

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PRAKATA .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR SINGKATAN .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A.    Latar Belakang .....	1
B.    Rumusan Masalah .....	2
C.    Tujuan Penelitian .....	2
1. Tujuan Umum .....	2
2. Tujuan Khusus .....	3
D.    Manfaat Penelitian .....	3
1. Bagi Puskesmas .....	3
2. Bagi Peneliti .....	3
3. Bagi Institusi .....	3
BAB II .....	4
TINJAUAN PUSTAKA .....	4
A.    Landasan Teori .....	4
1. Puskesmas .....	4
2. Pendaftaran Pasien Rawat Jalan .....	5
3. Alur Pelayanan Pasien .....	9
4. Poster .....	13
5. Pengetahuan .....	15
B.    Kerangka Konsep .....	21
C.    Hipotesis .....	22
BAB III .....	23

METODE PENELITIAN.....	23
A.    Rancangan Penelitian .....	23
B.    Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	24
C.    Populasi dan Sampel .....	24
1.    Populasi .....	24
2.    Sampel.....	24
D.    Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	25
1.    Instrumen penelitian .....	25
2.    Cara pengumpulan data .....	25
E.    Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	26
1.    Teknik Pengolahan Data .....	26
2.    Analisa Data .....	27
3.    Uji Hipotesis.....	27
F.    Jadwal Penelitian.....	28
1.    Lokasi Penelitian .....	28
2.    Waktu Penelitian .....	28
BAB IV .....	29
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
A.    Hasil .....	29
1.    Mengukur pemahaman pasien saat adanya poster bagan alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Mojolangu Malang.....	29
2.    Mengetahui sistem pelaksanaan alur pelayanan rawat jalan sebelum adanya implementasi poster bergambar alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Mojolangu Malang .....	31
3.    Mendesain poster bergambar dan implementasi sesuai dengan alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Mojolangu Malang .....	32
4.    Mengukur pemahaman pasien setelah implementasi poster bergambar alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Mojolangu Malang menggunakan SPSS 23.....	37
B.    Pembahasan.....	38
1.    Mengukur pemahaman pasien saat adanya poster bagan alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Mojolangu Malang.....	38
2.    Mengetahui sistem pelaksanaan alur pelayanan rawat jalan sebelum adanya implementasi poster bergambar alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Mojolangu Malang .....	41
3.    Mendesain poster bergambar dan implementasi sesuai dengan alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Mojolangu Malang .....	41

4. Mengukur pemahaman pasien setelah implementasi poster bergambar alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Mojolangu Malang menggunakan SPSS 23.....	43
BAB V.....	45
KESIMPULAN dan SARAN.....	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA .....	47

## DAFTAR SINGKATAN

1. Dirjen Yanmed : Direktorat Jenderal Pelayanan Medik
2. Fasyankes : Fasilitas Pelayanan Kesehatan
3. KBBI : Kamus Besar Bahasa Indonesia
4. Kemenkes RI : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
5. Kepmenkes RI : Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
6. Permenkes RI : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
7. Puskesmas : Pusat Kesehatan Masyarakat
8. RI : Rawat Inap
9. RJ : Rawat Jalan
10. SPO : Standar Prosedur Operasional
11. TPP : Tempat Pendaftaran Pasien
12. UU : Undang-undang

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> <i>Independent Variabel and Dependent Variabel</i> .....	24
<b>Tabel 3.2</b> Jadwal Penelitian .....	28
<b>Tabel 4.1</b> Tingkat Pemahaman Pasien Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan Saat Adanya Poster Bagan Alur Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Mojolangu Malang .....	29
<b>Tabel 4.2</b> Data Karakteristik Responden .....	30
<b>Tabel 4.3</b> Tingkat Pemahaman Pasien Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan Setelah adanya Poster Bergambar Alur Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Mojolangu Malang.....	37
<b>Tabel 4.4</b> Hasil <i>Uji Paired Sample T-Test</i> Pemahaman Alur Pelayanan Rawat Jalan Menggunakan Program SPSS 23 .....	38

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Alur Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan .....	10
<b>Gambar 2.2</b> Kerangka Konsep.....	21
<b>Gambar 3.1</b> Rancangan Penelitian <i>Pre-test and Post-test Group</i> .....	23
<b>Gambar 4.1</b> Desain Poster Bergambar Alur Pelayanan Rawat Jalan Bagian Kepala ( <i>heading</i> ) .....	32
<b>Gambar 4.2</b> Desain Poster Bergambar Alur Pelayanan Rawat Jalan Bagian ( <i>Introdustion</i> ).....	33
<b>Gambar 4.3</b> Desain Poster Bergambar Alur Pelayanan Rawat Jalan Bagian Isi ( <i>Body</i> ) .....	33
<b>Gambar 4.4</b> Desain Poster Bergambar Alur Pelayanan Rawat Jalan Bagian Perintah ( <i>Intruccion</i> ) .....	35
<b>Gambar 4.5</b> Desain Poster Bergambar Alur Pelayanan Rawat Jalan Bagian Penutup ( <i>Close</i> ) .....	36
<b>Gambar 4.6</b> Desain Poster Bagan Alur Pelayanan Rawat Jalan.....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Surat Izin Study Pendahuluan dari Dinkes Kota Malang
- Lampiran 2** Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Malang
- Lampiran 3** Dokumentasi Wawancara Kuesioner *Study* Pendahuluan
- Lampiran 4** Dokumentasi Pengisian Kuesioner Tingkat Pemahaman Pasien Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan
- Lampiran 5** Dokumentasi Penyerahan Poster Bergambar Alur Pelayanan Rawat Jalan Kepada Bagian Rekam Medis
- Lampiran 6** Letak Poster Bergambar Alur Pelayanan Rawat Jalan dari Jauh
- Lampiran 7** Dokumentasi Pasien Membaca Alur Pelayanan Rawat Jalan
- Lampiran 8** Gambar Alur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Mojolangu Malang
- Lampiran 9** Desain Poster Bergambar Alur Pelayanan Rawat Jalan
- Lampiran 10** Tabel Bantu Analisa Data
- Lampiran 11** Kisi-kisi Jawaban Soal Kuesioner Pemahaman Pasien Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan
- Lampiran 12** SPO Alur Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Mojolangu Malang
- Lampiran 13** Rekapitulasi Hasil *Pre-test* Jawaban Kuesioner Pemahaman Pasien Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan
- Lampiran 14** Rekapitulasi Hasil *Post-test* Jawaban Kuesioner Pemahaman Pasien Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan
- Lampiran 15** Rekapitulasi *Pre-test* Analisa Butir Soal Jawaban Kuesioner Pemahaman Pasien Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan
- Lampiran 16** Rekapitulasi *Post-test* Analisa Butir Soal Jawaban Kuesioner Pemahaman Pasien Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan
- Lampiran 17** Hasil *Uji Paired Sample T-Test* dari hasil jawaban *pre-test* dan *post-test* kuesioner Pemahaman Pasien Terhadap Alur Pelayanan Rawat Jalan