



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Keaslian Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka .....	9
B. Kerangka Teori .....	24
C. Kerangka Konsep .....	25
D. Pertanyaan Penelitian .....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
C. Subjek Penelitian .....	26
D. Definisi Operasional Variabel .....	27
E. Instrumen Penelitian .....	27
F. Cara Analisis Data .....	27
G. Etika Penelitian .....	36
H. Kelemahan Penelitian .....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. <i>Business Process</i> Pelayanan Bedah Anak Di RS Persahabatan .....	38
B. Profil Responden .....	40
C. Analisis Faktor Internal .....	52
D. Analisis Faktor Eksternal .....	56
E. Analisis Faktor Strategis .....	60
F. Pembahasan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan .....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	87
Lampiran .....	90

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan Poliklinik RSUPP .....	3
Tabel 1.2	Jumlah Operasi IBS RSUPP .....	4
Tabel 2.1	Jumlah Penduduk menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin, Indonesia, Tahun 2022 (Badan Pusat Statistik, 2023) .....	10
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel .....	27
Tabel 3.2	<i>Internal Factor Analysis Summary</i> (IFAS) .....	31
Tabel 3.3	<i>External Factor Analysis Summary</i> (EFAS) .....	32
Tabel 3.4.	Matriks SWOT .....	33
Tabel 4.1	Responden Pasien Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4.2	Responden Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	41
Tabel 4.3	Responden Pasien Berdasarkan Merasakan Layanan Rumah Sakit Dalam Dua Tahun Terakhir .....	42
Tabel 4.4	Responden Pasien Berdasarkan Kunjungan ke Poli Bedah Anak .....	43
Tabel 4.5	Responden Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.6	Responden Pasien Berdasarkan Usia Pasien .....	44
Tabel 4.7	Responden Pasien Berdasarkan Tingkat Penghasilan .....	45
Tabel 4.8	Responden Pasien Berdasarkan Tempat Tinggal .....	46
Tabel 4.9	Responden Pasien Berdasarkan Pengetahuan RS Lain .....	46
Tabel 4.10	Responden Stakeholder Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4.11	Responden Stakeholder Berdasarkan Pendidikan .....	49
Tabel 4.12	Responden Stakeholder Berdasarkan Lama Bekerja .....	50
Tabel 4.13	Rating Bagian Kekuatan ( <i>Strength</i> ) .....	53
Tabel 4.14	Rating Bagian Kelemahan ( <i>Weakness</i> ) .....	54
Tabel 4.15	Bobot Bagian Kekuatan ( <i>Strength</i> ) .....	55
Tabel 4.16	Bobot Bagian Kelemahan ( <i>Weakness</i> ) .....	55
Tabel 4.17	Analisis Faktor Internal .....	56
Tabel 4.18	Rating Bagian Peluang ( <i>Opportunities</i> ) .....	57
Tabel 4.19	Rating Bagian Ancaman ( <i>Threats</i> ) .....	58
Tabel 4.20	Bobot Bagian Peluang ( <i>Opportunities</i> ) .....	59
Tabel 4.21	Bobot Bagian Ancaman ( <i>Threats</i> ) .....	59
Tabel 4.22	Analisis Faktor Eksternal .....	60
Tabel 4.23	Arah Strategi SO Untuk Meningkatkan Layanan Bedah Anak ....	62
Tabel 4.24	Arah Strategi WO Untuk Meningkatkan Layanan Bedah Anak ..	63
Tabel 4.25	Arah Strategi ST Untuk Meningkatkan Layanan Bedah Anak.....	64
Tabel 4.26	Arah Strategi WT Untuk Meningkatkan Layanan Bedah Anak...	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Sistem Rujukan Berjenjang .....	19
Gambar 2.2	Komponen Sistem Rumah Sakit .....	22
Gambar 2.3	Teori Segitiga Pelayanan Publik (Albert dan Zemke) .....	23
Gambar 2.4	Kerangka Teori Metode Kualitatif .....	24
Gambar 2.5	Kerangka Konsep .....	25
Gambar 3.1.	Analisis SWOT .....	33
Gambar 4.1.	Arah Strategi Bisnis Rumah Sakit .....	61



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Optimalisasi layanan bedah anak di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan**

Ni Made Rika Trismayanti, Prof. dr. Gunadi, Ph.D, Sp.BA, Subsp.D.A.(K); Dr. dr. Andreasta Meliala, Dipl.PH., M.Kes.

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

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Lolos Etik .....	83
Lampiran 2	Kuisisioner pasien .....	84
Lampiran 3.	Kuisisioner untuk Stakeholder .....	91
Lampiran 4.	Hasil Analisa Data .....	97