

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	iii
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	iv
Halaman Persembahan	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Halaman Motto	ix
Abstrak	x
Abstract	xi
Kata Pengantar	xii
Glosarium	xiv
Daftar Isi	xvi
Daftar Tabel	xix
Daftar Gambar	xx
Daftar Grafik	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah.....	I-21
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-21
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-22
1.5 Kerangka Teori.....	I-23
1.5.1 Budaya Organisasi.....	I-24
1.5.1.1 Pengertian Budaya.....	I-24
1.5.1.2 Pengertian Organisasi.....	I-26
1.5.1.3 Pengertian Budaya Organisasi.....	I-27
1.5.1.4 Karakteristik Budaya Organisasi.....	I-28
1.5.1.5 Fungsi Budaya Organisasi.....	I-30
1.5.1.6 Jenis-Jenis Budaya Organisasi.....	I-34
1.5.1.7 Level Budaya Organisasi.....	I-36
1.5.2 Budaya Melayani.....	I-38
1.5.3 Organisasi Publik.....	I-39
1.5.4 Budaya Rumah Sakit.....	I-41
1.5.5 Institusionalisasi.....	I-42
1.5.6 Pelayanan Publik.....	I-45
1.5.6.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	I-45
1.5.6.2 Kualitas Pelayanan.....	I-45
1.5.7 Keterkaitan Budaya Organisasi yang Melembaga dalam Pelayanan Publik.....	I-48
1.6 Definisi Konsep.....	I-49
1.7 Metode Penelitian.....	I-51
1.7.1 Tipe Penelitian.....	I-52
1.7.2 Lokasi Penelitian.....	I-52
1.7.3 Teknik Penentuan Informan.....	I-53

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data.....	I-55
1.7.5 Teknik Analisis Data.....	I-57
1.7.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	I-59
1.7.7 Rincian Data yang Dikumpulkan.....	I-61
BAB II GAMBARAN UMUM	
2.1 RSUD Dr. Soetomo.....	II-1
2.1.1 Sejarah dan Perkembangan RSUD Dr. Soetomo.....	II-1
2.1.2 Profil RSUD Dr. Soetomo.....	II-1
2.1.3 IRJ (Instalasi Rawat Jalan) RSUD Dr. Soetomo.....	II-9
2.1.3.1 Deskripsi IRJ (Instalasi Rawat Jalan).....	II-9
2.1.3.2 Profil Instalasi Rawat Jalan (IRJ).....	II-11
BAB III PENYAJIAN, ANALISIS, DAN INTERPRETASI DATA	
3.1 Penyajian dan Analisis Data.....	III-2
3.1.1 Institusionalisasi Budaya Organisasi dalam Menunjang Pelayanan Publik di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo.....	III-2
3.1.1.1 Penerapan Budaya Organisasi di Instalasi rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo yang Dilaksanakan dalam Pelayanan Publik Sehari-Hari.....	III-2
3.1.1.2 Nilai-nilai yang Terdapat Pada Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo.....	III-7
3.1.1.3 Upaya dalam Melaksanakan Nilai-Nilai yang Ada di RSUD Dr. Soetomo.....	III-71
3.1.1.4 Institusionalisasi Budaya Organisasi di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo.....	III-72
3.1.1.5 Pelayanan Publik di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo.....	III-82
3.1.1.6 Upaya dalam Menjaga Keseimbangan Nilai-Nilai dari Sisi Profit dan Publik.....	III-107
3.1.2 Mekanisme dari Budaya Organisasi dalam Menunjang Pelayanan Publik di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo.....	III-110
3.2 Interpretasi Teoritik.....	III-123
3.2.1 Interpretasi Hasil Penelitian dalam Kaitannya dengan Kerangka Teori.....	III-123
3.2.1.1 Institusionalisasi Budaya Organisasi di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo.....	III-123
3.2.1.2 Budaya yang Ada Di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo.....	III-125
3.2.1.3 Keterkaitan Budaya Organisasi yang Melembaga dalam Pelayanan Publik.....	III-128
3.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian terkait Penelitian Terdahulu.....	III-129
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	IV-1
4.2 Saran.....	IV-3
4.3 Implikasi.....	IV-4

