

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
SURAT PERYATAAN	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. PERUMUSAN MASALAH.....	11
C. TUJUAN PENELITIAN	11
D. MANFAAT PENELITIAN.....	12
E. KEASLIAN PENELITIAN.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. TELAAH PUSTAKA	15
1) DEFINISI UMUM	15
2) TEORI QUALITY IMPROVEMENT PROJECT.....	17
3) TEORI ANTRIAN	18
4) TEORI ACTION RESEARCH.....	22
5) <i>AUTOMATED QUEUE MANAGEMENT</i>	25
6) <i>TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)</i>	25
B. KERANGKA TEORI.....	27
C. KERANGKA KONSEP	28
D. PERTANYAAN PENELITIAN.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29

A. JENIS DAN DISAIN PENELITIAN	29
B. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN	33
C. SUBJEK PENELITIAN	33
D. IDENTIFIKASI & DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	35
E. INSTRUMEN DAN PENGUMPULAN DATA	36
F. CARA ANALISIS DATA.....	37
G. ETIKA PENELITIAN	39
H. KETERBATASAN PENELITIAN.....	40
I. JALANNYA PENELITIAN	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. HASIL PENELITIAN	42
1) KUNJUNGAN PASIEN MENGGUNAKAN ADM	42
2) KARAKTERISTIK RESPONDEN PENELITIAN	42
3) GAMBARAN MESIN ANJUNGAN DAFTAR MANDIRI	46
B. PEMBAHASAN PENELITIAN	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. KESIMPULAN	65
B. SARAN	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kondisi Teknologi Informatika kesehatan Puskesmas di Indonesia.....	1
Tabel 2 Perbandingan jumlah Pasien Umum dan BPJS.....	3
Tabel 3 Data kunjungan pasien yang menggunakan mesin ADM.....	7
Tabel 4 Rata-rata waktu Tunggu Pasien	8
Tabel 5 Keaslian Penelitian.....	13
Tabel 6 Ringkasan proses penelitian AR	24
Tabel 7 Tingkat hubungan berdasarkan interval koefisien	30
Tabel 8 Identifikasi dan Definisi Variabel Penelitian	35
Tabel 9 Daftar pengguna Anjungan Daftar Mandiri (ADM)	42
Tabel 10 Distribusi Karakteristik pasien (Kuisisioner)	43
Tabel 11 Distribusi Frekuensi Variable Penelitian	44
Tabel 12 Daftar responden dan koding	45
Tabel 13 Perbandingan rata – rata waktu tunggu pasien.....	56
Tabel 14 Data kunjungan pasien menggunakan ADM setelah intervensi	58
Tabel 15. Rekap IKM Pra dan Post intervensi.....	61
Tabel 16 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik jumlah kunjungan pasien	3
Gambar 2 Grafik jumlah kunjungan pasien pendaftaran online	4
Gambar 3 Grafik jumlah kunjungan pasien Mesin ADM	5
Gambar 4 Alur Proses Pendaftaran Pasien melalui loket Pendaftaran	6
Gambar 5 Tampilan mesin Anjungan Daftar mandiri (ADM).....	9
Gambar 6 Data pelayanan poli di Puskesmas Kecamatan Tebet	9
Gambar 7 Tahapan persiapan mesin Anjungan Daftar mandiri (ADM)	10
Gambar 8 Model <i>Quality Improvement Project</i>	18
Gambar 9 Komponen Proses Antrian	19
Gambar 10 Perilaku kepuasan pasien dengan waktu tunggu model <i>Queuing theory</i>	22
Gambar 11 Tahapan dalam penelitian <i>Action Research</i>	24
Gambar 12 Model penerimaan teknologi.....	26
Gambar 13 <i>HOT-Fit Evaluation Framework</i>	27
Gambar 14 Kerangka teori	28
Gambar 15 Kerangka konsep	28
Gambar 16 Petugas melakukan pendampingan kepada pasien.....	47
Gambar 17 Dokumentasi <i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	50
Gambar 18 SOP Mesin Anjungan Daftar Mandiri (ADM).....	50
Gambar 19 Dokumentasi pelatihan pendampingan Petugas Puskesmas	54
Gambar 20 Stiker petunjuk penggunaan mesin Anjungan Daftar Mandiri.....	54
Gambar 21 Video sosialisasi penggunaan mesin Anjungan Daftar Mandiri	55
Gambar 22 Skema Perbandingan Pendaftaran melalui loket pendaftaran dengan Mesin ADM	56
Gambar 23 Proses pendaftaran pasien melalui mesin ADM	57
Gambar 24 Grafik peningkatan pengguna melalui mesin ADM setelah intervensi	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Penjelasan Kepada Calon Subjek.....	69
Lampiran 2 Kuesioner survei anjungan daftar mandiri.....	72
Lampiran 3 Pedoman wawancara	73
Lampiran 4 Pedoman focus group discussion (FGD)	74
Lampiran 5 Metode pengukuran IKM (PermenpanRB No. 14 tahun 2017).....	75
Lampiran 6 Kunjungan Poli berdasarkan Kelompok Umur	77
Lampiran 7 Rekap Kuesioner Pra Intervensi tentang ADM	78
Lampiran 8 Rekap Kuesioner Post Intervensi tentang ADM.....	81
Lampiran 9 Laporan pelayanan rawat jalan tingkat pertama (RJTP)	84
Lampiran 10 Dokumentasi penelitian	88