

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas berkat dan karunia yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis sebagai tugas akhir. Tesis dengan judul “**Anteseden dari *Outpatient Satisfaction* pada Pasien Poliklinik Penyakit Dalam di Era Pandemi COVID-19 (Studi Empiris pada Pasien Rawat Jalan RS X)**” ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit pada Program Pascasarjana Universitas Pelita Harapan.

Dalam penulisan tesis ini, penulis menyadari bahwa besarnya dukungan, bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak sangat berperan penting dalam penyelesaian tesis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan tesis ini, yaitu:

1. Prof. Dr. Dr. dr. Eka J. Wahjoepramono, SpBS, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan.
2. Dra. Gracia Shinta Setyadi Ugut, MBA., PhD., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Pelita Harapan
3. Dr. dr. Ferdi Antonio, M.M., M.A.R.S selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, menyediakan waktu dan pikirannya, serta mengarahkan penulis untuk menyelesaikan tesis dengan baik.

4. Bapak Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.Si, M.M., M.Si. dan Bapak Dr. Robertus Maria Bambang Gunawan, S.H., M.M., M.Kn. selaku Dewan Penguji yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis.
5. Segenap dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
6. Seluruh staff dan karyawan Universitas Pelita Harapan
7. Orang tua penulis (Alm. dr. Ch. Elim, SpAnd, M. Repro & Alm. Ingrid Cundawan), dr. Rosalyn Elim, SpA & keluarga, dr. Christian Elim, Mama Henny & keluarga, Mama Ci & keluarga, Keluarga besar Elim - Cundawan - Rondonuwu, dan Bpk. Yulianus Endarta Budi Purnama, SH yang selalu memberikan dukungan doa dan semangat dalam menyelesaikan pendidikan ini.
8. Teman-teman yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tesis maupun studi pasca sarjana ini.
9. Seluruh responden dan narasumber yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pendapatnya dalam mengisi kuesioner yang penulis kirimkan.
10. Kepada para pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran membangun terhadap tesis ini. Semoga Tuhan berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Kiranya tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 26 Juli 2021

Meidy Cicilia Elim

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	18
1.3. Tujuan Penelitian	19
1.4. Manfaat Penelitian	21
1.5. Sistematika Penelitian	21
BAB II	24
2.1. Teori Dasar	24
2.1.1. Variabel General Satisfaction (Outpatient Satisfaction)	28
2.1.2. Variabel Environment and Facilities.....	31
2.1.3. Variabel Professional Competence	32
2.1.4. Variabel Caring Attitudes and Emotional Support	34
2.1.5. Variabel Perceive Compliance of COVID-19 Protocol	35
2.1.6. Variabel Comunication and Information.....	37
2.1.7. Variabel Waiting Time	39
2.1.8. Standar Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam	40
2.2. Pengembangan Hipotesis	42
2.2.1. Kaitan antara <i>environment and facilities</i> dan <i>caring attitudes</i> <i>and emotional support</i>	42

2.2.2.	Kaitan antara <i>environment and facilities</i> dan <i>perceive compliance of COVID-19 protocol</i>	44
2.2.3.	Kaitan antara <i>environment and facilities</i> dan <i>communication and information</i>	45
2.2.4.	Kaitan antara <i>environment and facilities</i> dan <i>waiting time</i>	46
2.2.5.	Kaitan antara <i>professional competence</i> dan <i>caring attitudes and emotional support</i>	47
2.2.6.	Kaitan antara <i>professional competence</i> dan <i>perceive compliance of COVID-19 protocol</i>	48
2.2.7.	Kaitan antara <i>professional competence</i> dan <i>communication and information</i>	49
2.2.8.	Kaitan antara <i>professional competence</i> dan <i>waiting time</i>	51
2.2.9.	Kaitan antara <i>caring attitudes and emotional support</i> dan <i>general satisfaction</i>	51
2.2.10.	Kaitan antara <i>perceive compliance of COVID-19 protocol</i> dan <i>general satisfaction</i>	53
2.2.11.	Kaitan antara <i>communication and information</i> dan <i>general satisfaction</i>	54
2.2.12.	Kaitan antara <i>waiting time</i> dan <i>general satisfaction</i>	55
2.2.13.	Kaitan antara <i>environment and facilities</i> dan <i>general satisfaction</i>	57
2.2.14.	Kaitan antara <i>professional competence</i> dan <i>general satisfaction</i>	58
2.3.	Model Penelitian	59
BAB III		62
3.1.	Objek Penelitian	62
3.2.	Unit Analisis	62
3.3.	Tipe Penelitian	64
3.4.	Operasionalisasi Variabel Penelitian	65
3.4.1.	Pengukuran Variabel	65
3.4.2.	Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	67
3.5.	Populasi dan Sampel	71
3.5.1.	Penentuan Jumlah Sampel	72
3.5.2.	Metode Pengambilan Sampel	74
3.6.	Metode Pengumpulan Data	75
3.6.1.	Data Primer	75
3.6.2.	Data Sekunder	75

