

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SIDANG KTI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1 Tujuan Umum .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2 Tujuan Khusus.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.2 Bagi Kepentingan Program Pemerintah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.3 Bagi Puskesmas .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5. Ruang Lingkup .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Landasan Teori.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1. Puskesmas.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2. Kepuasan Pasien .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.3. Sistem Informasi .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.4. Antrian.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.5. Sistem Informasi Puskesmas.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.6. <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2. Hasil Penelitian Lain .....</b>	<b>15</b>

2.3. Kerangka Berfikir .....	17
2.4. Kerangka Konsep .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	19
3.2. Metodologi Penelitian.....	19
3.3. Populasi dan Sampel .....	19
3.3.1 Populasi.....	19
3.3.2 Sampel.....	19
3.4. Definisi Operasional Variabel .....	21
3.5. Teknik & Instrumen Pengumpulan Data.....	22
3.6. Teknik Analisis Data .....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
4.1. Profil Lokasi Penelitian.....	24
4.1.1 Gambaran Umum Wilayah Puskesmas Kresek.....	24
4.1.2 Visi, Misi dan Motto Puskesmas Kresek .....	25
4.1.3 Sarana Prasarana Puskesmas Kresek.....	26
4.1.4 Ketenagaan Puskesmas Kresek .....	27
4.2. Hasil Penelitian .....	28
4.2.1 Mengetahui karakteristik responden kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan pasien di Puskesmas Kresek	28
4.2.2 Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) dilihat dari 5 dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS), <i>Content</i> (Isi), <i>Accuracy</i> (Keakuratan), <i>Format</i> (Tampilan), <i>Ease of Use</i> (Kemudahan pengguna), <i>Timeliness</i> (Ketepatan waktu) .....	30
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
5.1. Mengetahui karakteristik responden kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan pasien di Puskesmas Kresek ....	41
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	41
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	42
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
5.2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) dilihat dari 5 dimensi <i>End User</i>	

<i>Computing Satisfaction (EUCS), Content (Isi), Accuracy (Keakuratan), Format (Tampilan), Ease of Use (Kemudahan pengguna), Timeliness (Ketepatan waktu)</i> .....	42
5.2.1 Tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan dimensi <i>Content (Isi)</i> di Puskesmas Kresek .....	43
5.2.2 Tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan dimensi <i>Accuracy (Keakuratan)</i> di Puskesmas Kresek.....	43
5.2.3 Tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan dimensi <i>Format (Tampilan)</i> di Puskesmas Kresek.....	44
5.2.4 Tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan dimensi <i>Ease of Use (Kemudahan Pengguna)</i> di Puskesmas Kresek.....	44
5.2.5 Tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan dimensi <i>Timeliness (Ketepatan Waktu)</i> di Puskesmas Kresek .....	45
5.2.6 Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .....	46
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	47
6.1. Kesimpulan .....	47
6.2. Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	49
<b>LAMPIRAN</b> .....	53

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Lain.....	15
Tabel 2.2 Kerangka Konsep.....	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 3.2 Skala Likert.....	23
Tabel 4.1 Daftar Ketenagaan Puskesmas Kresek.....	27
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	28
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	29
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	29
Tabel 4.6 Hasil jawaban tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) dilihat dari dimensi <i>content</i> (isi) di Puskesmas Kresek.....	30
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Content</i> (Isi).....	31
Tabel 4.8 Hasil jawaban tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) dilihat dari dimensi <i>accuracy</i> (keakuratan) di Puskesmas Kresek.....	32
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi <i>Accuracy</i> (Keakuratan).....	33
Tabel 4.10 Hasil jawaban tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) dilihat dari dimensi <i>format</i> (tampilan) di Puskesmas Kresek.....	34
Tabel 4.11 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi <i>Format</i> (Tampilan).....	35
Tabel 4.12 Hasil jawaban tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) dilihat dari dimensi <i>ease of use</i> (kemudahan pengguna) di Puskesmas Kresek.....	36
Tabel 4.13 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna).....	37
Tabel 4.14 Hasil jawaban tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) dilihat dari dimensi <i>timeliness</i> (ketepatan waktu) di Puskesmas Kresek.....	38
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu).....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dashboard SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di mesin antrian.....12

Gambar 2.2 AplikasiSIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) melalui android.....13

Gambar 2.3 Dimensi *EUCS* oleh Doll & Torkzadeh.....14

Gambar 2.4 Kerangka Berfikir.....17

Gambar 4.1 Peta Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Kresek.....25

Gambar 4.2 Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.....40