

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HAK CIPTA .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRAK .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
1. Tujuan umum.....	4
2. Tujuan khusus.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitan.....	6
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Pelayanan kesehatan Masyarakat.....	10
B. Tempat Pendaftaran Pasien.....	11
C. Protab Pelayanan di Loker Pendaftaran.....	12
D. Konsep Manajemen Waktu & Waktu tunggu.....	14
E. Konsep Antrian.....	20
F. Konsep Penelitian Tindakan ( <i>Action Research</i> ).....	25
G. Konsep Evaluasi.....	29
H. Kerangka Teori.....	32
BAB III METODE PENELITIAN .....	33
A. Alur Penelitian.....	33
B. Jenis Penelitian.....	33
C. Variabel Penelitian.....	34
D. Definisi Operasional.....	34
E. Subyek Penelitian.....	36
F. Pengumpulan Data.....	37
G. Validitas dan Reliabilitas.....	38
H. Pengolahan dan Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	43
A. Proses Pekerjaan Lapangan.....	43
B. Gambaran Umum Puskesmas Bandarharjo.....	48
C. Alur Analisis.....	53
D. Hasil Wawancara Mendalam dengan Informan.....	55
BAB V PEMBAHASAN .....	85
A. Keterbatasan Penelitian.....	85

B. Pembahasan Wawancara Mendalam dengan Informan.....	86
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN .....	99
A. SIMPULAN.....	99
B. SARAN.....	100
DAFTAR PUSTAKA .....	101