

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Telaah Pustaka.....	13
1. Transformasi Digital di Layanan Kesehatan.....	13
2. Transformasi Digital di BPJS Kesehatan.....	14
3. Waktu Tunggu Layanan.....	15
4. Konsep Donabedian.....	17
5. Teori Antrean.....	19
6. Teori HOT Fit.....	20
7. Integrasi Konsep Dalam Penelitian.....	22
B. Kerangka Teori.....	25
C. Kerangka Konsep.....	26
D. Hipotesis dan Pertanyaan Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
C. Subjek Penelitian.....	28
1. Batasan Populasi.....	28

2. Besar Sampel .....	28
3, Cara Pengambilan Sampel .....	32
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	33
E. Definisi Operasional Variabel.....	34
F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	35
G. Cara Analisis Data.....	38
H. Refleksifitas Peneliti .....	43
I. Etika Penelitian .....	44
J. Keterbatasan Penelitian .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
A. Hasil Penelitian .....	47
1. Cakupan Kepesertaan Program JKN di Cabang Selong .....	47
2. Karakteristik fasilitas Kesehatan .....	48
3. Tingkat Pemanfaatan Mobile JKN di Cabang Selong .....	51
4. Tingkat Pemanfaatan Mobile JKN di Fasilitas Kesehatan .....	52
5. Gambaran Waktu Tunggu Layanan Rawat Jalan .....	58
6. Gambaran Waktu Tunggu Layanan Rawat Jalan Per RS.....	59
7. Pemanfaatan Mobile JKN dan Waktu Tunggu Layanan.....	60
8. Pemanfaatan Mobile JKN dan Waktu Tunggu Layanan di Faskes.....	62
9. Implikasi Waktu Tunggu Per Poli di Faskes Kerjasama.....	67
10. Hasil Studi Kualitatif .....	72
B. Pembahasan.....	89
1. Pemanfaatan Mobile JKN Dalam Perspektif Transformasi Digital .....	89
2. Implikasi Pemanfaatan Mobile JKN Terhadap Waktu Tunggu .....	90
3. Mobile JKN Tidak Otomatis Menurunkan Waktu Tunggu Poli .....	91
4. Sintesis HOT-Fit dan Donabedian Dalam Implementasi MJKN .....	92
5. Implikasi Kebijakan dan Praktek Pelayanan di Faskes .....	93
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>94</b>
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Research Gap</i> Penelitian .....	10
Tabel 2. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	30
Tabel 3. Devinisi Operasional Variabel Penelitian .....	34
Tabel 4. Kepesertaan Program JKN di BPJS Kesehatan KC Selong.....	48
Tabel 5. Karakteristik Fasilitas Kesehatan Kerjasama KC Selong .....	50
Tabel 6. Pemanfaatan antrian Online dan Mobile JKN .....	51
Tabel 7. Tingkat Pemanfaatan Mobile JKN di Faskes .....	52
Tabel 8. Progress Pemanfaatan Mobile JKN di Faskes .....	54
Tabel 9. Rata-Rata Waktu Tunggu Layanan Rawat Jalan .....	58
Tabel 10. Rerata Waktu Tunggu Rawat Jalan Per RS .....	59
Tabel 11. Pemanfaatan Antrol Via Mobile JKN dan Waktu Tunggu.....	61
Tabel 12. Waktu Tunggu layanan di Faskes kerjasama.....	67
Tabel 13. Waktu Tunggu di 3 Poli Dengan Kunjungan Tertinggi.....	70
Tabel 14. Karakteristik Lokus Wawancara.....	71
Tabel 15. Karakteristik Informan Wawancara .....	73
Tabel 16. Identifikasi Faktor Dimensi <i>Human</i> .....	76
Tabel 17. Identifikasi Faktor Dimensi <i>Organization</i> .....	80
Tabel 18. Identifikasi Faktor Dimensi <i>Technology</i> .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan fitur Antrean Online pada aplikasi Mobile JKN .....	3
Gambar 2. Tren Pemanfaatan Antrian Online Melalui Mobile JKN .....	4
Gambar 3. Kerangka Teori Penelitian.....	25
Gambar 4. Kerangka Konsep Penelitian .....	26
Gambar 5. Cakupan Kepesertaan JKN Kabupaten Lombok Tengah .....	49
Gambar 6. Cakupan Kepesertaan JKN Kabupaten Lombok Timur .....	50
Gambar 7. Persentase Pemanfaatan Mobile JKN di faskes .....	56
Gambar 8. Tren Pemanfaatan Antian Online Mobile JKN .....	57
Gambar 9. Perbandingan Waktu Tunggu Mobile JKN vs Non Mobile JKN .....	66
Gambar 10. Efisiensi Waktu Tunggu Menggunakan Mobile JKN di RS .....	66
Gambar 11. Distribusi Poli dengan Kunjungan Tertinggi vs Terendah.....	67
Gambar 12. Distribusi Poli dengan Waktu Tunggu Terpanjang.....	71