

PENELITIAN AKHIR PROFESI

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN MATA
PADA ERA PANDEMI TERKENDALI COVID-19
RSUD DR. SOETOMO SURABAYA**



Oleh:

Ratih Justitia Kartika

NIM. 011728016301

Pembimbing:

**Rozalina Loebis, dr., SpM(K)
Dr. Reni Prastyani, dr., SpM, M.Kes**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MATA
PROGRAM PENDIDIKAN DOKTER SPESIALIS-1
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS AIRLANGGA
RSUD DR. SOETOMO SURABAYA
2022**

PENELITIAN AKHIR PROFESI

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN MATA
PADA ERA PANDEMI TERKENDALI COVID-19
RSUD DR. SOETOMO SURABAYA**

Oleh:

Ratih Justitia Kartika

NIM. 011728016301

Pembimbing:

**Rozalina Loebis, dr., SpM(K)
Dr. Reni Prastyani, dr., SpM, M.Kes**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MATA
PROGRAM PENDIDIKAN DOKTER SPESIALIS-1
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS AIRLANGGA
RSUD DR. SOETOMO SURABAYA
2022**

PENELITIAN AKHIR PROFESI

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN MATA
PADA ERA PANDEMI TERKENDALI COVID-19
RSUD DR. SOETOMO SURABAYA**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat memperoleh Gelar Profesi

Spesialis Mata (Sp.M)

Program Studi Ilmu Kesehatan Mata

Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga

Oleh:

Ratih Justitia Kartika

NIM. 011728016301

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MATA
PROGRAM PENDIDIKAN DOKTER SPESIALIS-1
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS AIRLANGGA
RSUD DR. SOETOMO SURABAYA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

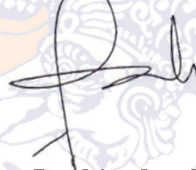
Menyetujui hasil penelitian akhir profesi yang berjudul:

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN MATA
PADA ERA PANDEMI TERKENDALI COVID-19
RSUD DR. SOETOMO SURABAYA**

Akan dipresentasikan oleh:

Ratih Justitia Kartika, dr.

Pembimbing I



Rozalina Loebis, dr., SpM(K)

NIP. 19751225 200801 2 015

Pembimbing II



Dr. Reni Prastyani, dr., SpM, MKes

NIP. 19740830 200604 2 001

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi Ilmu Kesehatan Mata Jenjang Spesialis 1
Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga / RSUD Dr. Soetomo Surabaya**



Dr. Yulia Primitasari, dr., SpM(K)

NIP. 19730701 200501 2 001

PANITIA PENGUJI HASIL PENELITIAN AKHIR PROFESI

Hasil Penelitian Akhir Profesi ini telah diuji dan dinilai oleh panitia penguji pada

Program Studi Ilmu Kesehatan Mata

Program Pendidikan Dokter Spesialis 1 Universitas Airlangga

Pada tanggal 14 November 2022

Panitia Penguji:

1. Ketua Penguji : Dicky Hermawan, dr., SpM(K)
2. Penguji : Rozalina Loebis, dr., SpM(K)
3. Penguji : Dr. Reni Prastyani, dr., SpM, M.Kes
4. Penguji : Ria Sandy Deneska, dr., SpM(K)
5. Penguji : Susy Fatmariyanti, dr., SpM(K)

PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratih Justitia Kartika, dr.

NIM : 011728016301

Program Studi : Ilmu Kesehatan Mata

Angkatan : Januari 2018

Jenjang : PPDS-1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiatisme dalam penulisan penelitian akhir profesi saya yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Mata Pada Era Pandemi Terkendali Covid-19 RSUD Dr. Soetomo Surabaya”**.

