

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Jaminan Kesehatan Nasional	5
2.1.2 Aplikasi Mobile JKN	9
2.1.3 Efektivitas	13
2.1.4 Pelayanan.....	14
2.2 Kerangka Konsep	16
BAB III.....	17
METODE PENELITIAN	17
3.1 Rancangan Penelitian.....	17
3.2 Subjek Penelitian	17
3.3 Fokus Studi	17
3.4 Definisi Operasional Fokus Studi.....	18

3.5 Instrumen Penelitian	18
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.8 Teknik Analisa Data	19
3.9 Etika Penelitian	20
BAB IV	22
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	22
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	22
4.1.1 Gambaran Kantor BPJS Kesehatan Kota Blitar	22
4.1.2 Visi dan Misi BPJS Kesehatan.....	22
4.2 Data Informan	23
4.3 Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN	24
4.3.1 Pengaruh hadirnya Mobile JKN	24
4.3.2 Sarana penunjang pemanfaatan Mobile JKN	25
4.3.3 Cara meningkatkan pemanfaatan Mobile JKN.....	26
4.3.4 Fitur yang digunakan peserta setelah registrasi Mobile JKN	26
4.4 Kendala Aplikasi Mobile JKN	27
4.5 Efektivitas Pelayanan Setelah Hadirnya Mobile JKN.....	27
4.5.1 Nilai efektivitas pelayanan setelah hadirnya Mobile JKN	27
4.5.2 Pelayanan yang didapatkan peserta.....	28
4.5.3 Pelayanan efektif menurut peserta	29
BAB V.....	33
PENUTUP.....	33
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	37
Surat Pengantar BPJS Kesehatan KC Kediri.....	37
Informed Consent Penelitian	38
Form Persetujuan Informan	39
Pedoman Wawancara	40
Ringkasan Hasil Wawancara	41

Dokumentasi Kegiatan 49

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 definisi operasional.....	18
Tabel 4. 1 data informan pegawai dan peserta BPJS Kesehatan Kota Blitar.....	24

DAFTAR GAMBAR

gambar 2. 1 fitur aplikasi Mobile JKN	10
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar	37
Lampiran 2 Informed Consent.....	38
Lampiran 3 Form Persetujuan	39
Lampiran 4 Pedoman Wawancara	40
Lampiran 5 Reduksi Hasil Wawancara.....	41
Lampiran 6 Dokumentasi	49

DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

JKN : Jaminan Kesehatan Nasional

BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

KIS : Kartu Indonesia Sehat

PBI : Penerima Bantuan Iuran

PPU : Pekerja Penerima Upah

PBPU : Pekerja Bukan Penerima Upah

BP : Bukan Pekerja

FKTP : Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

FKRTL : Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan

PHP : Pergantian Nomor Handphone dan E-mail

MCS : Mobile Customer Service