

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Modal Sosial.....	11
2.2 Interaksi Sosial.....	17
2.3 <i>Teamwork</i> .....	19
2.4 Pengertian Rumah Sakit.....	28
2.5 Instalasi Rawat Jalan.....	30
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	31
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian.....	33
4.2 Informan penelitian.....	33
4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
4.4 Variabel, Cara Pengukuran dan Definisi Operasional.....	35
4.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	36
4.6 Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB V HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Surabaya.....	40
5.2 Gambaran Unit Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam	44

Surabaya.....	
5.3 Gambaran Karakteristik Informan Penelitian.....	48
5.4 Proses Pelaksanaan <i>Teamwork</i> yang Efektif pada Poli IRJ RSI Surabaya.....	58
5.5 Aspek Modal Sosial.....	64
5.6 Ringkasan Aspek Modal Sosial dalam Pelaksanaan <i>Teamwork</i> yang Efektif Pada Poli IRJ di RSI Surabaya.....	79
<b>BAB VI PEMBAHASAN</b>	84
6.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Surabaya.....	84
6.2 Norma dalam Pelaksanaan <i>Teamwork</i> yang Efektif.....	86
6.3 Jaringan dalam Pelaksanaan <i>Teamwork</i> yang Efektif.....	91
6.4 Kepercayaan dalam Pelaksanaan <i>Teamwork</i> yang Efektif.....	94
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN</b>	97
7.1 Kesimpulan.....	97
7.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Hasil Survei Kepuasan Pasien pada IRJ RSI Surabaya pada Bulan Januari–Desember 2016-2017.....	7
4.1	Variabel, Cara Pengukuran dan Definisi Operasional.....	3 5
5.1	Ketenagaan Dokter di Instalasi Rawat Jalan RSI Surabaya Tahun 2017.....	4 6
5.2	Ketenagaan Paramedis di Instalasi Rawat Jalan RSI Surabaya Tahun 2017.....	4 7
5.3	Jumlah Informan Utama yang Berstatus Sebagai Pegawai Tetap Tahun 2017.....	4 9
5.4	Jumlah Informan Utama Berdasarkan Jenis Kelamin dan Berstatus Sebagai Pegawai Tetap pada IRJ di RSI Surabaya Tahun 2017.....	4 9
5.5	Karakteristik Informan Kunci.....	5 0
5.6	Karakteristik Informan Utama.....	5 6
5.7	Ringkasan Aspek Modal Sosial dalam Pelaksanaan <i>Teamwork</i> yang Efektif pada Poli IRJ di RSI Surabaya.....	8 0

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Grafik Penelitian <i>Teamwork</i> Tahun 2013 Hingga 2015.....	3
1.2	Grafik Hasil Survei Kepuasan Pasien di Rawat Jalan dan Rawat Inap RSI Surabaya Tahun 2016-2017.....	5
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	31
5.1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2017.....	43
5.2	Struktur Organisasi Unit Rawat Jalan RSI Surabaya Tahun 2016.....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Permohonan Ijin Penelitian Fakultas.....	103
2	Surat Balasan Ijin Penelitian dari Direksi RSI Surabaya.....	104
3	Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP) Bagi Informan Kunci.....	105
4	Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP) Bagi Informan Utama.....	108
5	Formulir <i>Informed Consent</i> Bagi Informan Kunci.....	111
6	Formulir <i>Informed Consent</i> Bagi Informan.....	112
7	Panduan Wawancara untuk Informan Kunci.....	113
8	Panduan Wawancara untuk Informan Utama.....	116
9	Panduan Observasi.....	119
10	Desain <i>Leaflet</i> .....	120

## DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

### Daftar Arti Lambang

–	: Hingga
<	: Kurang dari
>	: Lebih dari
≤	: Kurang dari sama dengan
=	: Sama dengan
%	: Prosentase

### Daftar Singkatan

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
D3	: Diploma tiga
Humas	: Hubungan Masyarakat
HUT	: Hari Ulang Tahun
IDI	: Ikatan Dokter Indonesia
IRJ	: Instalasi Rawat Jalan
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
K3	: Kesehatan dan Keselamatan Kerja
Kabag	: Kepala Bagian
Kanit	: Kepala Unit
Karu	: Kepala Ruang
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
No.	: Nomor
NKRI	: Negara Kesatuan Republik Indonesia
RSI	: Rumah Sakit Islam
RS	: Rumah Sakit
SDM	: Sumber Daya Manusia
SPK	: Sekolah Perawat Kesehatan
SPRG	: Sekolah Pengatur Rawat Gigi
S1	: Sarjana satu
WHO	: <i>World Health Organization</i>
YARSIS	: Yayasan Rumah Sakit Islam Surabaya