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan tindakan plagiatisme, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 14 November 2022

Penulis,



Ratih Justitia Kartika, dr.
NIM. 011728016301

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT dengan selesainya penyusunan hasil penelitian akhir profesi ini. Oleh karena itu, penulis menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. **Rozalina Loebis, dr., SpM (K)** sebagai pembimbing pertama yang selalu memberikan pengarahan, bimbingan, motivasi, serta koreksi dalam penyusunan penelitian ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. **Dr. Reni Prastyani, dr., SpM., M. Kes** sebagai pembimbing kedua yang telah memberikan banyak arahan, bimbingan, motivasi dan koreksi pada penyusunan penelitian ini.
3. **Dr. Evelyn Komaratih, dr., SpM (K)** sebagai Ketua Departemen/KSM Ilmu Kesehatan Mata Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga/RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
4. **Dr. Yulia Primitasari, dr., SpM (K)** sebagai Koordinator Program Studi PPDS-1 Departemen/SMF Ilmu Kesehatan Mata Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga/RSUD Dr. Soetomo Surabaya, yang telah menjadwalkan penyajian laporan penelitian ini.
5. **Dr. Luki Indriaswati, dr., SpM (K)** selaku Koordinator Penelitian dan **Tim KPPM** yang telah memberikan motivasi dan arahan dalam penyusunan penelitian ini.
6. **Christina Aritonang, dr., SpM (K)**, sebagai dosen wali yang selalu memberikan motivasi dalam penyusunan penelitian ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

7. **Para Guru Besar dan Staf Pengajar** Departemen/SMF Ilmu Kesehatan Mata Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga/RSUD Dr. Soetomo Surabaya, yang telah banyak membimbing dan memberikan saran selama penyusunan penelitian ini.
8. **Angkatan Januari 2018** yang selalu mendukung penulis sejak awal menjalani pendidikan PPDS mata hingga saat ini.
9. Suami tercinta (**Luki Fajaradi, S.A**) dan putra tersayang (**Pandu Zhafran Fajaradi**) yang sudah sangat sabar dan selalu memberikan dukungan serta motivasi dalam setiap langkah penulis.
10. Kedua orang tua tersayang (**Alm. Bapak Siyoto, SH, MH dan Ibu Dra. Endah Sulistyorini**), dan adik penulis (**Apt. Arimbi Sulistyo Kartika, S.Farm**) yang tidak pernah lelah memberi segala dukungan dan doa restu untuk penulis hingga saat ini.
11. **Bapak/Ibu moderator dan sekretaris sidang** yang telah memimpin penyajian penelitian ini.
12. **Teman-teman sejawat PPDS 1 Ilmu Kesehatan Mata**, yang selalu memberikan dorongan dan semangat agar penelitian ini dapat segera terselesaikan.
13. **Tim Audiovisual** yang telah memberikan bantuan dalam penyajian penelitian ini.

Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu atas semua bantuannya sehingga terselesaikannya laporan penelitian ini, tidak lupa kami haturkan banyak terima kasih. Semoga amal baiknya diberikan balasan yang setimpal dan selalu mendapatkan berkat dan rahmat dari Allah SWT.

Surabaya, 14 November 2022

 Penulis
Ratih Justitia Kartika, dr.
NIM. 011728016301



RINGKASAN

**Tingkat Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Mata Pada Era Pandemi
Terkendali Covid-19 Rsud Dr. Soetomo Surabaya**

Ratih Justitia Kartika, Rozalina Loebis, Reni Prastyani

Kepuasan pasien di definisikan sebagai kesesuaian antara ekspektasi pasien dalam menerima pelayanan kesehatan dan tingkat persepsi yang mereka rasakan terhadap pelayanan tersebut. Survey kepuasan sering digunakan sebagai alat untuk menentukan kualitas layanan. Wabah *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) merupakan penyakit menular yang menyerang sistem pernafasan. Pelayanan dalam bidang mata pun banyak mengalami penyesuaian selama pandemi ini, namun keamanan dan kenyamanan pelayanan di bidang mata harus tetap menjadi hal penting untuk diperhatikan. Isu kepuasan pasien perlu mendapat perhatian terutama di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) rumah sakit. Pada masa pandemi COVID-19 ini kunjungan pasien di IRJ juga mengalami perubahan, namun hal ini seharusnya tidak mengurangi mutu pelayanan. Saat ini tren kasus aktif COVID-19 di Indonesia pada umumnya dan di Surabaya pada khususnya sudah mengalami penurunan jumlah sehingga pelayanan kesehatan di bidang mata pun sudah harus menyesuaikan kembali dengan kondisi era *new normal*.

Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) telah di kembangkan, di modifikasi, dan di terjemahkan kedalam bahasa Indonesia menjadi KKP-2017 tiga format sehingga dapat digunakan sebagai penelitian praktis untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Perangkat ini belum pernah digunakan sebelumnya di URJ mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan mata di URJ mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya dengan melibatkan kinerja dari pemberi layanan kesehatan, mengidentifikasi berbagai aspek yang menyenangkan dan kurang menyenangkan dari kepuasan pasien, dan masalah-masalah lain terkait layanan kesehatan mata.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan desain *cross sectional* yang dilakukan di URJ Mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya pada bulan Juli-September 2022. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga/wali pasien yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di URJ Mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan memberikan kuesioner dalam bentuk elektronik kepada 100 responden. Untuk menilai jawaban yang diperoleh dari kuesioner digunakan perhitungan dengan metode skala Likert untuk mendapatkan preferensi responden atas pernyataan yang diberikan. Kuesioner terdiri dari pertanyaan untuk mengidentifikasi status sosio-demografi pasien dan tingkat akses kepuasan pasien sesuai KKP-2017 format 10.

Hasil penelitian didapatkan responden dengan persentase laki-laki 49% dan perempuan 51%. Status kunjungan di URJ Mata RSUD Dr. Soetomo yang memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan sebagai pasien adalah sebesar 52% dan sebagai keluarga/wali yang mendampingi pasien sebesar 48%. Usia responden didominasi oleh usia 30 - 50 tahun. Tingkat pendidikan mayoritas responden adalah perguruan tinggi (PT) yaitu sekitar 52%, pendidikan setingkat sekolah menengah atas (SMA) sebesar 33% dan setingkat sekolah menengah pertama (SMP) sebesar 15%. Aspek kepuasan sesuai persepsi pasien terhadap pelayanan di URJ Mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya di representasikan oleh lima dimensi yaitu perilaku interpersonal, kualitas teknis/perilaku profesionalisme, akses/kenyamanan, keuangan/aspek finansial, dan lingkungan fisik. Aspek dimensi pelayanan perilaku interpersonal didapatkan nilai sebesar 77% dan 71.4%, hal ini menunjukkan interpretasi bahwa responden puas terhadap pelayanan di dimensi tersebut karena nilai persentasenya termasuk dalam nilai rentang interval 60% - 79.99%. Aspek dimensi kualitas teknis/perilaku profesionalisme didapatkan nilai sebesar 74.8% dan 72.4%, hal ini menunjukkan interpretasi bahwa responden puas terhadap pelayanan di dimensi tersebut. Aspek dimensi akses/kenyamanan didapatkan nilai sebesar 54.4% dan 76%, hal ini menunjukkan interpretasi persepsi responden didapatkan puas terhadap poin P6, namun untuk P5 didapatkan persepsi netral karena jumlah persentasenya termasuk dalam nilai rentang interval 40% - 59.99%. Aspek dimensi pelayanan keuangan/aspek finansial didapatkan nilai sebesar 76.2% dan 77.6%, hal ini menunjukkan bahwa responden puas terhadap pelayanan di dimensi tersebut. Aspek dimensi yang terakhir yaitu lingkungan fisik didapatkan nilai sebesar 72.8% dan 60.8%, hal ini menunjukkan interpretasi bahwa responden puas terhadap pelayanan di dimensi ini. Dari kesepuluh poin pernyataan didapatkan mayoritas memiliki nilai persentase diatas 70% dengan rata-rata 71.34% maka dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memberikan penilaian persepsinya terhadap pelayanan didapatkan responden puas terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan di URJ Mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

