

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Jaminan Kesehatan Nasional	6
2.1.2 BPJS Kesehatan	8
2.1.3 Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	9
2.1.4 Definisi Efektifitas	13
2.1.5 Teori DeLone dan McLean.....	14
2.2 Kerangka Teori	15
2.3 Kerangka Konsep.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	18

3.2	Variabel Penelitian.....	18
3.3	Definisi Operasional	20
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	25
3.4.1	Populasi.....	25
3.4.2	Sampel Penelitian.....	25
3.4.3	Teknik Sampling	26
3.5	Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	27
3.5.1	Instrumen Penelitian.....	27
3.5.2	Cara Pengumpulan Data.....	28
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.7	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	28
3.8	Etika Penelitian	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		31
4.1	Hasil Penelitian	31
4.1.1	Gambaran Umum Lahan Penelitian.....	31
4.1.2	Gambaran Umum Karakteristik Responden	32
4.1.3	Gambaran Pengalaman Responden dalam menggunakan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	35
4.2	Data Hasil Penelitian	37
4.2.1	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	37
4.2.2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	37
4.2.3	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	38
4.2.4	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	39
4.2.5	Manfaat - manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	39
4.3	Pembahasan	40
4.3.1	Karakteristik Responden.....	40
4.3.2	Pengalaman Responden dalam menggunakan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	42
4.3.3	Efektifitas Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	44
4.3.4	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	45
4.3.5	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	45
4.3.6	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	46
4.3.7	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	47
4.3.8	Manfaat - manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>).....	48

BAB V PENUTUP.....	50
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean 2003.....	15
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep Modifikasi berdasarkan Teori Delone dan McLean (dalam Rahayu, 2018)	17
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Jombang.....	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta JKN dan Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di Kabupaten Jombang.....	3
Tabel 3. 1 Definsi Operasional	21
Tabel 3. 2 Tabel Skoring	29
Tabel 3. 3 Rasio Efektifitas	29
Tabel 4. 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia	33
Tabel 4. 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin	33
Tabel 4. 3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan	34
Tabel 4. 4 Distribusi frekuensi responden berdasarkan kecamatan domisili	34
Tabel 4. 5 Lama Pemakaian Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	35
Tabel 4. 6 Penggunaan fitur Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	36
Tabel 4. 7 Fitur yang paling sering digunakan	36
Tabel 4. 8 Efektifitas penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN berdasarkan Kualitas Sistem	37
Tabel 4. 9 Efektifitas penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN berdasarkan Kualitas Informasi	38
Tabel 4. 10 Efektifitas penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN berdasarkan Kualitas Layanan	38
Tabel 4. 11 Efektifitas penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN berdasarkan Kepuasan Pengguna	39
Tabel 4. 12 Efektifitas penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN berdasarkan Manfaat - manfaat Bersih	40
Tabel 4. 13 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) di Kabupaten Jombang	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Studi Pendahuluan	56
Lampiran 2 Surat Jawaban Permintaan Data BPJS Kesehatan KC Mojokerto	57
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang...	58
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari BPJS Kesehatan	59
Lampiran 5 Hasil Studi Pendahuluan	60
Lampiran 6 Kuesioner Penelitian dan <i>Informed Consent</i>	61
Lampiran 7 Jadwal Penelitian	66
Lampiran 8 Rekap Pengambilan Data.....	67
Lampiran 9 Kualitas Sistem	68
Lampiran 10 Kualitas Informasi.....	71
Lampiran 11 Kualitas Layanan	74
Lampiran 12 Kepuasan Pengguna	77
Lampiran 13 Manfaat-manfaat Bersih.....	80

DAFTAR SINGKATAN

JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
CHIKA	: Chat Assistant JKN
PANDAWA	: Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp
TPMD	: Tempat Praktik Mandiri Dokter
TPMDG	: Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi