



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

Eksplorasi Pengalaman Pasien dan Keluarga terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan di Ruang  
**Intensive Vardiovascular Care Unit (RSUD) RSUD Dr. Moewardi Surakarta**  
Risa Setia Ismandani, Prof.dr.Adi Utarini, M.Sc.,MPH.,Ph.D;Martina Sinta Kristanti, S.Kep., Ns., MN.,Ph.D.  
Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN ..... ii

HALAMAN PERNYATAAN ..... iii

KATA PENGANTAR ..... iv

DAFTAR ISI ..... vi

DAFTAR GAMBAR ..... viii

DAFTAR TABEL ..... ix

ABSTRAK ..... x

BAB I. PENDAHULUAN ..... 1

    A. Latar Belakang ..... 1

    B. Perumusan Masalah ..... 8

    C. Tujuan Penelitian ..... 8

    D. Manfaat Penelitian ..... 9

    E. Keaslian Penelitian ..... 9

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA ..... 13

    A. Telaah Pustaka ..... 13

    B. Kerangka Teori ..... 32

    C. Kerangka Konsep ..... 33

    D. Pertanyaan Penelitian ..... 34

BAB III. METODE PENELITIAN ..... 35

    A. Refleksivitas Peneliti ..... 35

    B. Jenis dan Desain Penelitian ..... 35

    C. Tempat dan Waktu Penelitian ..... 36



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Eksplorasi Pengalaman Pasien dan Keluarga terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan di Ruang Intensive Cardiovascular Care Unit (RSUD) RSUD Dr. Moewardi Surakarta**  
Risa Setia Ismandani, Prof.dr.Adi Utarini, M.Sc.,MPH.,Ph.D;Martina Sinta Kristanti, S.Kep., Ns., MN.,Ph.D.  
Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

D. Subyek Penelitian.....	37
E. Identifikasi Batasan Tema Penelitian .....	39
F. Definisi Operasional .....	39
H. Trustworthiness .....	43
I. Analisis Data.....	44
J. Etika Penelitian.....	47
L. Keterbatasan Penelitian .....	49
BAB IV. .....	50
A. Hasil Penelitian .....	50
B. Pembahasan .....	61
BAB V.....	71
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN	