

**DAFTAR ISI**

LEMBAR PENGESAHAAN .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERSEMPAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT .....</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan .....	6
D. Manfaat.....	7
E. Keaslian Penelitian .....	8
F. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Pustaka .....	12
B. Landasan Teori .....	25
C. Kerangka Konsep .....	27
D. Pertanyaan Penelitian .....	28
BAB III METODE PENELITIAN .....	30
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	30
B. Subjek dan Objek .....	31
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
D. Variabel Penelitian .....	31
E. Definisi Operasional .....	31
F. Teknik Pengumpulan Data .....	33
G. Instrumen Penelitian.....	34
H. Uji Keabsahan Data.....	36



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

Modernisasi Akses Layanan BPJS melalui WhatsApp Chatbot dan Google Form di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman

DHATU DHESYA RAMADHANI, Dr. Nur Rokhman, S.Si., M.Kom.

Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

I. Analisis Data.....	36
J. Etika Penelitian .....	37
K. Pelaksanaan Penelitian.....	38
L. Keterbatasan Penelitian .....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	41
A. Hasil.....	41
B. Pembahasan.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
A. Kesimpulan .....	97
B. Saran .....	98
DAFTAR PUSTAKA .....	100
LAMPIRAN .....	106