

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR PERSETUJUAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
APPROVAL SHEET	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR SINGKATAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat bagi Rumah Sakit	5
1.4.2 Manfaat bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang	6
1.4.3 Manfaat bagi Peneliti	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan	7
2.1.2 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan.....	9
2.2 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	10

2.2.1 Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	10
2.3 Program Rujuk Balik (PRB).....	11
2.4 Rumah Sakit	15
2.5 Kerangka Konseptual	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Rancangan Penelitian	18
3.2 Informan	18
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	19
3.4.2 Definisi Operasional.....	20
3.5 Instrumen Penelitian.....	20
3.6 Pengumpulan Data.....	21
3.7 Analisis Data dan Penyajian Data	22
3.8 Etika Penelitian.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Hasil Penelitian.....	25
4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Wava Husada	25
4.1.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Wava.....	26
4.1.3 Visi, Misi, dan Motto Rumah Sakit Wava Husada	26
4.1.4 Jenis Pelayanan Rumah Sakit Wava Husada.....	27
4.2 Karakteristik Informan	30
4.3 Data Hasil Penelitian	32
4.3.1 Pelaksanaan Pelayanan Pojok PRB	32
4.3.2 Fasilitas Sarana dan Prasarana Pendukung Layanan.....	36
4.3.3 Kenyamanan Pasien.....	38
4.3.4 Respon Petugas saat melayani.....	41
4.4 Pembahasan	48
4.4.1 Pelaksanaan Pelayanan Pojok PRB	48
4.4.2 Fasilitas Sarana dan Prasarana Pendukung Layanan.....	50
4.4.3 Kenyamanan Pasien.....	52

4.4.4 Respon Petugas Saat Melayani.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 4.1 Profil Rumah Sakit Wava Husada.....	25
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Wava Husada.....	26
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Jenis Kelamin Informan	30
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Kelompok Usia Informan	31
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Jenis Pelayanan Kesehatan Informan	31

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	18
Tabel 3.2 Definisi Operasional	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	62
Lampiran 2 Surat Jawaban Lahan Penelitian.....	63
Lampiran 3 Informed Consent	64
Lampiran 4 Jumlah Kunjungan Pojok PRB 2023.....	68
Lampiran 5 Transkrip Hasil Wawancara	68

DAFTAR SINGKATAN

JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
FKTL	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
PRB	: Program Rujuk Balik
SEP	: Surat Eligibilitas Pasien
BBL	: Bayi Baru Lahir
RITL	: Rawat Inap Tingkat Lanjut
KPC	: Kerjasama Pembiayaan dan Casemix
UGD	: Unit Gawat Darurat
ICU	: Unit Perawatan Intensif
SOP	: Standar Operasional Prosedur
UU	: Undang-Undang
UUD	: Undang-Undang Dasar
PPOK	: Penyakit Paru Obstruktif Kronis
SLE	: Systemic Lupus Erythematosus