

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTISARI.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori .....	13
B. Kerangka Teori .....	24
C. Kerangka Konsep.....	24
D. Pertanyaan Penelitian .....	25
BAB III. METODE PENELITIAN .....	26
A. Jenis dan Disain Penelitian .....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
C. Populasi dan Subyek Penelitian .....	26
1. Batasan Populasi dan Subjek .....	26
2. Ukuran dan Cara Pengambilan Sampel.....	27
D. Identifikasi Variabel Penelitian .....	28
E. Definisi Operasional .....	29
F. Instrumen Penelitian.....	31

G. Pengumpulan Data.....	31
H. Validitas Data .....	31
I. Analisa Data .....	32
J. Etika Penelitian .....	32
K. Jalannya Penelitian .....	33
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
A. Hasil Penelitian.....	34
Gambar 4. Profil Pasien.....	36
Gambar 6. Daftar Poliklinik .....	38
Gambar 8. Informasi Kesehatan .....	39
B. Pembahasan .....	67
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>1</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. HOT Fit Model.....	24
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian .....	24
Gambar 3. Laman Awal Aplikasi.....	36
Gambar 4. Profil Pasien .....	36
Gambar 5. Admisi Pasien.....	37
Gambar 6. Daftar Poliklinik.....	38
Gambar 7. Jumlah Sediaan Tempat Tidur.....	38
Gambar 8. Informasi Kesehatan.....	39
Gambar 9. <i>Customer Care</i> Memberi Penjelasan Pada Pasien .....	50
Gambar 10. Antrian Mencetak SEP .....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 2. Definisi Operasional .....	29
Tabel 3. Karakteristik Responden Pegawai .....	40
Tabel 4. Karakteristik Responden Pasien.....	40
Tabel 5. Karakteristik Informan Wawancara Mendalam.....	41
Tabel 6. Deskripsi <i>System Use</i> Responden Pasien.....	41
Tabel 7. Deskripsi <i>Sytem Use</i> Responden Pegawai .....	42
Tabel 8. Deskripsi <i>User Satisfaction</i> Responden Pasien .....	44
Tabel 9. Deskripsi <i>User Satisfaction</i> Responden Pegawai .....	45
Tabel 10. Deskripsi <i>Organization Structure</i> Responden Pasien.....	47
Tabel 11. Deskripsi <i>Organization Structure</i> Responden Pegawai.....	48
Tabel 12. Deskripsi <i>Environment Organization</i> Responden Pasien .....	51
Tabel 13. Deskripsi <i>Environment Organization</i> Responden Pegawai.....	51
Tabel 14. Deskripsi <i>System Quality</i> (Kualitas Sistem) Responden Pasien .....	53
Tabel 15. Deskripsi <i>System Quality</i> Responden Pegawai.....	54
Tabel 16. Deskripsi <i>Information Quality</i> Responden Pasien .....	57
Tabel 17. Deskripsi <i>Information Quality</i> Responden Pegawai.....	58
Tabel 18. Deskripsi <i>Service Quality</i> Responden Pasien .....	60
Tabel 19. Deskripsi <i>Service Quality</i> Responden Pegawai .....	61
Tabel 20. Deskripsi <i>Net Benefit</i> Responden Pasien .....	63
Tabel 21. Deskripsi <i>Net Benefit</i> Responden Pegawai .....	63