

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.3. Rumusan Masalah	12
1.4. Tujuan Penelitian	13
1.5. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
2.1 Pelayanan Publik.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan.....	21
2.3 Pelayanan Kesehatan.....	28
2.4 Rawat jalan.....	29
2.4 Kerangka berpikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis penelitian.....	32
3.2 Fokus penelitian	32

3.3 Sumber data	33
3.4 Teknik pengumpulan data.....	34
3.5 Teknik analisis data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	38
4.2 Penyajian Data Fokus.....	47
4.3 Pembahasan.....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keadaan Pasien Rawat Jalan RSUPP Betun Tahun 2018-2021	9
Tabel 1.2 Keadaan Tenaga Medis RSUPP Betun Tahun 2021	10
Tabel 1.3 Keadaan Tenaga non Medis RSUPP Betun Tahun 2021	11
Tabel 1.4 Data Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kabupaten Malaka.....	12
Tabel 4.1 Data penduduk kabupaten malaka.....	40
Tabel 4.2 Jumlah Pasien Rawat Jalan Dan Fasilitas Kesehata.....	41
Tabel 4.3 Keadaan Tenaga Medis dan Non Medis RSUPP Betun, Tahun 2021	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 SkemaKerangka konsep	31
Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data Model Interaktif	37
Gambar 4.1 Surat Rujukan Dari Puskesmas	49
Gambar 4.2 Surat Rujukan.....	50
Gambar 4.3 surat Rujukan Online.....	50
Gambar 4.4 Loker Pendaftaran	52
Gambar 4.5 Alur Pelayanan	52
Gambar 4.6 Pelayanan Yang Baik	53
Gambar 4.7 Jalan Raya	54
Gambar 4.8 Jalan Umum Betun	55
Gambar 4.9 Jalan Raya	56
Gambar 4.10 Pelayanan Yang Mudah Di Jangkau	57
Gambar 4.11 Arahan Petugas.....	58
Gamabar 4.12 Arahan Dari kepada Petugas	59
Gambar 4.13 Pelayanan Yang Baik	61
Gambar 4.14 Perawat Melakukan Pelayanan Yang Baik	61
Gambar 4.15 Pasien Di Beri Resep Obat	62
Gambar 4.16 Ruangan Rawat Jalan	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 3 Surat Selesai Penelitian

Lampiran 4 Struktur Organisasi

Lampiran 5 Dokumentasi

ABSTRAK

Nama Agustina Nerly Abuk Klau, NPM: 22170093, pelayanan kesehatan pada unit rawat jalan dalam upaya meningkatkan kualitas Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun. Dr. A.P.Aplonia Pala, S.Sos., MM, Selaku pembimbing Utama, Stefanus Bekun, S.Sos, M., AP. Selaku pembimbing pendamping. Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah pelayanan Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun dalam meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada unit Rawat Jalan tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan kesehatan pada unit rawat jalan dalam upaya meningkatkan kualitas Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif Kualitatif. Indikatornya adalah Tersedia dan berkesinambungan, Dapat diterima dan wajar, Mudah dicapai, mudah dijangkau, bermutu, sampling yang digunakan adalah *Purposive* Sampling. teknik pengumpulan data yaitu observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah dokter, Petugas Rumah Sakit, Perawat, Pasien. Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dan dijadikan sebagai kunci keberhasilan dalam segala usaha dan kegiatan yang bersifat jasa. Terdapat beberapa jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh sebuah organisasi baik negeri maupun swasta, salah satunya adalah pelayanan yang ada di instansi pemerintah. Kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah ditandai dengan masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti mengambil kesimpulan sesuai dengan hasil penelitian dari setiap indikator-indikator seperti: Tersedia dan berkesinambungan dengan adanya sistem rujukan dari puskesmas ke rumah sakit harus sesuai dengan diagnosa, dapat diterima dan wajar Mudah dicapai bagi pasien yang berada di plosok yang jalannya masih rusak membutuhkan waktu yang lama untuk mencapai Rumah Sakit dokter harus melayani pasien dengan sopan, ramah, Mudah dijangkau pasien dan pengobatannya secara gratis yang membuat pasien selalu ingin mengunjungi rumah sakit, Bermutu perawat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu kepada pasien secara merata tanpa ada yang diberlakukan khusus.

