

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
STATEMENT OF ORIGINALITY	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
APPROVAL SHEET	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I 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 Aspek Teoritis	5
1.4.2 Aspek Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6

2.1	Landasan Teori	6
2.1.1	Teknologi Digital di Bidang Kesehatan	6
2.1.2	Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	7
2.1.3	Penggunaan Aplikasi Mobile JKN	10
2.1.4	Kepuasan Pasien.....	12
2.1.5	End User Computing Satisfaction (EUCS).....	15
2.2	Kerangka Konsep	17
BAB III METODE PENELITIAN		18
3.1	Rancangan Penelitian	18
3.2	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional.....	18
3.2.1	Variabel Penelitian	18
3.2.2	Definisi Operasional.....	20
3.3	Populasi dan Sampel	23
3.3.1	Populasi	23
3.3.2	Sampel.....	23
3.4	Instrumen Dan Cara Pengumpulan Data.....	24
3.4.1	Instrumen Penelitian.....	24
3.4.2	Uji Validitas dan Reabilitas	25
3.4.3	Cara Pengumpulan Data.....	26
3.5	Teknik Pengolahan Dan Analisis Data	28
3.5.1	Teknik Pengolahan	28
3.5.2	Analisis Data	29
3.6	Jadwal Penelitian.....	30
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	30
3.6.2	Waktu Penelitian	30

3.7 Tahapan penelitian	32
3.7.1 Persiapan Penelitian	32
3.7.2 Pengumpulan Data	32
3.7.3 Hasil akhir	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bhakti.....	33
4.1.1 Profil Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bhakti Malang.....	33
4.1.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bhakti	35
4.2 Deskripsi Responden.....	42
4.2.1 Kepuasan pasien rawat jalan menggunakan aplikasi Mobile JKN berdasarkan faktor <i>Content</i>	44
4.2.2 Kepuasan pasien rawat jalan menggunakan aplikasi Mobile JKN berdasarkan faktor <i>Accuracy</i>	45
4.2.3 Kepuasan pasien rawat jalan menggunakan aplikasi Mobile JKN berdasarkan faktor <i>Ease of use</i>	46
4.2.4 Kepuasan pasien rawat jalan menggunakan aplikasi Mobile JKN berdasarkan faktor <i>format</i>	47
4.2.5 Kepuasan pasien rawat jalan menggunakan aplikasi Mobile JKN berdasarkan faktor <i>Timeliness</i>	48
4.3 Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP.....	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR SINGKATAN

No	Singkatan	Uraian
1.	BPJS	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
2.	EUCS	End User Computing Satisfaction
3.	FKTL	Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut
4.	FKTP	Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
5.	JKN	Jaminan Kesehatan Nasional
6.	KTP	Kartu Tanda Penduduk
7.	MPR	Majelis Permusyawaratan Rakyat
8.	PBI	Penerima Bantuan Iuran
9.	SDM	Sumber Daya Manusia
10.	SPSS	Statistical Product and Service Solutions
11.	UUD	Undang-Undang Dasar

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Penelitian	20
Tabel 3. 2 Uji Validitas dan Reabilitas	26
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pasien Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Di Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bhakti	27
Tabel 3. 4 Penskoran Nilai Kuesioner, Skala Likert	27
Tabel 3. 5 Waktu Penelitian	30
Tabel 4. 1 Jabatan dan tugas jabatan	36
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 4 Distribusi frekuensi kepuasan pasien pengguna aplikasi mobile JKN ditinjau dari subvariabel Content	44
Tabel 4. 5 Distribusi frekuensi kepuasan pasien pengguna aplikasi mobile JKN ditinjau dari Subvariabel Accuracy	45
Tabel 4. 6 Distribusi frekuensi kepuasan pasien pengguna aplikasi mobile JKN ditinjau dari Subvariabel Ease of Use	46
Tabel 4. 7 Distribusi frekuensi kepuasan pasien pengguna aplikasi mobile JKN ditinjau dari Subvariabel Format	47
Tabel 4. 8 Distribusi frekuensi kepuasan pasien pengguna aplikasi mobile JKN ditinjau dari Subvariabel Timeliness	48
Tabel 4. 9 subvariabel content, accuracy, ease of use, format, dan timeliness	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan aplikasi dan Login Aplikasi Mobile JKN	10
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	17
Gambar 4. 1 Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bhakti	33
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bhakti	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Menjadi Responden	59
Lampiran 2 Kuesioner Responden	60
Lampiran 3 Surat Study Pendahuluan.....	63
Lampiran 4 Surat balasan Penelitian dari RS.....	64
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian Google Form	65
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reabilitas.....	74
Lampiran 7 Data Hasil Responden	75
Lampiran 8 Hasil Output SPSS.....	80
Lampiran 9 Dokumentasi pengambilan data.....	81