

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas anugerahNya, penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian akhir ini dengan baik.

Penulis mengangkat judul penelitian, yaitu **“Perbandingan Kepuasan Pasien yang Melakukan Konsultasi Medis Secara Daring dan Luring”**. Penulisan penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan agar mencapai gelar Sarjana Kedokteran Universitas Pelita Harapan.

Proses penyusunan proposal skripsi ini tidak terlepas dari kesulitan yang ada, namun penulis berusaha memberikan hasil yang terbaik dengan kemampuan penulis dan dukungannya, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, terlebih kepada:

1. dr. Patricia Yulita Gunawan, Sp.A selaku dosen pembimbing utama penulis yang telah dengan sabar meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi saran serta masukan kepada penulis dari awal hingga akhir penulisan.
2. dr. Tirta Darmawan Susanto, M.Kes selaku dosen pembimbing statistik penulis yang telah membantu dalam metodologi penelitian dan analisis data.
3. Veli Sungono, S.KM, MS selaku dosen *Final Project* Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan yang telah bersedia membantu penulis melakukan validasi kuesioner dalam skripsi ini.
4. dr.Dwi Savitri Rivami, M.Sc, Ph.D selaku dosen Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan yang telah bersedia membantu penulis melakukan validasi kuesioner untuk skripsi ini.
5. dr. Cucunawangsih, Sp.MK selaku dosen pembimbing akademik penulis.

6. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang selama ini telah memberikan dukungan materil dan moral, dan juga doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Christopher Bryan Widiono, yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi, serta membantu dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh rekan dan semua pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhirnya, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukan. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini memiliki banyak kekurangan. Dengan demikian, kritik, saran, dan masukan pembaca akan bermanfaat untuk penulis.

Terima kasih.

Tangerang, 18 April 2021



Coriena Charles

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I.....	19
PENDAHULUAN	19
1.1. Latar Belakang.....	19
1.2. Rumusan Masalah.....	20
1.3. Pertanyaan Penelitian	20
1.4. Tujuan Umum dan Tujuan Khusus	20
1.4.1 Tujuan Umum:.....	20
1.4.2 Tujuan Khusus:.....	21
1.5. Manfaat Penelitian.....	21
1.5.1 Manfaat Akademik:	21
1.5.2 Manfaat Praktis:	21
BAB II	22
TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1. Definisi Kepuasan	22
2.2. Kepuasan Pasien	22
2.3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	23
2.3.1. Kepuasan Umum.....	25
2.3.2. Kualitas Teknis.....	25

