

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
<i>SUMMARY</i>	ix
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang dan Identifikasi Masalah	1
1.2 Kajian Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.4.1 Tujuan Umum	15
1.4.2 Tujuan Khusus	15
1.5 Manfaat Penelitian	16
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Pengertian Mutu pelayanan kesehatan	18
2.2 Manajemen Mutu	20
2.3 Faktor sumber daya manusia dan perbaikan mutu	33
2.4 Dimensi mutu	34
2.5 Faktor kunci sukses dalam mutu pelayanan	36
2.6 Waktu tunggu sebagai ukuran mutu pelayanan	39
2.7 Penentuan isu strategis dengan konsep pareto	46
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	49
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	49
3.2 Penjelasan Kerangka Konsep Penelitian	50
3.3 Hipotesis Penelitian	50
BAB 4 METODE PENELITIAN	52
4.1 Jenis dan rancang bangun Penelitian	52
4.2 Lokasi dan waktu penelitian	52
4.3 Unit analisis	53

4.4	Populasi dan Sampel.....	53
4.5	Kerangka Operasional	54
4.6	Variabel Penelitian	56
4.7	Definisi operasional.....	67
4.8	Instrumen penelitian.....	76
4.9	Validitas dan Reliabilitas.....	76
4.10	Tehnik pengumpulan data.....	77
4.11	Analisis data.....	78
	4.11.1 Proses pengolahan data.....	78
	4.11.2 Prosedur analisis data.....	78
BAB 5	HASIL DAN ANALISIS DATA	80
5.1	Gambaran Umum RSUD Dr. Soetomo Surabaya	80
5.1.1	Gambaran umum RSUD Dr. Soetomo Surabaya	80
5.1.1.1	Sejarah	80
5.1.1.2	Visi dan Misi	81
5.1.1.3	Kebijakan dasar	82
5.1.2	Gambaran umum Poli PIPI.....	82
5.2	Analisis <i>Quality Leadership</i> di Poli PIP.....	84
5.3	Analisis <i>Quality Technology</i> di Poli PIPI.....	90
5.4	Analisis <i>Organisational Commitment</i> di Poli PIPI.....	94
5.5	Analisis <i>Responsiveness</i> di Poli PIPI.....	98
5.6	Pengaruh <i>Quality Leadership</i> terhadap waktu tunggu pelayanan di Poli PIPI.....	102
5.7	Pengaruh <i>Quality Technology</i> terhadap waktu tunggu Pelayanan di Poli PIPI.....	102
5.8	Pengaruh <i>Organitaional Commitment</i> terhadap waktu tunggu Pelayanan di Poli PIPI.....	103
5.9	Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap waktu tunggu Pelayanan di Poli PIPI.....	103
5.10	Isu strategis.....	104
BAB 6	PEMBAHASAN.....	106
6.1	Analisis <i>Quality leadership</i> di Poli PIPI.....	109
6.2	Analisis <i>Quality technology</i> di Poli PIPI.....	113
6.3	Analisis <i>Organitaitonal commitment</i> di Poli PIPI.....	115
6.4	Analisis <i>Responsiveness</i> di Poli PIPI.....	119
BAB 7	PENUTUP	123
7.1	Kesimpulan	123
7.2	Saran	124
	DAFTAR PUSTAKA	125
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Waktu tunggu pasien di Poli PIPI RSUD Dr. Soetomo Surabaya	5
Tabel 1.2	Kunjungan pasien di Poli PIPI	6
Tabel 1.3	Waktu tunggu pasien mulai bulan Juni – Desember 2012.....	7
Tabel 1.4	Perbandingan Waktu tunggu di Poli PIPI dan semua Poli Sub Spesialis	7
Tabel 4.1	Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Alat Ukur.....	57
Tabel 5.1	Distribusi jawaban karyawan terhadap pernyataan Variabel <i>Quality Leadership</i>	84
Tabel 5.2	Kesimpulan dari Indikator <i>Quality Leadership</i> di Poli PIPI.....	88
Tabel 5.3	Kesimpulan tentang <i>Quality Leadership</i> di Poli PIPI.....	90
Tabel 5.4	Distribusi Dimensi <i>Quality Technology</i>	91
Tabel 5.5	Distribusi dimensi <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i>	92
Tabel 5.6	Kesimpulan tentang <i>Quality Technology</i> di Poli PIPI.....	93
Tabel 5.7	Distribusi dimensi <i>Organizational Commitment</i>	94
Tabel 5.8	Distribusi dimensi <i>Organisational Commitment</i>	96
Tabel 5.9	Kesimpulan tentang <i>Organisational Commitment</i>	98
Tabel 5.10	Distribusi <i>waktu tunggu pelayan</i> di Poli PIPI.....	98
Tabel 5.11	Distribusi <i>Responsiveness</i>	99
Table 5.12	Hasil Tabulasi Silang <i>Quality Leadership</i> Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan	99
Tabel 5.13	Hasil Tabulasi Silang <i>Quality Technology</i> Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan	100
Tabel 5.14	Hasil Tabulasi Silang <i>Organisational Commitment</i> Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan	101
Tabel 5.15	Hasil uji regresi linier <i>Quality Leadership</i> Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan	102
Tabel 5.16	Hasil uji regresi linier <i>Quality Technology</i> Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan	102
Tabel 5.17	Hasil uji regresi linier <i>Organisational commitment</i> Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan	103
Tabel 5.18	Hasil uji regresi linier <i>Responsiveness</i> terhadap Waktu tunggu pelayanan	103
Tabel 5.19	Isu strategis, penyebab dan rekomendasi penelitian Waktu tunggu pelayanan di Poli PIPI	104

