

## ABSTRAK

**Latar belakang:** Metode pengumpulan kepuasan pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RS Hermina Solo belum berjalan sebagaimana mestinya. Tidak ada kotak kritik dan saran, kuesioner kertas yang menampung kepuasan pelanggan tidak terlihat oleh pasien di tempat *front office*, petugas *front office* tidak mempersilakan pasien untuk mengisi kuesioner, dan petugas *marketing* internal hanya 1 orang. Belum ada media yang dapat menarik minat pasien untuk mengisi pengalamannya selama berada di rawat jalan ke dalam kuesioner. Oleh karena itu, penulis mengusulkan adanya metode kuesioner untuk menampung kepuasan pelanggan melalui media elektronik, yaitu *tablet* layar sentuh (*touchscreen*).

**Tujuan:** Tujuan umum penelitian ini adalah untuk melakukan implementasi metode survei kepuasan pelanggan dengan media *touchscreen* di Instalasi Rawat Jalan RS Hermina Solo. Adapun tujuan khusus dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengembangkan, menerapkan, dan melakukan evaluasi kepada pasien dan petugas terhadap metode *touchscreen* dalam pengisian kepuasan pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RS Hermina Solo.

**Metode:** Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian *action research* dengan pendekatan kuantitatif, dengan metode *cross-sectional*. Dengan besaran sampel yang ingin dicapai menggunakan rumus Slovin. Adanya diskusi kelompok terarah atau *focus group discussion (FGD)* digunakan untuk evaluasi metode kuesioner kepuasan pasien rawat jalan yang ditujukan kepada para petugas yang terlibat langsung.

**Hasil :** Minat pasien untuk mengisi kuesioner kepuasan pasien rawat jalan dengan metode *touchscreen* lebih besar. Hal ini terlihat dari jumlah responden yang memilih menggunakan *touchscreen* lebih banyak dibandingkan dengan manual. Waktu yang diperlukan untuk mengisi kuesioner apabila menggunakan *touchscreen*, lebih singkat apabila dibandingkan dengan metode manual. Adanya persepsi kemudahan menjawab, memahami, dan membaca apabila menggunakan *touchscreen* mempersingkat waktu pengisian kuesioner.

**Kesimpulan dan saran :** Dengan adanya kemudahan dalam pengisian kuesioner dengan metode *touchscreen*, dan adanya keuntungan bagi rumah sakit dalam mendapatkan data yang aktual, serta adanya harapan dari rumah sakit dalam menindaklanjuti ketidakpuasan pasien lebih mudah, maka disarankan rumah sakit untuk memiliki media layar sentuh sebagai sarana kuesioner kepuasan pasien di instalasi rawat jalan.

**Kata kunci:** *touchscreen*, kuesioner rawat jalan, *tablet* layar sentuh

## ABSTRACT

**Background:** Methods of collecting customer satisfaction in outpatient installation at Hermina Hospital Solo is not running properly. The absence of criticism and suggestion boxes, paper questionnaires which accommodating customer satisfaction is not visible to the patient in the front office, also front office personnel did not ask the patient to fill out a questionnaire, and internal marketing officer just one person made there is no media that can attract patients to fill their experiences as outpatients into the questionnaire. Therefore, the authors proposed a method to accommodate the customer satisfaction questionnaire through electronic media, namely tablet touch screen.

**Aim:** The general objective in this research was to implement a customer satisfaction survey method with touchscreen media in outpatient installation at Hermina Hospital Solo. As for the specific purpose in doing this research is to develop, apply, and to evaluate the patient and the officer in charge of the touchscreen method of customer satisfaction at Hermina Hospital outpatient installation of Solo.

**Method:** This type of research that used was action research study with a quantitative approach, with the cross-sectional method. With the amount of sample to be achieved using the formula Slovin. The focus group discussion (FGD) was used for evaluation method outpatient satisfaction questionnaire addressed to the officers who were directly involved.

**Results:** Patients were more interesting to fill out the questionnaire using touchscreen tablet. This was supported by the number of respondents who chose to use the touchscreen more than paper-pen. The time required to complete a questionnaire when using a touchscreen, was shorter when compared to manual methods. Their perceptions of ease of answer, understanding, and reading when using the touchscreen will shorten the time of filling out the questionnaire.

**Conclusions and recommendations :** With the ease of filling out questionnaire with touchscreen methods and their advantages for hospitals in getting real-time data, the expectation of the hospital in following up the patient's dissatisfaction is easier, made it recommended hospitals to have a touch screen media as a means of patient satisfaction questionnaires in outpatient instalation.

Keywords: touchscreen, questionnaires outpatient, touch-screen tablet