SUMMARY

Level Of Patient Satisfaction In The Ophthalmology Outpatient Unit In The Controlled Pandemic Era Of Covid-19 At Dr. Soetomo Hospital Surabaya

Ratih Justitia Kartika, Rozalina Loebis, Reni Prastyani

Patient satisfaction is defined as the match between the patient's expectations in receiving health services and the level of perception they feel about the service. Satisfaction surveys are often used as a tool to determine service quality. The Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) outbreak is an infectious disease that attacks the respiratory system. Services in the eye field have also undergone many adjustments during this pandemic, but the safety and comfort of eye services must remain an important thing to pay attention to. The issue of patient satisfaction needs attention, especially in the Outpatient Installation (IRJ) of the hospital. During the COVID-19 pandemic, patient visits at the IRJ also changed, but this should not reduce the quality of service. Currently, the trend of active cases of COVID-19 in Indonesia in general and in Surabaya, in particular, has decreased in number so health services in the eye sector have had to readjust to the conditions of the new normal era.

The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) has been developed, modified, and translated into Indonesian into KKP-2017 in three formats so that it can be used as practical research to measure the level of patient satisfaction. This device has never been used before in the ophthalmology outpatient clinic of Soetomo hospital Surabaya. Therefore, this study aims to assess the level of satisfaction of patients receiving eye health services at the ophthalmology outpatient clinic of Soetomo hospital Surabaya by involving the performance of health care providers, identifying various pleasant and unpleasant aspects of patient satisfaction, and other problems related to eye health services.

This research is an analytic observational study with a cross-sectional design conducted at ophthalmology outpatient clinic of Soetomo hospital Surabaya in July-September 2022. The population used in this study were patients or their families/guardians who visited to get health services at ophthalmology outpatient clinic of Soetomo hospital Surabaya. Research data collection was done by giving questionnaires in the electronic form to 100 respondents. To assess the answers obtained from the questionnaire, calculations using the Likert scale method were used to obtain respondents' preferences for the statements given. The questionnaire consists of questions to identify the patient's socio-demographic status and the level of access to patient satisfaction according to KKP-2017 format 10.

The results showed that respondents with a percentage of 49% male and 51% female. Status of visits at ophthalmology outpatient clinic of Soetomo hospital Surabaya who assessed of satisfaction with the service as a patient was 52% and as a family/guardian who accompanied the patient was 48%. The age of the respondent

is dominated by the age of 30-50 years. The education level of the majority of respondents is tertiary education which is about 52%, high school level education is 33% and junior high school level is 15%. The aspect of satisfaction according to the patient's perception of services at ophthalmology outpatient clinic of Soetomo hospital Surabaya is represented by five dimensions, namely interpersonal behavior, technical quality/professional behavior, access/comfort, finance/financial aspects, and physical environment. Aspects of the dimensions of interpersonal behavior service obtained values of 77% and 71.4%, this shows the interpretation that respondents are satisfied with the service in these dimensions because the percentage value is included in the interval range of 60% - 79.99%. Aspects of the dimensions of technical quality/behavior of professionalism obtained values of 74.8% and 72.4%, this shows the interpretation that respondents are satisfied with services in these dimensions. Aspects of the dimensions of access/convenience were scored at 54.4% and 76%, this shows that the interpretation of the respondent's perception was satisfied with the P6 point, but P5 it was obtained a neutral perception because the total percentage was included in the value of the interval range of 40% - 59.99%. Aspects of the dimensions of financial services/financial aspects obtained values of 76.2% and 77.6%, this indicates that respondents are satisfied with the services in these dimensions. The last dimension aspect, namely the physical environment, obtained values of 72.8% and 60.8%, this shows the interpretation that respondents are satisfied with services in this dimension. From the ten statement points, it was found that the majority had a percentage value above 70% with an average of 71.34%. It can be concluded that of the 100 respondents who gave an assessment of their perception of the service, the respondents were satisfied with the overall services provided at ophthalmology outpatient clinic of Soetomo hospital Surabaya.

