

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
PERNYATAAN.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Rumah Sakit.....	9

B. BPJS Kesehatan	13
C. Kepuasan Pengguna	22
D. Metode End User Computing Satisfaction.....	26
E. Kerangka Teori.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Kerangka Konsep	32
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	32
C. Rancangan/Desain Penelitian.....	35
D. Populasi dan Sampel	35
E. Instrumen Penelitian.....	38
F. Prosedur Penelitian.....	40
G. Pengolahan dan Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	44
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
B. Hasil Penelitian	49
BAB V PEMBAHASAN	62
A. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Aplikasi <i>Mobile JKN</i> Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> Pada Aspek <i>Content</i> di RSU Syifa Medina.....	62

B. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> Pada Aspek <i>Accuracy</i> di RSU Syifa Medina	65
C. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> Pada Aspek <i>Format</i> di RSU Syifa Medina.....	68
D. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> Pada Aspek <i>Ease of Use</i> di RSU Syifa Medina	70
E. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> Pada Aspek <i>Timeliness</i> di RSU Syifa Medina	73
F. Keterbatasan Penelitian.....	76
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	84