

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Keaslian Penelitian .....	9
1.5.1 Konteks Wilayah 3T yang Spesifik .....	10
1.5.2 Pembelajaran pada Keterbatasan Infrastruktur dan Sumber Daya Manusia .....	10
1.5.3 Evaluasi Empiris Inovasi Kebijakan Digital.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	12
3.1 Tinjauan Pustaka.....	12
3.2 Landasan Teori .....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Pemilihan Kasus .....	25
3.2. Kisi-kisi Amatan.....	26
3.3. Pengumpulan Data .....	27
3.4. Kerangka Analisis.....	28
3.4.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	29
3.4.2. Hubungan variabel bebas dan variabel terikat .....	31
3.5. Validitas Data dan Informasi .....	31
3.5.1. Uji Validitas.....	31
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	32

3.5.3. Uji Multikolinearitas .....	32
3.6. Pengolahan dan Analisis Data .....	33
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
4.1. Profil Responden .....	34
4.1.1. Staf Manajemen RSUD Kota Tarakan. ....	34
4.1.2. Pasien RSUD Kota Tarakan: Pengguna Akhir dalam Ekosistem Layanan Terintegrasi.....	36
4.2 Evaluasi Model Penelitian.....	37
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	37
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	38
4.2.3 Uji Validitas Konvergen.....	39
4.2.4 Uji Validitas Diskriminan .....	39
4.2.5 Uji Kolinearitas.....	40
4.2.6 Uji Validitas Higher Order/Second Order.....	41
4.3 Evaluasi Model Struktural.....	41
4.3.1 Uji R <sup>2</sup> .....	41
4.3.2 Uji F .....	41
4.3.3 Uji Q <sup>2</sup> .....	42
4.4 Uji Hipotesis.....	42
4.5. Pembahasan Uji Hipotesis.....	42
4.5.1 H <sub>1</sub> : Dimensi Reliabilitas. ....	42
4.5.2 H <sub>2</sub> : Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	43
4.5.3 H <sub>3</sub> : Dimensi <i>Assurance</i> .....	43
4.5.4 H <sub>4</sub> : Dimensi <i>Emphaty</i> .....	43
4.5.5 H <sub>5</sub> : Dimensi <i>Tangibles</i> .....	43
4.5.6 H <sub>6</sub> : Kualitas Layanan .....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1 Simpulan.....	45
5.2 Implikasi Penelitian.....	46
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	46
5.2.2 Implikasi Managerial .....	47

5.3 Keterbatasan Penelitian .....	49
5.4 Saran .....	49
5.4.1 Saran untuk Manajemen RSUD Kota Tarakan. ....	49
5.4.2 Saran untuk peneliti selanjutnya. ....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN.....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Peserta Jaminan Kesehatan Nasional.....	2
Tabel 3.1 Kisi-kisi amatan.....	26
Tabel 3.2 Contoh pertanyaan dalam kuesioner .....	30
Tabel 3.3 Hubungan variabel bebas dan variabel terikat .....	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas .....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Kolinearitas.....	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Hipotesis .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran I</b> Kuesioner Penelitian Pasien.....	58
<b>Lampiran II</b> Kuesioner Penelitian Managemen .....	63