ABSTRAK

Tingkat Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Mata Pada Era Pandemi Terkendali Covid-19 Rsud Dr. Soetomo Surabaya

Ratih Justitia Kartika, Rozalina Loebis, Reni Prastyani

Pendahuluan: Kepuasan pasien di definisikan sebagai kesesuaian antara ekspektasi pasien dalam menerima pelayanan kesehatan dan tingkat persepsi yang mereka rasakan terhadap pelayanan tersebut. Pada masa pandemi COVID-19 ini kunjungan pasien di URJ juga mengalami perubahan, namun hal ini seharusnya tidak mengurangi mutu pelayanan. Oleh karena itu sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada era pandemi terkendali COVID-19 di URJ Mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Metode: Penelitian observasional analitik dengan desain *cross sectional* yang dilakukan pada bulan Juli-September 2022. Sebanyak 100 orang populasi yang digunakan adalah pasien atau keluarga/wali pasien yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di URJ Mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Pengumpulan data dalam bentuk kuesioner elektronik sesuai KKP-2017 format 10. Penilaian menggunakan skala Likert.

Hasil: Dari kesepuluh poin pernyataan didapatkan mayoritas memiliki nilai persentase diatas 70% dengan rata-rata 71.34% yang berarti bahwa dari 100 responden yang memberikan penilaian persepsinya terhadap pelayanan didapatkan responden puas terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan di URJ Mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Kesimpulan: Secara keseluruhan responden puas terhadap pelayanan di URJ Mata RSUD Dr. Soetomo dari segi aspek dimensi perilaku interpersonal, perilaku profesionalisme, akses/kenyamanan, keuangan/aspek finansial, dan lingkungan fisik. Namun dari tiap poin penilaian didapatkan responden kurang puas terhadap kepastian waktu tunggu di ruang tunggu. Secara keseluruhan responden merasa puas terhadap aspek dimensi pelayanan yang diberikan di URJ Mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya berdasarkan KKP-2017 Format 10.

Kata kunci: KKP-2017, kepuasan pasien, rawat jalan, rumah sakit

ABSTRACT

Level Of Patient Satisfaction In The Ophthalmology Outpatient Unit In The Controlled Pandemic Era Of Covid-19 At Dr. Soetomo Hospital Surabaya

Ratih Justitia Kartika, Rozalina Loebis, Reni Prastyani

Background: Patient satisfaction is defined as the match between the patient's expectations in receiving health services and the level of perception they feel about the service. During the COVID-19 pandemic, patient visits at the outpatient clinic also changed, but this should not reduce the quality of service. Therefore, it is very important to know the level of patient satisfaction with health services during the COVID-19 controlled pandemic era at ophthalmology outpatient clinic Soetomo hospital Surabaya.

Methods: An analytical observational study with a cross-sectional design was conducted in July-September 2022. The 100 population used were patients or their families/guardians who visited to get health services at ophthalmology outpatient clinic Soetomo hospital Surabaya. Data collection is in the form of an electronic questionnaire according to KKP-2017 format 10. The assessment uses a Likert scale.

Result: From the ten statement points, the majority had a percentage value above 70% with an average of 71.34%, which means that of the 100 respondents who gave an assessment of their perception of the service, the respondents were satisfied with the overall services provided at ophthalmology outpatient clinic Soetomo hospital Surabaya.

Conclusion: Overall, the respondents were satisfied with the services at ophthalmology outpatient clinic Soetomo hospital in terms of aspects of the dimensions of interpersonal behavior, professionalism, access/convenience, financial/financial aspects, and the physical environment. However, from each assessment point, it was found that respondents were not satisfied with the certainty of waiting time in the waiting room. Overall the respondents were satisfied with the dimensions of the service provided at URJ Mata RSUD Dr. Soetomo Surabaya based on KKP-2017 Format 10.

