

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	13
1.1. Latar Belakang	13
1.2. Perumusan Masalah.....	18
1.3. Tujuan Penelitian	18
1.4. Keaslian Penelitian.....	19
1.5. Manfaat Penelitian.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
2.1. Pandemi COVID-19	24
2.1.a. Perjalanan pandemi COVID-19	24
2.1.b. Pengaruh Pandemi COVID-19 terhadap Pelayanan Kesehatan	26
2.2. Kualitas Pelayanan Rawat Jalan (Poliklinik).....	28
2.2.a. Definisi kualitas pelayanan rawat jalan.....	28
2.2.b. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan	30
2.2.c. Standar pelayanan instalasi rawat jalan bedah anak.....	34
2.2.d. Indikator kualitas pelayanan poli bedah dan metode pengukurannya.....	37
2.2.e. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.....	44
2.2.f. Kualitas pelayanan dari segi <i>outcome</i> klinis	54
2.3. Pelayanan Bedah Anak	63
2.3.a. Definisi Pelayanan Bedah Anak.....	63
2.3.b. Layanan Poliklinik Bedah Anak RSUP Dr. Sardjito.....	65
2.4. Kerangka Teori.....	67
2.5. Kerangka Konsep.....	68
2.6. Hipotesis.....	59
BAB III METODE PENELITIAN	60
3.1. Rancangan Penelitian.....	60
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	60
3.3. Populasi dan Subjek Penelitian	60
3.3.b. Kriteria Eksklusi.....	61
3.4. Sampel Penelitian.....	61
3.5. Instrumen Penelitian.....	63
3.6. Pengumpulan Data	64
3.7. Analisis Data	65
3.8. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	66
3.8.a. Variabel Penelitian	66
3.8.b. Definisi Operasional.....	67
3.9. Pertimbangan Etik.....	75
3.10. Alur Penelitian	76



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Perbandingan Kualitas Pelayanan Poli Bedah Anak RSUP Dr. Sardjito Sebelum dan Selama Pandemi COVID-19

SEFRINA ASKHANISSA PRAMESTI, Prof. dr. Gunadi, Sp. BA., Subsp., DA (K); dr. Guardian Yoki Sanjaya, M. Health

Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	77
4.1. Hasil	78
4.1.a. Karakteristik subjek penelitian.....	78
4.1.b. Analisis deksriptif setiap dimensi kualitas pelayanan.....	85
4.1.c. Analisis kualitatif persepsi pasien	104
4.2. Pembahasan.....	115
4.3. Keterbatasan penelitian	127
BAB V	129
KESIMPULAN DAN SARAN.....	129
5.1. Kesimpulan	129
5.2. Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN	137
KUESIONER SERVQUAL.....	164

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Perbandingan keaslian penelitian.....	19
Tabel 2. Dimensi kualitas pelayanan oleh IOM (<i>Institute of Medicine</i>)	56
Tabel 3. Model kualitas rumah sakit oleh Donabedian berdasarkan struktur, proses, dan hasil.....	57
Tabel 4. Definisi Operasional Variabel.....	67
Tabel 5. Karakteristik pasien poli Bedah Anak sebelum dan selama pandemi COVID-19.....	78
Tabel 6. Status klinis pasien sebelum dan selama pandemi COVID-19.....	80
Tabel 7. Karakteristik responden sebelum dan selama pandemi COVID-19.....	83
Tabel 8. Nilai ekspektasi dan persepsi pasien sebelum masa pandemi.....	86
Tabel 9. Nilai ekspektasi dan persepsi pasien selama masa pandemi.....	93
Tabel 10. Perbandingan skala prioritas berdasarkan analisis IPA sebelum dan selama pandem.....	101
Tabel 11. Perbandingan nilai ekspektasi dan persepsi pasien sebelum dan selama pandemi COVID-19.....	102
Tabel 12. Perbandingan kesenjangan setiap dimensi sebelum dan selama pandemi COVID-19.....	103
Tabel 13. Pendapat pasien mengenai kualitas pelayanan sebelum dan selama pandemi secara kualitatif.....	104

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model kualitas pelayanan (Parasuraman, et al., 1985).....	40
Gambar 2. Determin dari kualitas pelayanan (Parasuraman, et al., 1985).....	43
Gambar 3. Diagram Kartesius dengan metode IPA (Martilla dan James, 1977)	45
Gambar 4. Item pengukuran untuk HEALTHQUAL (Lee, 2016).....	52
Gambar 5. Kerangka teori.....	57
Gambar 6. Kerangka konsep.....	58
Gambar 7. Bagan alur penelitian.....	76
Gambar 8. Bagan pengambilan subjek penelitian.....	77
Gambar 9. Diagram kartesius skala prioritas IPA (<i>importance performance analysis</i>) sebelum Pandemi.....	88
Gambar 10. Diagram kartesius analisis IPA setiap dimensi sebelum pandemi COVID- 19.....	90
Gambar 11. Diagram kartesius skala prioritas IPA (<i>importance performance analysis</i>) sebelum Pandemi.....	95
Gambar 12. Diagram kartesius analisis IPA setiap dimensi selama pandemi COVID- 19.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Lembar Penjelasan dan <i>Informed Consent</i>	137
Lampiran 2. Bukti <i>Ethical Clearance</i>	142
Lampiran 3. Hasil uji statistik.....	43
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian “Perbandingan Kualitas Pelayanan Poli Bedah Anak RSUP Dr. Sardjito Sebelum dan Selama Pandemi COVID-19”	159