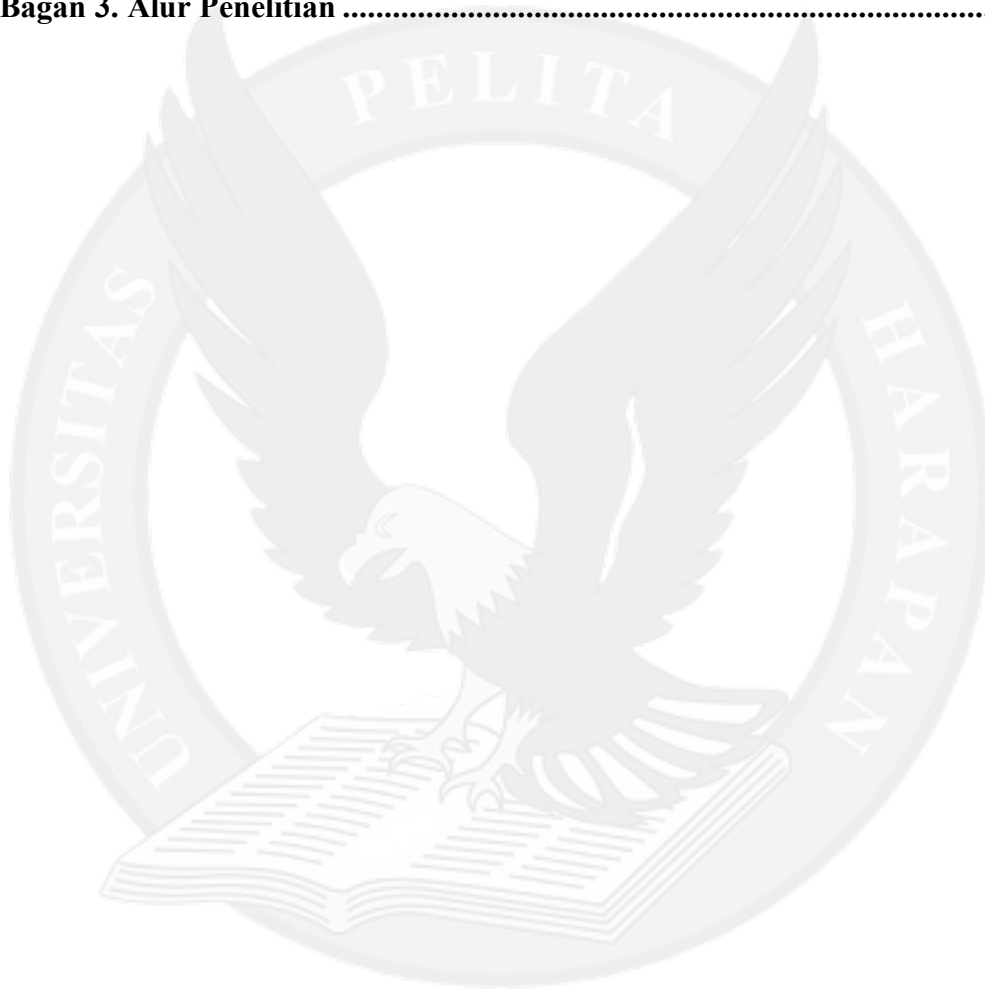
2.3.3. Perilaku Interpersonal	25
2.3.4. Komunikasi	25
2.3.5. Aspek Finansial atau Keuangan	26
2.3.6. Waktu yang Dhabiskan dengan Dokter	26
2.3.7. Akses dan Kenyamanan	27
2.3.8. Usia	27
2.3.9. Jenis Kelamin	27
2.3.10. Tingkat Pendidikan	28
2.3.11. Status Ekonomi	28
2.3.12. Lama Pasien Mengenal Dokter	29
2.4. Definisi Konsultasi Medis	29
2.5. Definisi Luring	29
2.6. Definisi Daring	29
BAB III	32
KERANGKA TEORI, KERANGKA KONSEP, DAN DEFINISI	
OPERASIONAL	32
3.1. Kerangka Teori	32
3.2. Kerangka Konsep	33
3.3. Hipotesis	34
3.3.1. Hipotesis Null	34
3.3.2. Hipotesis Alternatif	34
3.4. Variabel	34
3.4.1. Variabel Bebas	34
3.4.2. Variabel Terikat	34
3.4.3. Variabel Perancu	34
3.5. Definisi Operasional	35
BAB IV	38

METODOLOGI PENELITIAN	38
4.1. Desain Penelitian.....	38
4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
4.3. Bahan dan Cara Penelitian.....	38
4.3.1. Bahan Penelitian	38
4.3.2. Cara Penelitian.....	38
4.4. Populasi Penelitian.....	39
4.4.1. Populasi Target	39
4.4.2. Populasi Terjangkau	39
4.4.3. Sampel Penelitian	39
4.5. Cara Pengambilan Sampel	39
4.6. Cara Perhitungan Jumlah Sampel.....	40
4.7. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	41
4.7.1. Kriteria Inklusi.....	41
4.7.2. Kriteria Eksklusi.....	41
4.8. Alur Penelitian	42
4.9. Pengolahan Data	43
4.10. Uji Statistik.....	43
4.11. Etika Penelitian	43
4.12. Organisasi Penelitian	43
BAB V.....	44
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
5.1. Karakteristik Responden.....	44
5.1.1. Deskripsi Responden Penelitian	44
5.1.2. Deskripsi Responden Daring dan Luring.....	47
5.1.3. Hasil Uji Analisis Korelasi Jenis Konsultasi Medis dengan Total Skor Kepuasan Pasien	49