Keywords: KKP-2017, patient satisfaction, outpatient clinic, hospital

DAFTAR ISI

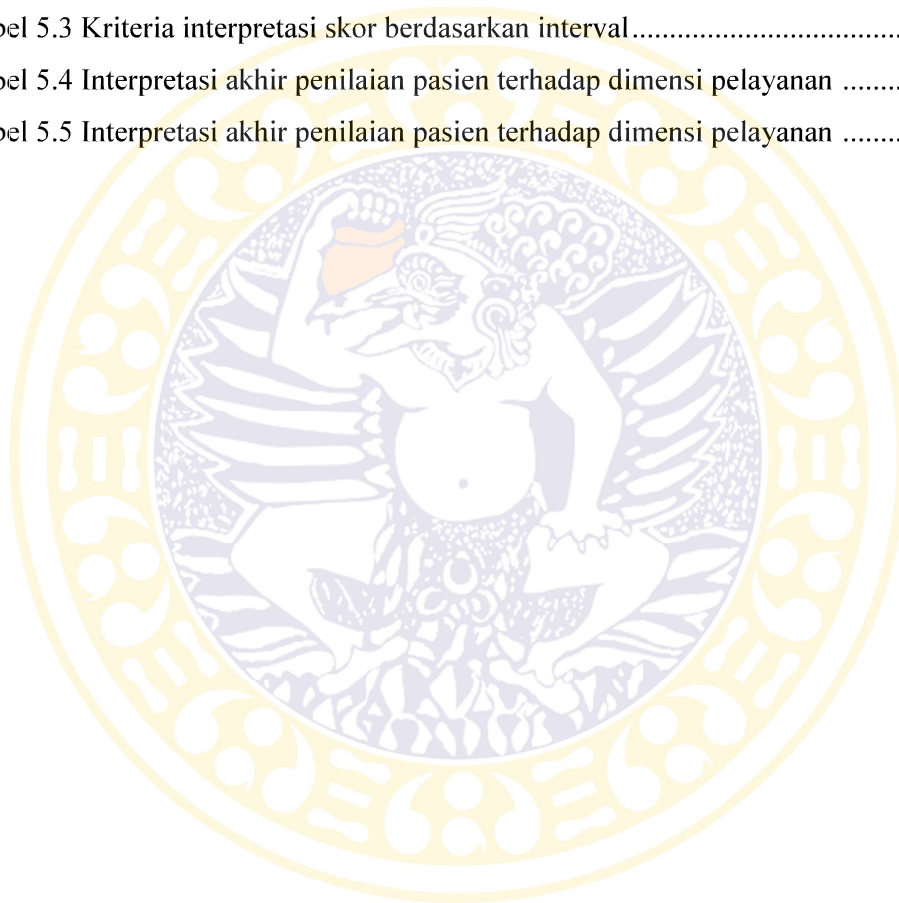
HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN COVER DALAM	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PANITIA PENGUJI HASIL PENELITIAN AKHIR PROFESI.....	v
PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
RINGKASAN.....	x
SUMMARY	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
DAFTAR SINGKATAN	xxiii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	4
1.3.1 Tujuan umum.....	4
1.3.2 Tujuan khusus.....	4
1.4 Manfaat	4
1.4.1 Manfaat akademik	4
1.4.2 Manfaat bagi rumah sakit	4
1.4.3 Manfaat bagi masyarakat.....	5
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	 6
2.1 Konsep Dasar Rumah Sakit	6
2.2 Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit.....	8