Dengan berpedoman pada kesimpulan, maka peneliti memberikan saran kepada Perbaiki di masa yang akan datang, sebaiknya pihak rumah sakit umum penyangga perbatasan betun menggunakan rekam medis secara online agar dapat menghemat waktu dalam melihat status pasien sehingga dalam pencarian dan pengambilan rekam medis pasien pun akan lebih mudah. Mengupayakan agar kedatangan dokter tepat waktu sesuai dengan jam praktek sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama. Perlunya pengawasan ekstra untuk mencegah perawat yang tidak disiplin atau tidak menjalankan tugas di jam pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan, Kesehatan

ABSTRACT

Name Agustina Nerly Abuk Klau, NPM: 22170093, health services in the outpatient unit in an effort to improve the quality of the Betun Border Buffer General Hospital. Dr. A.P. Aplonia Pala, S.Sos., MM, as the main supervisor, Stefanus Bekun, S.Sos, M.,AP. As a companion supervisor. The problem in this study is how is the service of the Betun Border Buffer General Hospital in improving Health Services in the Outpatient unit, the purpose of this study is to describe and analyze health services in the outpatient unit in an effort to improve the quality of the Betun Border Buffer General Hospital. . The research method used in this research is descriptive qualitative. The indicators are available and sustainable, acceptable and reasonable, easy to achieve, easy to reach, good quality, the sampling used is purposive sampling. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation. Informants in this study were doctors, hospital staff, nurses, patients. Service is one of the important things and is used as the key to success in all business and service activities. There are several types of services carried out by an organization, both public and private, one of them is the service that is in government agencies. The quality of public services that have not met the expectations of the community in the sense that the level of community satisfaction is still low is indicated by the number of complaints against public service providers. indicators such as: Available and sustainable with a referral system from the puskesmas to the hospital must be in accordance with the diagnosis, acceptable and reasonable Easy to reach for patients in remote areas whose roads are still damaged, it takes a long time to reach a doctor's hospital must serve patients politely, friendly, Easy to reach patients and free treatment that makes patients always want to visit the hospital, Quality nurses provide good and quality service to patients evenly without any special treatment.

Guided by the conclusions, the researchers give suggestions to improve in the future, it is better for the general hospital that supports the Betun Border to use online medical records in order to save time in viewing patient status so that searching and retrieval of patient medical records will be easier .Ensuring that doctors arrive on time according to practice hours so that patients do not wait too long. Extra supervision is needed to prevent nurses who are not disciplined or do not carry out their duties during service hours.

Keywords: Service, Health



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TIMOR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Km 09 Kelurahan Sasi, Kefamenanu
Laman : unimor.ac.id, e-mail: universitastimor@yahoo.co.id

Nomor : 152/UN60.2/PP/2021
Lampiran : Satu Proposal Penelitian
Perihal : Mohon Ijin Penelitian

19 Agustus 2021

Yth. Direktur Rumah Skit Umum Penyangga Perbatasan Betun Kab. Malaka
Berkaitan dengan penyusunan tugas akhir mahasiswa guna menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Timor yang sedang mempersiapkan Skripsi dengan judul "Pelayanan Kesehatan pada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun Kabupaten Malaka"

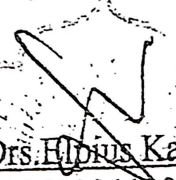
Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan penelitian adalah:

Nama : Agustina Nerli Abuk Klau
NPM : 22170093
Waktu : Disesuaikan Dengan Situasi Di Lapangan

Kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar mahasiswa yang bersangkutan di ijinakan melaksanakan penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan di instansi Bapak/Ibu. Adapun mengenai biaya untuk hal-hal tersebut di atas (Foto, Copy, CD, Film) terkait Ijin tersebut di tanggung oleh yang bersangkutan.

Demikian permohonan kami, atas kerjasama yang baik disampaikan terimakasih.

Dekan,


Dr. Drs. Hibius Kalembang, M.Si
NIP.196309112013051001

Tembusan:

1. Yang bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN MALAKA
RUMAH SAKIT UMUM PENYANGGA PERBATASAN (RSUPP) BETUN
Jl. Sukabihanawa No.2, Desa Kamanasa, Kec, Malaka Tengah 85762
e-mail : rsppbetun@gmail.com - Telp. (0389) -2515074



TELEFON : 0389 2515074
KARS

BETUN

Betun, 20 September 2021

: RSUPP.445/382/IX/2021

No
Lampiran
Perihal

: -
: Surat Keterangan Selesai Penelitian

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Timor

Di -

Tempat

Yang bertanda tangan dibawah ini Plt. Direktur Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan (RSUPP) Betun, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Agustina Nerli Abuk Klau
NPM : 22170093
Judul Skripsi : **"Pelayanan Kesehatan pada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun Kabupaten Malaka"**

Yang bersangkutan telah menyelesaikan kegiatan Penelitian di Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan (RSUPP) Betun.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Plt. Direktur RSUPP Betun
Kepala Bagian Tata Usaha

Karolina S. Marabi Djala, S. Farm., Apt.
NIP. 19730927 199403 2 005

Lampiran : 4 Struktur Organisasi



Lampiran : 5 Dokumentasi







