UNIVERSITAS GADJAH MADA
Inovasi Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan Rumah Sakit dengan Analisis Berbasis Metode SERVQUAL (Studi Kasus RSU Kota Tarakan)
Muhammad Rifqi Zulkarnain, Prof. Ir. Lukito Edi Nugroho, M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ii
PRAKATA iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR LAMPIRAN xi
INTISARI xii
ABSTRACT xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian 7
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 9
1.5 Keaslian Penelitian 9
1.5.1 Konteks Wilayah 3T yang Spesifik 10
1.5.2 Pembelajaran pada Keterbatasan Infrastruktur dan Sumber Daya Manusia 10
1.5.3 Evaluasi Empiris Inovasi Kebijakan Digital 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI 12
3.1 Tinjauan Pustaka 12
3.2 Landasan Teori 18
BAB III METODE PENELITIAN 25
3.1. Pemilihan Kasus 25
3.2. Kisi-kisi Amatan 26
3.3. Pengumpulan Data 27
3.4. Kerangka Analisis 28
3.4.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 29
3.4.2. Hubungan variabel bebas dan variabel terikat 31
3.5. Validitas Data dan Informasi 31
3.5.1. Uji Validitas 31
3.5.2. Uji Reliabilitas 32

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Inovasi Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan Rumah Sakit dengan Analisis Berbasis Metode SERVQUAL (Studi Kasus RSU Kota Tarakan)
Muhammad Rifqi Zulkarnain, Prof. Ir. Lukito Edi Nugroho, M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.5.3. Uji Multikolinearitas 32
3.6. Pengolahan dan Analisis Data 33
BAB IV PEMBAHASAN 34
4.1. Profil Responden 34
4.1.1. Staf Manajemen RSU Kota Tarakan. 34
4.1.2. Pasien RSU Kota Tarakan: Pengguna Akhir dalam Ekosistem Layanan Terintegrasi. 36
4.2 Evaluasi Model Penelitian 37
4.2.1 Statistik Deskriptif 37
4.2.2 Uji Reliabilitas 38
4.2.3 Uji Validitas Konvergen 39
4.2.4 Uji Validitas Diskriminan 39
4.2.5 Uji Kolinearitas 40
4.2.6 Uji Validitas Higher Order/Second Order 41
4.3 Evaluasi Model Struktural 41
4.3.1 Uji R^2 41
4.3.2 Uji F 41
4.3.3 Uji Q^2 42
4.4 Uji Hipotesis 42
4.5. Pembahasan Uji Hipotesis 42
4.5.1 H_1: Dimensi Reliabilitas. 42
4.5.2 H2: Dimensi *Responsiveness* 43
4.5.3 H3: Dimensi *Assurance* 43
4.5.4 H4: Dimensi *Emphaty* 43
4.5.5 H5: Dimensi *Tangibles* 43
4.5.6 H6: Kualitas Layanan 43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 45
5.1 Simpulan 45
5.2 Implikasi Penelitian 46
5.2.1 Implikasi Teoritis 46
5.2.2 Implikasi Managerial 47

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Inovasi Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan Rumah Sakit dengan Analisis Berbasis Metode SERVQUAL
(Studi Kasus RSU Kota Tarakan)
Muhammad Rifqi Zulkarnain, Prof. Ir. Lukito Edi Nugroho, M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

5.3 Keterbatasan Penelitian 49
5.4 Saran 49
5.4.1 Saran untuk Manajemen RSU Kota Tarakan. 49
5.4.2 Saran untuk peneliti selanjutnya. 50
DAFTAR PUSTAKA 52
LAMPIRAN 58

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Inovasi Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan Rumah Sakit dengan Analisis Berbasis Metode SERVQUAL
(Studi Kasus RSU Kota Tarakan)
Muhammad Rifqi Zulkarnain, Prof. Ir. Lukito Edi Nugroho, M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Peserta Jaminan Kesehatan Nasional.....2

Tabel 3.1 Kisi-kisi amatan.....26

Tabel 3.2 Contoh pertanyaan dalam kuesioner 30

Tabel 3.3 Hubungan variabel bebas dan variabel terikat 31

Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas 38

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Konvergen.....39

Tabel 4.3 Hasil Uji Kolinearitas.....40

Tabel 4.4 Hasil Uji Hipotesis 42

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Inovasi Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan Rumah Sakit dengan Analisis Berbasis Metode SERVQUAL
(Studi Kasus RSU Kota Tarakan)
Muhammad Rifqi Zulkarnain, Prof. Ir. Lukito Edi Nugroho, M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian Pasien 58

Lampiran II Kuesioner Penelitian Managemen 63