4.3.1 Implikasi Teoritis.....	IV-4
4.3.2 Implikasi Praktis.....	IV-6
Daftar Pustaka.....	xxii
Lampiran.....	xxvi

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Jumlah Rumah Sakit Menurut Provinsi, 2014	I-3
Tabel 1.2	Jumlah Puskesmas Menurut Provinsi, 2014	I-4
Tabel 1.3	Jumlah Kamar Tindakan	I-10
Tabel 1.4	Kasus-Kasus untuk Perawatan Medik (10 Terbanyak)	I-10
Tabel 1.5	Proses Kelembagaan	I-44
Tabel 1.6	Tabel Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Pada Jenis Pelayanan Rawat Jalan	I-47
Tabel 2.1	Waktu Tunggu Di Instalasi Rawat Jalan	II-15
Tabel 2.2	Data Tenaga Di Instalasi Rawat Jalan Tahun 2018	II-17
Tabel 2.3	<i>Medical Record</i> Tahun 2018	II-19
Tabel 3.1	Penerapan Budaya Organisasi di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo yang Dilaksanakan dalam Pelayanan Publik Sehari-Hari	III-6
Tabel 3.2	Nilai Etika Pada Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik di Instalasi Rawat Jalan (IRJ)	III-16
Tabel 3.3	Nilai Profesionalisme Pada Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik di Instalasi Rawat Jalan (IRJ)	III-28
Tabel 3.4	Nilai Integritas Pada Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik di Instalasi Rawat Jalan (IRJ)	III-38
Tabel 3.5	Nilai Kemitraan Pada Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik di Instalasi Rawat Jalan (IRJ)	III-48
Tabel 3.6	Nilai Keadilan Pada Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik di Instalasi Rawat Jalan (IRJ)	III-58
Tabel.3.7	Nilai Kemandirian Pada Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik di Instalasi Rawat Jalan (IRJ)	III-69
Tabel 3.8	Institusionalisasi dari Budaya Organsasi pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Dr.Soetomo	III-78
Tabel 3.9	Pelayanan Publik di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo	III-100
Tabel 3.10	Mekanisme Dari Budaya Organisasi dalam Menunjang Pelayanan Publik	III-116
Tabel 3.11	Berbagai Program Kediklatan di RSUD Dr. Soetomo	III-118
Tabel 3.12	Proses Kelembagaan	III-125

Daftar Gambar

Gambar 1.1	Di Depan Gedung IRJ RSUD Dr. Soetomo	I-13
Gambar 1.2	Kondisi Di Salah Satu Antrean	I-13
Gambar 1.3	Fungsi Budaya Organisasi	I-31
Gambar 1.4	Komponen-komponen Analisis Data: Model Interaktif	I-58
Gambar 2.1	Struktur Organisasi RSUD Dr. Soetomo	II-5
Gambar 2.2	Alur Pelayanan RSUD Dr. Soetomo	II-8
Gambar 2.3	Struktur Organisasi Instalasi Rawat Jalan (IRJ)	II-12
Gambar 2.4	Alur Pelayanan IRJ Umum	II-13
Gambar 2.5	Alur Pelayanan IRJ BPJS	II-14
Gambar 3.1	Kepuasan Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo	III-20
Gambar 3.2	Pembagian Tugas Perawat + 5 R	III-60
Gambar 3.3	Pembagian Tugas Non Perawat + 5 R	III-61
Gambar 3.4	Target Prestasi Kerja Tahun 2019 - Kunti Nurwijayanti	III-81
Gambar 3.5	Lanjutan dari Gambar 3.4 Target Prestasi Kerja Tahun 2019 - Kunti Nurwijayanti	III-82
Gambar 3.6	Foto Loker di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo yang Berada pada Lantai 1	III-106
Gambar 3.7	Foto Loker di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo yang Berada pada Lantai 1	III-106
Gambar 3.8	Anjungan Pendaftaran Mandiri	III-110
Gambar 3.9	Rapat IRJ (Instalasi Rawat Jalan) Pada Tanggal 11 Februari 2019	III-121
Gambar 3.10	Rapat IRJ (Instalasi Rawat Jalan) Pada Tanggal 5 Maret 2019	III-122

Daftar Grafik

Grafik 1.1	Jumlah Kunjungan Pasien Instalasi Gawat Darurat	I-8
Grafik 1.2	Jumlah Kunjungan Pasien Instalasi Rawat Jalan	I-8
Grafik 1.3	Jumlah Pasien Rawat Inap Instalasi Rawat Inap	I-9
Grafik 1.4	Jumlah Keluhan Publik	I-11
Grafik 1.5	Jumlah Permohonan Informasi Publik	I-11