

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	13
A. Latar Belakang	13
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Keaslian Penelitian.....	11
A. Telaah Pustaka	14
1. Teori Antrean	14
2. Mutu Pelayanan	25
3. Antrean <i>Online</i> Rawat Jalan Tingkat Lanjutan dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional	28
4. Mobile JKN.....	29
5. Waktu Tunggu	39
6. Indikator Kepatuhan FKTL	47
B. Kerangka Teori.....	51
C. Kerangka Konsep.....	52
D. Pertanyaan Penelitian	52
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	53
B. Tempat dan Waktu Penelitian	53
C. Subyek Penelitian.....	54

D. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	55
E. Cara Analisis Data.....	55
F. Etika Penelitian	56
1. Ethical clearance.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Hasil Penelitian	59
1. Karakteristik Subjek Penelitian.....	59
2. Karakteristik Tempat Penelitian.....	61
3. Jumlah Kedatangan Pasien	65
4. Implementasi Sistem Antrean	66
5. Kesiapan Manajemen Rumah Sakit dalam Pengaturan Sumberdaya Manusia.....	73
6. Implikasi Dari Pelaksanaan Antrean <i>Online</i> di FKRTL.....	78
7. Kendala Yang Dirasakan Manajemen dalam Melaksanakan Antrean <i>Online</i> di FKRTL.....	85
B. Pembahasan.....	92
1. Pelaksanaan Implementasi Sistem Antrean Pelayanan Rawat Jalan di FKTL Mitra BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Kantor Cabang Mojokerto	92
2. Kesiapan Manajemen Rumah Sakit Dalam Pengaturan Sumber Daya Manusia Selaku Operator yang Mengoperasikan Aplikasi Dalam Penerapan Antrean <i>Online</i> Rawat Jalan Tingkat Lanjutan di FKTL	111
3. Implikasi Dari Sistem Antrean <i>Online</i> yang Diterapkan Di FKTL Mitra BPJS Kesehatan Di Wilayah Kerja Kantor Cabang Mojokerto	115
4. Kendala Yang Dirasakan Tim Manajemen Dalam Melaksanakan Implementasi Antrean <i>Online</i> di FKTL	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	123
A. Kesimpulan	123
B. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	127