<i>caring attitudes and emotional support</i>	129
4.4.2.5.6. Pengaruh <i>professional competence</i> terhadap <i>perceive compliance of COVID-19 protocol</i>	130
4.4.2.5.7. Pengaruh <i>professional competence</i> terhadap <i>communication and information</i>	131
4.4.2.5.8. Pengaruh <i>professional competence</i> terhadap <i>waiting time</i>	132
4.4.2.5.9. Pengaruh <i>caring attitudes and emotional</i> <i>support</i> terhadap <i>general satisfaction</i>	133
4.4.2.5.10. Pengaruh <i>perceive compliance of COVID-19</i> <i>protocol</i> terhadap <i>general satisfaction</i>	134
4.4.2.5.11. Pengaruh <i>communication and information</i> terhadap <i>general satisfaction</i>	136
4.4.2.5.12. Pengaruh <i>waiting time</i> terhadap <i>general</i> <i>satisfaction</i>	137
4.4.2.5.13. Pengaruh <i>environment and facilities</i> terhadap <i>general satisfaction</i>	138
4.4.2.5.14. Pengaruh <i>professional competence</i> terhadap <i>general satisfaction</i>	139
4.4.2.6. Indirect Effect	140
4.4.2.7. Analisis Important – Performance	141
4.4.3. Pembahasan	144
BAB V	149
5.1. Kesimpulan Penelitian	149
5.2. Implikasi Manajerial	151
5.3. Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Berikutnya	154
DAFTAR PUSTAKA	156