2.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan	10
2.4 Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan	13
2.5 Mengukur Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan.....	14
2.6 Perkembangan Kasus COVID-19	18
2.7 Pelayanan Kesehatan Pada Era Pandemi Terkendali COVID-19	22
2.8 Kuesioner Kepuasan Pasien 2017 (KKP-2017)	24
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL.....	28
3.1 Kerangka Konseptual.....	28
3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual.....	29
3.3 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	31
4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	31
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian	31
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian	31
4.4 Jenis dan Sumber Data	32
4.5 Kriteria Subjek Penelitian	32
4.5.1 Kriteria inklusi	32
4.5.2 Kriteria eksklusi.....	33
4.6 Variabel Penelitian	33
4.6.1 Variabel bebas.....	33
4.6.2 Variabel tergantung.....	33
4.7 Definisi Operasional	33
4.8 Alat dan Bahan Penelitian.....	34
4.9 Validitas Kuesioner.....	35
4.10 Reliabilitas Kuesioner	35
4.11 Prosedur Pengumpulan Data	35
4.12 Kerangka Operasional.....	37
4.13 Analisis Data	37
4.14 Kelaikan Etik.....	37
BAB 5 HASIL PENELITIAN	38
5.1 Sosiodemografi dan Karakteristik Responden	38

5.2 Menilai Aspek Dimensi Kepuasan Sesuai Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan	39
5.3 Tingkat Kepuasan Sesuai Persepsi Pasien Secara Keseluruhan Terhadap Pelayanan	44
BAB 6 PEMBAHASAN	45
6.1 Sosiodemografi dan Karakteristik Responden	46
6.2 Aspek Dimensi Kepuasan Sesuai Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan	48
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN	55
7.1 Kesimpulan	55
7.2 Saran	55
BAB 8 PENUTUP	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi Operasional	33
Tabel 5.1 Data Sosiodemografi Responden	39
Tabel 5.1 Rekapitulasi data 5 Aspek dimensi pelayanan kesehatan sesuai KKP- 2017 Format 10	40
Tabel 5.2 Rekapitulasi perhitungan tiap dimensi kepuasan	41
Tabel 5.3 Kriteria interpretasi skor berdasarkan interval	41
Tabel 5.4 Interpretasi akhir penilaian pasien terhadap dimensi pelayanan	42
Tabel 5.5 Interpretasi akhir penilaian pasien terhadap dimensi pelayanan	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Grafik Kasus Kumulatif COVID-19 di Indonesia per 14 Mei 2022.	19
Gambar 2.2	Grafik Kasus Kumulatif COVID-19 di Surabaya per 14 Mei 2022	21
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 4.1	Bagan Kerangka Operasional	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Organisasi Penelitian	62
Lampiran 2 Anggaran Penelitian	63
Lampiran 3 Jadwal Penelitian	64
Lampiran 4 Kuesioner Penilaian Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Mata Pada Era Pandemi Terkendali COVID-19 RSUD Dr. Soetomo Surabaya..	65
Lampiran 5 Keterangan Laik Etik.....	66
Lampiran 6 Rangkuman Hasil Survei Kepuasan Pasien Berdasarkan KKP-2017 Format 10	67



DAFTAR SINGKATAN

AKB	: Adaptasi Kebiasaan Baru
APD	: Alat Pelindung Diri
CDC	: <i>Centers for Disease Control and Prevention</i>
CFR	: <i>Case Fatality Rate</i>
COVID-19	: <i>Corona Virus Disease 2019</i>
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
IDI	: Ikatan Dokter Indonesia
IRJ	: Instalasi Rawat Jalan
KKP-2017	: Kuesioner Kepuasan Pasien 2017
PCR	: <i>Polymerase Chain Reaction</i>
PMK	: Peraturan Menteri Kesehatan
PSQ	: <i>Patient Satisfaction Questionnaire</i>
PT	: Perguruan Tinggi
RCOphth	: <i>Royal College of Ophthalmology</i>
RR	: <i>Recovery Rate</i>
RS	: Rumah Sakit
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
Rt	: <i>Effective Reproduction Number</i>
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SNARS	: Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit
URJ	: Unit Rawat Jalan
WHO	: <i>World Health Organization</i>