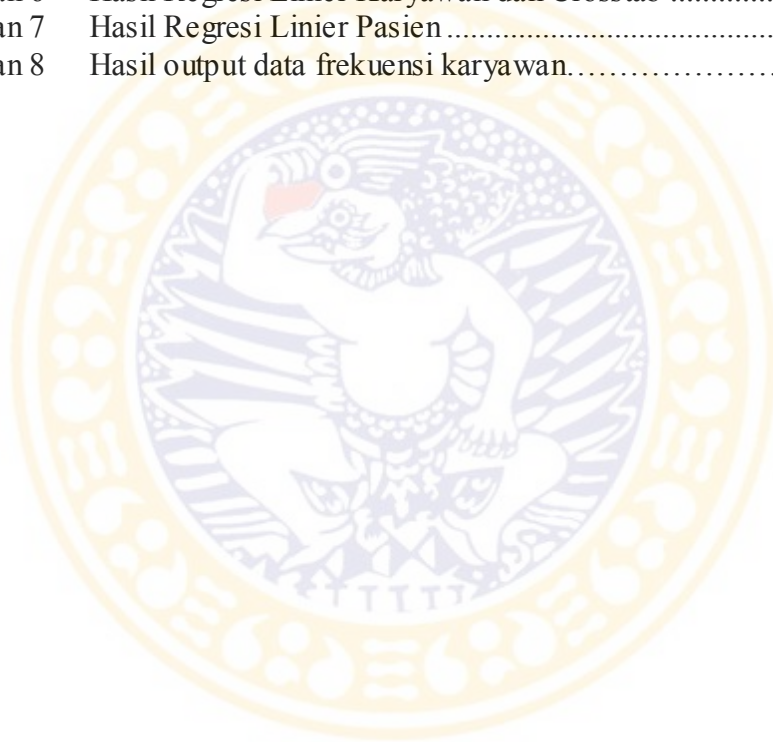
DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Faktor kemungkinan penyebab waktu tunggu yang lama	8
Gambar 2.1	Model penerimaan teknologi /TAM	30
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Penelitian	49
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian	54



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Informed Consent	130
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian Pada Karyawan Poli PIPI	137
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian Pada Pasien Poli PIPI	142
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Karyawan	145
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pasien.....	164
Lampiran 6	Hasil Regresi Linier Karyawan dan Crosstab	166
Lampiran 7	Hasil Regresi Linier Pasien	176
Lampiran 8	Hasil output data frekuensi karyawan.....	177



DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

UPIPI	: Unit Perawatan Intermediate Penyakit Infeksi
PIPI	: Poli Perawatan Intermediate Penyakit Infeksi
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
PPDS	: Program Pendidikan Dokter Spesialis
SDM	: Sumber Daya Manusia
IOM	: <i>Institute Of Medicine</i>
WHO	: <i>World Health Organisation</i>
NHS	: <i>National Health Service</i>
MAQ	: <i>Maximizing Access and Quality</i>
COPE	: <i>Client Oriented, Provider Efficient</i>
TAM	: <i>Technology Acceptance Model</i>
HIV	: <i>Human Immune Virus</i>
AIDS	: <i>Acquired Immuno Deficiency Syndrome</i>
ODHA	: Orang dengan HIV / AIDS
EMR	: <i>Electronic Medical Record</i>