

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SIDANG KTI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Bagi Peneliti	5
1.4.2 Bagi Rumah Sakit.....	5
1.4.3 Bagi Pendidikan	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Kepuasan	6
2.1.2 Alat Ukur Kepuasan	6
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.....	8
2.1.4 Teori Kepuasan terhadap Sistem.....	9
2.1.4.4 Kuisoner EUCS Versi Radin Dewa	12
2.1.5 Pengertian Pendaftaran	14

2.1.6 Pengertian Pendaftaran <i>Online</i>	14
2.1.8 Sistem Aplikasi Pendaftaran <i>Online</i>	15
2.2 Hasil Penelitian Lain	19
2.3 Kerangka Berfikir.....	23
2.4 Kerangka Konsep	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.2 Metode Penelitian.....	25
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.3.1 Populasi.....	25
3.3.2 Sampel	25
3.4 Definisi Operasional Variabel	27
3.5 Teknik & Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	30
4.1 Keterbatasan Penelitian	30
4.2 Profil Lokasi Penelitian	30
4.2.1 Sejarah Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.....	30
4.2.2 Visi dan Misi RSUP Fatmawati	31
4.2.3 Kapasitas Tempat Tidur Kelas Perawatan	32
4.2.4 Sumber Daya Manusia.....	32
4.2.5 Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati	32
4.2.6 Pelayanan Unggulan Terpadu	35
4.3 Hasil Penelitian	36
4.3.1 Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran <i>online</i> dilihat dari komponen isi (<i>content</i>) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati	36
4.3.2 Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran <i>online</i> dilihat dari komponen keakuratan (<i>accuracy</i>) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.....	37
4.3.3 Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran <i>online</i> dilihat dari komponen bentuk (<i>format</i>) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati	38

4.3.4	Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran <i>online</i> dilihat dari komponen kemudahan dalam pengguna (<i>ease of use</i>) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati	40
4.3.5	Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran <i>online</i> dilihat dari komponen ketepatan waktu (<i>timeliness</i>) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati	41
4.3.6	Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran <i>online</i> menggunakan EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.....	43
BAB V PEMBAHASAN		44
5.1	Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran <i>online</i> dilihat dari komponen isi (<i>content</i>) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. ..	44
5.2	Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran <i>online</i> dilihat dari komponen keakuratan (<i>accuracy</i>) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati	44
5.3	Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran <i>online</i> dilihat dari komponen bentuk (<i>format</i>) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati	44
5.4	Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi <i>online</i> dilihat dari komponen kemudahan dalam pengguna (<i>Ease of use</i>) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati	45
5.5	Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran <i>online</i> dilihat dari komponen <i>timeliness</i> (ketepatan waktu) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati	45
5.6	Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran <i>online</i>	46
BAB VI PENUTUP		47
6.1	Kesimpulan.....	47
6.2	Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA		48
LAMPIRAN		57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Instrumen EUCS oleh Doll & Torkzadeh	11
Gambar 2. 2 Sistem Aplikasi Pendaftaran Online	15
Gambar 2. 3 Pilih Rumah Sakit Tujuan Reservasi	15
Gambar 2. 4 Verifikasi Pasien.....	16
Gambar 2. 5 Pilih Klinik dan Dokter Tujuan	17
Gambar 2. 6 Resume Jadwal Reservasi	17
Gambar 2. 7 Barcode antrian Reservasi Online	17
Gambar 2. 8 Pendaftaran Online Pasien	18
Gambar 2. 9 Mengisi Identitas Pasien Lama.....	18
Gambar 2. 10 Kerangka Berpikir.....	23
Gambar 2. 11 Kerangka Konsep.....	24
Gambar 4. 1 Rekapitulasi Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kuisiner EUCS Versi Doll & Torkazadeh.....	12
Tabel 2. 2 Content / Isi.....	12
Tabel 2. 3 Accuracy / Keakuratan	13
Tabel 2. 4 Format / Bentuk.....	13
Tabel 2. 5 Ease Of Use / Kemudahan dalam menggunakan sistem	13
Tabel 2. 6 Timeliness / Ketepatan Waktu	14
Tabel 2. 7 Hasil Penelitian Lain	19
Tabel 3. 1 Defenisi Operasional Variabel	27
Tabel 4. 1 Deskripsi jawaban kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online dilihat dari komponen isi (<i>content</i>) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.....	36
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Gambaran Kepuasan Pasien dari Komponen isi (<i>Content</i>)	37
Tabel 4. 3 Deskripsi jawaban kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online dilihat dari komponen keakuratan (<i>accuracy</i>) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.....	37
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Gambaran Kepuasan Pasien dari Komponen keakuratan (<i>Accuracy</i>)	38
Tabel 4. 5 Deskripsi jawaban kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online dilihat dari komponen bentuk (<i>Format</i>) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.....	38
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Gambaran Kepuasan Pasien dari Komponen bentuk (<i>Format</i>).....	39
Tabel 4. 7 Deskripsi jawaban kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online dilihat dari komponen kemudahan dalam pengguna (<i>ease of use</i>) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati	40
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Gambaran Kepuasan Pasien dari Komponen kemudahan dalam pengguna (<i>ease of use</i>).....	41
Tabel 4. 9 Deskripsi jawaban kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online dilihat dari komponen ketepatan waktu (<i>timeliness</i>) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati	41
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Gambaran Kepuasan Pasien dari Komponen ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>).....	42