

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
INTISARI	8
ABSTRACT	9
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Signifikansi Penelitian	11
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Pertanyaan Penelitian	12
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Konsep Transformasi Digital dan Inovasi di Sektor Publik	16
2.2 <i>Citizen Satisfaction</i>	17
2.3 Indikator Penilaian Kualitas Layanan Kesehatan	19
2.4 Penelitian Terdahulu	23
2.5 Kerangka Pikir Penelitian	26
BAB III	28
METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Sumber dan Metode Pengumpulan Data: Survei Nasional Melalui Tayangan Iklan Facebook dan Instagram	29
3.3 Analisis Data	30
<b>3.3.1 Proses Analisis Data</b>	31
Bab IV	33
<i>CITIZEN-SATISFACTION</i> TERHADAP LAYANAN <i>TELEMEDICINE</i> DI INDONESIA	33
5.1 <i>Citizen-Satisfaction</i> Terhadap Layanan <i>Telemedicine</i> di Indonesia	33
5.2 <i>Word Cloud Analysis</i>	35

<b>5.2.1 Efektivitas Layanan</b>	35
<b>5.2.2 Keamanan Data dan Privasi Pasien</b>	36
<b>5.2.3 Responsivitas Pemberi Layanan (Dokter Online)</b>	37
<b>5.2.4 Aksesibilitas Layanan</b>	38
<b>5.2.5 Beban Biaya Diluar Tarif Layanan</b>	38
<b>5.2.6 Kondisi Psikologis Pasien</b>	39
<b>5.2.7 Tarif Keseluruhan Layanan</b>	40
Bab V	41
HASIL DAN PEMBAHASAN	41
5.1 Fenomena <i>Digital Divide</i> di Kalangan Pengguna <i>Telemedicine</i>	41
5.2 Rendahnya Kepercayaan Pengguna <i>Telemedicine</i> Terhadap Kerahasiaan Data dan Privasi Pasien	43
5.3 Penggunaan Iklan Facebook dan Instagram dalam Pengumpulan <i>Feedback</i> Organik Pada Studi Evaluasi Kebijakan	49
Bab VI	52
PENUTUP	52
6.1 Kesimpulan	52
6.2 Keterbatasan dan Penelitian Lanjutan	53
DAFTAR PUSTAKA	55