolanis	: Program Pengelolaan Penyakit Kronis
PSU	: Puskesmas Santun Usila
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat



PWRI	: Persatuan Wredhatama Republik Indonesia
Renstra	: Rencana Strategis
SD	: Sekolah Dasar
SK	: Surat Keputusan
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SPO	: Standar Operasional Prosedur
TB	: Tuberkulosis
TPP	: Tempat Pendaftaran Pasien
UGD	: Unit Gawat Darurat
UHH	: Umur Harapan Hidup
UKBM	: Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perorangan
UPTD	: Upaya Pelaksana Teknis Daerah
Usila	: Usia Lanjut