

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Keaslian Penelitian.....	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Telaah Pustaka.....	13
B. Kerangka Teori.....	22
C. Kerangka Konsep.....	23
D. Fokus Penelitian atau Definisi Operasional.....	24
E. Hipotesis.....	24
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
C. Subjek Penelitian.....	25
a. Batasan populasi.....	26
b. Besar sampel.....	26
c. Cara pengambilan sampel.....	26
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	28
E. Instrumen Penelitian.....	30
F. Validitas dan Reliabilitas.....	30
G. Cara Analisis Data.....	32
H. Etika Penelitian.....	35
I. Jalannya Penelitian.....	36

J. Keterbatasan Penelitian.....	36
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Penelitian	38
B. Pembahasan.....	56
BAB V	72
KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	79
otes	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Bulan Agustus 2022 – Desember 2023.....	6
Tabel 1.2	Pemanfaatan Pemakaian Mobile JKN Selama Agustus 2022 sampai dengan Desember 2023	8
Tabel 2.1	Kriteria Dampak dalam Analisis <i>Failure Modes Effect And Analysis</i>	19
Tabel 2.2	Kriteria Tingkat Kemungkinan Kegagalan/ <i>Detection</i> dalam Analisis <i>Failure Modes Effect And Analysis</i>	20
Tabel 2.3	Kriteria Tingkat Kemungkinan Rancangan Pengendalian/ <i>Detection</i> dalam Analisis <i>Failure Modes Effect And Anaylisis</i>	20
Tabel 2.4	Matrix Evaluasi Resiko.....	21
Tabel 2.5	Level Risiko.....	21
Tabel 3.1	Identifikasi Variabel Penelitian.....	28
Tabel 3.2	Hasil Validasi Kuesioner.....	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	38
Tabel 4.2	Pemanfaatan Mobile JKN RSRS	42
Tabel 4.3	Penilaian Manajemen Risiko dari Berbagai Unit di RSRS dalam Pemakaian Mobile JKN	45
Tabel 4.4	Kepuasan Aspek Responsiveness Pemanfaatan Mobile JKN di RSRS	47
Tabel 4.5	Kepuasan Aspek <i>Reliability</i> Pemanfaatan Mobile JKN di RSRS.....	47
Tabel 4.6	Kepuasan Aspek <i>Empathy</i> Pemanfaatan Mobile JKN di RSRS.....	48
Tabel 4.7	Kepuasan Aspek <i>Tangible</i> Pemanfaatan Mobile JKN di RSRS	48
Tabel 4.8	Kepuasan Aspek <i>Assurance</i> Pemakaian Mobile JKN di RSRS.....	50
Tabel 4.9	Kepuasan Pemanfaatan Individu Pemakaian Mobile JKN di RSRS .	50
Tabel 4.10	Model Pengaruh Pengguna Dalam Parameter RATER (<i>Reliability, Assurance, Tangible, Empathy</i> dan <i>Responsiveness</i>) Terhadap Pemanfaatan Individu.....	50
Tabel 4.11	R-Square (<i>Reliability, Assurance, Tangible, Empathy</i> dan <i>Responsiveness</i>) Secara Parsial Terhadap Pemanfaatn Individu.....	51
Tabel 4.12	Hasil Uji Statistik Kepuasan dengan Dependent Pengaruh Kepuasan Pengguna dalam Parameter RATER (<i>Reliability, Assurance, Tangible, Empathy</i> dan <i>Responsiveness</i>) secara Simultan Terhadap Pemanfaatan Mobile JKN di RSRS	52
Tabel 4.13	Hasil Uji Statistik Kepuasan dengan Dependent Pengaruh Kepuasan Pengguna dalam Parameter RATER (<i>Reliability, Assurance, Tangible, Empathy</i> dan <i>Responsiveness</i>) secara Parsial Terhadap Pemanfaatan Mobile JKN di RSRS	52
Tabel 4.14	Upaya Rekomendasi dalam Menurunkan Risiko dalam Pemakaian Mobile JKN	54
Tabel 4.15	Rekomendasi Peningkatan Pemanfaatan Individu Pendaftaran Online Melalui Mobile JKN di RSRS.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Komposisi Berdasarkan Penjamin Kunjungan Pasien Rawat Jalan Agustus 2022 – Desember 2023	7
Gambar 1.2	Fluktuasi Kunjungan Berdasarkan Penjamin Kurun Waktu Agustus 2022 – Desember 2023	7
Gambar 1. 3	Perbandingan Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan dan Pendaftaran Mobile JKN di Rawat Jalan RS Royal Surabaya	9
Gambar 2.1	Manfaat dan Kepuasan Individu dalam Pemanfaatan Teknologi Antrian <i>Online</i> (Subchan, et al, 2012).....	21
Gambar 2.2	Kerangka Teori	23
Gambar 2.3	Kerangka Teori Pendekatan Kualitatif	23
Gambar 2.4	Kerangka Teori Pendekatan Kuantitatif	23
Gambar 3.1	Alur Penelitian.....	36
Gambar 4. 1	Layanan Mobile JKN RS Royal Surabaya	39
Gambar 4. 2	Alur Pendaftaran Online Mobile JKN di RSRS	40