

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 LANDASAN TEORI	5
2.1.1 BPJS Kesehatan.....	5
2.1.2 Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	8
2.1.3 Pengertian Efektifitas	26
2.1.4 Faktor – Faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi <i>Mobile</i> JKN	27
2.1.5 Teori DeLone dan McLean	28
2.2 Kerangka Konsep	29
BAB III.....	31
METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	31
3.3 Definisi Operasional.....	33
3.4 Instrumen Penelitian.....	36

3.5 Metode Pengumpulan Data	36
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.7 Pengumpulan dan Penyajian Data	37
3.8 Etika Penelitian.....	38
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.2 Data Hasil Penelitian	41
4.3 Pembahasan	46
4.4 Keterbatasan	50
BAB V	51
PENUTUP.....	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN-LAMPIRAN	56
Lampiran kuesioner.....	56
Lampiran Surat Selesai Penelitian	59
Lampiran 2 Rekapitulasi data	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 menu utama <i>mobile</i> JKN	9
Gambar 2.2 Data peserta pada <i>mobile</i> JKN	10
Gambar 2.3 menu kartu pada <i>mobile</i> JKN	10
Gambar 2.4 kartu pada <i>mobile</i> JKN	11
Gambar 2.5 menu ubah data peserta pada <i>mobile</i> JKN	11
Gambar 2.6 ubah data peserta pada <i>mobile</i> JKN	12
Gambar 2.7 menu pendaftaran peserta pada <i>mobile</i> JKN	12
Gambar 2.8 syarat dan ketentuan pendaftaran peserta baru pada <i>mobile</i> JKN	13
Gambar 2.9 pencarian pendaftaran peserta baru pada <i>mobile</i> JKN	13
Gambar 2.10 menu premi pada <i>mobile</i> JKN	14
Gambar 2.11 tarif dan total premi pada <i>mobile</i> JKN	14
Gambar 2.12 menu catatan pembayaran pada <i>mobile</i> JKN	15
Gambar 2.13 catatan pembayaran yang telah dilakukan pada aplikasi <i>mobile</i> JKN	15
Gambar 2.14 menu pembayaran pada <i>mobile</i> JKN	16
Gambar 2.15 tata cara pembayaran pada <i>mobile</i> JKN	16
Gambar 2.16 menu cek VA pada <i>mobile</i> JKN	17
Gambar 2.17 kode <i>virtual account</i> pada <i>mobile</i> JKN	17
Gambar 2.18 menu riwayat pelayanan pada <i>mobile</i> JKN	18
Gambar 2.19 riwayat pelayanan yang telah dilakukan pada aplikasi <i>mobile</i> JKN	18

Gambar 2.20 menu pendaftaran pelayanan pada <i>mobile</i> JKN	19
Gambar 2.21 menu pendaftaran pelayanan pada FKTP di aplikasi <i>mobile</i> JKN.....	19
Gambar 2.22 menu pendaftaran pelayanan pada FKTP di aplikasi <i>mobile</i> JKN.....	20
Gambar 2.23 Menu <i>skrining</i> pada <i>mobile</i> JKN.....	20
Gambar 2.24 persetujuan <i>skrining</i> pada <i>mobile</i> JKN.....	21
Gambar 2.25 pertanyaan <i>skrining</i> pada <i>mobile</i> JKN	21
Gambar 2.26 menu info JKN pada <i>mobile</i> JKN	22
Gambar 2.27 info JKN pada <i>mobile</i> JKN	22
Gambar 2.28 menu lokasi pada <i>mobile</i> JKN.....	23
Gambar 2.29 lokasi peta pada <i>mobile</i> JKN.....	23
Gambar 2.30 informasi dan pengaduan pada <i>mobile</i> JKN.....	24
Gambar 2.31 formulir pengaduan pada <i>mobile</i> JKN	24
Gambar 2. 32 fitur pengaturan pada aplikasi <i>mobile</i> JKN.....	25
Gambar 2.33 Kerangka Konsep Modifikasi berdasarkan teori DeLone dan McLean (dalam Rahayu 2018)	29

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	33
Tabel 3.2 Tingkat Kesuksesan (Purwanto dalam Utami dan Samopa, 2013).....	37
Tabel 4.1.2.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	40
Tabel 4.1.2.2 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	40
Tabel 4.2.1 Efektifitas penggunaan aplikasi <i>mobile</i> JKN berdasarkan kualitas sistem	41
Tabel 4.2.2 Efektifitas penggunaan aplikasi <i>mobile</i> JKN berdasarkan kualitas informasi	42
Tabel 4.2.3 Efektifitas penggunaan aplikasi <i>mobile</i> JKN berdasarkan kualitas layanan	43
Tabel 4.2.4 Efektifitas penggunaan aplikasi <i>mobile</i> JKN berdasarkan kepuasan pengguna	44
Tabel 4.2.5 Efektifitas penggunaan aplikasi <i>mobile</i> JKN berdasarkan manfaat-manfaat bersih	45