

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
P R A K A T A	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 12
A. Tinjauan Pustaka	12
1. COVID-19	12
2. Kualitas Kinerja Pelayanan Kesehatan	19
3. Pengertian Kinerja	28
4. Kepuasan	34
B. Kerangka Teori	37
C. Kerangka Konsep	38
D. Pertanyaan Penelitian	38
 BAB III METODE PENELITIAN	 39
A. Jenis dan Disain Penelitian	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian	40
C. Subjek Penelitian	43
D. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Data Penelitian	47
E. Jenis Data dan Sumber Data	48
F. Instrumen Penelitian	48
G. Cara Analisis Data	49
H. Etika Penelitian	52
I. Jalannya Penelitian	53
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 54
A. Hasil Penelitian	54
1. Gambaran Umum Realisasi Penanganan Covid di RS Mitra Masyarakat	54
2. Realisasi Pasien Layanan Covid RSMM	58

3. Karakteristik Pasien Layanan Covid di RSMM.....	61
4. Evaluasi Kinerja Pelayanan Covid RSMM Berdasarkan Komponen Input.....	64
5. Evaluasi Kinerja Pelayanan Covid RSMM Berdasarkan Komponen Proses.....	76
6. Evaluasi Outcome Pelayanan Covid di RSMM Berdasarkan Dimensi Mutu <i>Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, Emphaty</i>	84
B. Pembahasan	97
1. Konektivitas Hasil Outcome Tangibel, Reliable Responsiveness, Assurance dan Emphaty terhadap Komponen Input dan Proses.....	98
2. Komponen Input dan Proses	111
3. Temuan Kendala Layanan Covid di RSMM.....	112
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	114
A. Kesimpulan	114
B. Saran.....	115
 DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN PENELITIAN.....	119