5.1.4. Hasil Uji Jenis Konsultasi Medis dengan Kepuasan Pasien	49
5.1.5. Hasil Uji Analisis Stratifikasi Faktor Perancu Terhadap Kepuasan Pasien	50
5.1.6. Hasil Uji Analisis Multivariat Faktor Perancu Terhadap Kepuasan Pasien	51
5.1.7. Deskripsi Responden pada Kuesioner PSQ-18	52
5.1.8. Hasil Uji Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien	58
5.2. Pembahasan	64
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	72
6.1. Kesimpulan.....	72
6.2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	79
Lampiran 1. Informasi Tentang Penelitian	79
Lampiran 2. Lembar Persetujuan / <i>Informed Consent</i>	81
Lampiran 3. Uji Validitas.....	82
Lampiran 4. Uji Reliabilitas.....	86
Lampiran 5. Kuesioner Kriteria Inklusi dan Eksklusi Kuesioner Konsultasi Medis Daring.....	87
Lampiran 6. Kuesioner Adaptasi PSQ-18 Konsultasi Medis Daring	89
Lampiran 7. Kuesioner Kriteria Inklusi dan Eksklusi Kuesioner Konsultasi Medis Luring.....	91
Lampiran 8. Kuesioner Adaptasi PSQ-18 Konsultasi Medis Luring	93
Lampiran 9. Surat Lolos Kaji Etik	95
Lampiran 10. Surat Izin Pengambilan Data.....	96

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Teori	32
Bagan 2. Kerangka Konsep.....	33
Bagan 3. Alur Penelitian	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Histogram Faktor-Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Kepuasan	
Pasien	66



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional.....	35
Tabel 2. Jenis Kelamin Responden Daring.....	44
Tabel 3. Usia Responden Daring.....	45
Tabel 4. Lama Pasien/Responden Daring Mengenal Dokter	45
Tabel 5. Kepuasan Responden Daring	45
Tabel 6. Jenis Kelamin Responden Luring.....	46
Tabel 7. Usia Responden Luring.....	46
Tabel 8. Lama Pasien/Responden Luring Mengenal Dokter	47
Tabel 9. Kepuasan Responden Luring	47
Tabel 10. Deskripsi Responden Daring dan Luring.....	48
Tabel 11. Hasil Uji Analisis Korelasi Jenis Konsultasi Medis dengan Total Skor Kepuasan Pasien.....	49
Tabel 12. Hasil Uji Analisis Jenis Konsultasi Medis dengan Kepuasan Pasien	50
Tabel 13. Hasil Uji Analisis Stratifikasi Lama Pasien Mengenal Dokter Terhadap Kepuasan Pasien	51
Tabel 14. Hasil Uji Seleksi Bivariat Faktor Perancu	51
Tabel 15. Deskripsi Responden pada Kuesioner PSQ-18	55
Tabel 16. Hasil Uji Analisis Kepuasan Umum Terhadap Kepuasan Pasien	58
Tabel 17. Hasil Uji Analisis Kualitas Teknis Terhadap Kepuasan Pasien.....	59
Tabel 18. Hasil Uji Analisis Perilaku Interpersonal Terhadap Kepuasan Pasien	59
Tabel 19. Hasil Uji Analisis Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien.....	60
Tabel 20. Hasil Uji Analisis Aspek Keuangan Terhadap Kepuasan Pasien	61
Tabel 21. Hasil Uji Analisis Waktu yang Dhabiskan dengan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien	61
Tabel 22. Hasil Uji Analisis Akses dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pasien	62
Tabel 23. Uji validitas daring menggunakan <i>corrected item total correlation</i>	82
Tabel 24. Uji validitas luring menggunakan <i>corrected item total correlation</i>	84

Tabel 25. Uji reliabilitas daring	86
--	-----------

Tabel 26. Uji reliabilitas luring	86
--	-----------

