

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Halaman Judul</b>	i
<b>Halaman Persetujuan</b>	ii
<b>Pernyataan</b>	iii
<b>Prakata</b>	iv
<b>Daftar Isi</b>	v
<b>Daftar Tabel</b>	viii
<b>Daftar Gambar</b>	ix
<b>Abstrak</b>	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Telaah Pustaka	10
B. Kerangka Teori	14
C. Kerangka Konsep	14
D. Hipotesis dan Pertanyaan Penelitian	15
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Desain Penelitian	16
B. Intervensi Penelitian	17
C. Tempat dan Waktu Penelitian	19
D. Subjek Penelitian	19
E. Definisi Operasional Variabel	22
F. Cara Pengumpulan Data	23
G. Instrumen Penelitian	24
H. Cara Analisa Data	27
I. Etika Penelitian	28
J. Jalannya Penelitian	28

K. Keterbatasan Penelitian	31
----------------------------	----

#### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian	
1. Identifikasi tindakan	32
2. Perencanaan penelitian	32
3. Intervensi penelitian	39
4. Melakukan evaluasi kepada pasien dan petugas	40
a. Karakteristik responden	40
b. Perbandingan antara <i>touchscreen</i> dan manual	44
c. Hasil kepuasan pasien instalasi rawat jalan	49
B. Pembahasan	
1. Mengembangkan metode <i>touchscreen</i>	53
2. Menerapkan metode <i>touchscreen</i>	54
3. Melakukan evaluasi kepada pasien dan petugas	55
a. Karakteristik responden	55
b. Hasil perbandingan antara <i>touchscreen</i> dan manual	55
c. Hasil kepuasan pasien instalasi rawat jalan	59
d. Mengembangkan metode <i>touchscreen</i> lebih lanjut	60

#### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan	62
B. Saran	63

<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	64
-----------------------	----

#### **LAMPIRAN**

1. Kuesioner kepuasan pasien rawat jalan	67
2. Kuesioner menilai penggunaan metode tablet <i>touchscreen</i> dan manual	70
3a. Hasil uji validitas kuesioner kepuasan pasien rawat jalan	72
3b. Hasil uji reliabilitas kuesioner kepuasan pasien rawat jalan	72
4a. Hasil uji validitas kuesioner metode evaluasi	73
4b. Hasil uji reliabilitas kuesioner metode evaluasi	73
5. Hasil kepusan pasien rawat jalan	74
6. Verbatim diskusi kelompok terarah	76
7. Hasil koding diskusi kelompok terarah	80

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Persentase kepuasan pasien rawat jalan RS Hermina Solo tahun 2017	2
Tabel 2. Keaslian penelitian	6
Tabel 3. Kelebihan dan kekurangan metode survei	10
Tabel 4. Jumlah poliklinik rawat jalan RS Hermina Solo bulan Agustus tahun 2017	19
Tabel 5. Kunjungan pasien poliklinik rawat jalan RS Hermina Solo bulan Agustus tahun 2017	20
Tabel 6. Definisi operasional variabel	22
Tabel 7. Karakteristik responden penelitian	40
Tabel 8. Hasil <i>independent t-test</i> karakteristik responden	43
Tabel 9. Perbandingan antara <i>touchscreen</i> dan manual	45
Tabel 10. Uji <i>independent t-test</i> perbandingan antara metode <i>touchscreen</i> dan manual	46
Tabel 11. Hasil kepuasan pasien rawat jalan menurut karakteristik responden	50
Tabel 12. Hasil kepuasan pasien instalasi rawat jalan berdasarkan pertanyaan kuesioner	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase Kepuasan Pasien Rawat Jalan RS Hermina Solo Tahun 2017	2
Gambar 2. Kerangka teori model penerimaan teknologi	14
Gambar 3. Kerangka konsep	14
Gambar 4. Tampilan mulai	34
Gambar 5. Tampilan isian identitas	35
Gambar 6. Tampilan pertanyaan dan pilihan jawaban	36
Gambar 7. Tampilan gambar jawaban kuesioner kepuasan	36
Gambar 8. Tampilan menyimpan jawaban	38
Gambar 9. Tampilan akhir kuesioer	38
Gambar 10. Rangkuman kuesioner	39
Gambar 11. Tren jumlah responden pengisian metode evaluasi	44
Gambar 12. Jumlah kepuasan pasien rawat jalan	53