DAFTAR TABEL

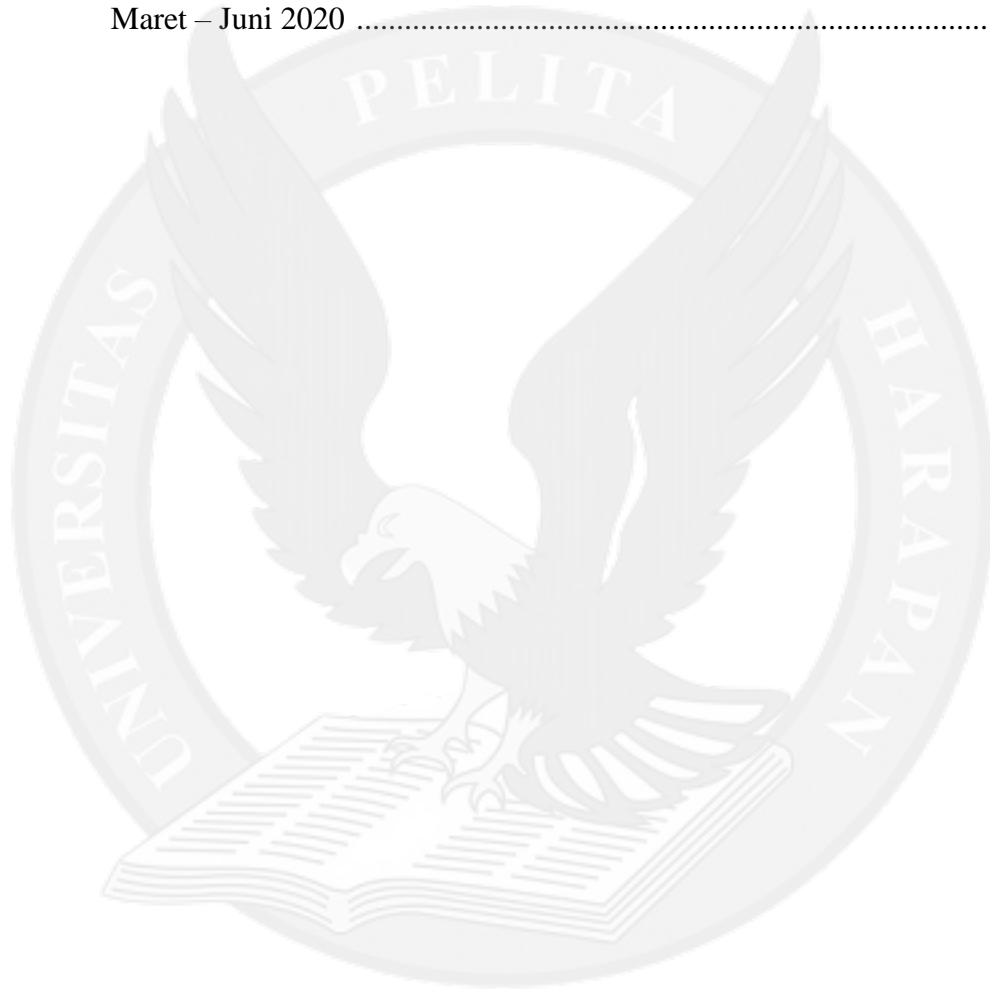
Tabel 1.1 Data Jumlah Rumah Sakit.....	5
Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RS X	12
Tabel 1.3 Hasil Survei Pendahuluan	14
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	67
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden	81
Tabel 4.2 Kategori Jawaban.....	90
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel Environment and Facilities	91
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Professional Competence	93
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Caring Attitudes and Emotional Support	95
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Perceive Compliance of COVID-19 Protocol	97
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Communication and Information	99
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Waiting Time	101
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel General Satisfaction.....	103
Tabel 4.10 Indikator Reliability.....	106
Tabel 4.11 Construct Reliability	107
Tabel 4.12 Construct Validity.....	108
Tabel 4.13 Discriminant Validity.....	110
Tabel 4.14 Multikolinieritas.....	114
Tabel 4.15 Nilai R-Squared.....	116
Tabel 4.16 Nilai f-Squared.....	118
Tabel 4.17 Nilai Q-Squared	121
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis	123
Tabel 4.19 Hasil Specific Indirect Effect	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	60
Gambar 4.1 Alasan Pemilihan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit.	84
Gambar 4.2 Penyakit yang Ingin Dikonsultasikan di Poliklinik Penyakit Dalam	86
Gambar 4.3 Sumber Pembiayaan Pelayanan dari Pasien.....	87
Gambar 4.4 Frekuensi Kunjungan dalam Satu Tahun Terakhir	88
Gambar 4.5 Data Vaksin Pertama dan Kedua COVID-19.....	88
Gambar 4.6 Hasil Outer Model Penelitian.....	105
Gambar 4.7 Hasil Inner Model Penelitian.....	112
Gambar 4.8 Hasil Q-Squared Penelitian	120
Gambar 4.9 Hasil IPMA Construct.....	142
Gambar 4.10 Hasil IPMA Indicator	144
Gambar 4.11 Model Hasil (Empirical Model)	145

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Daftar Kepemilikan Rumah Sakit Menurut Data Kemenkes 2020	6
Grafik 1.2 Grafik Rumah Sakit Swasta di Indonesia Berdasarkan Kelas	7
Grafik 1.3 Data Kasus COVID-19 di Sejumlah Kota Besar di Pulau Jawa Maret – Juni 2020	9



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner	165
Lampiran B. Hasil <i>Outer Model</i>	172
Lampiran C. <i>Setting Data PLS-SEM</i>	174
Lampiran D. Hasil <i>Bootstrapping</i>	175
Lampiran E. Gambar <i>Outer Model</i> Penelitian	176
Lampiran F. Gambar <i>Inner Model</i> Penelitian	177

