DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN iii
LEMBAR PERSETUJUAN iv
HALAMAN PENGESAHAN v
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR SINGKATAN xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.1 Rumusan Masalah 5
1.2 Tujuan 5
1.3.1 Tujuan Umum 5
1.3.2 Tujuan Khusus 5
1.4 Manfaat 5
1.4.1 Manfaat Teoritis 5
1.4.2 Manfaat Praktis 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1 Rumah Sakit 7
2.2.1 Definisi Rumah Sakit 7
2.2.2 Klasifikasi Rumah Sakit 7
2.2.3 Fungsi Rumah Sakit 9
2.2 Optimalisasi 10
2.2.1 Pengertian Optimalisasi 10
2.2.2 Teori De Lone dan Mc Lean 11
2.3 Aplikasi Mobile JKN 12
2.3.1 Pengertian Aplikasi Mobile JKN 12
2.3.2 Fitur Aplikasi Mobile JKN 15

2.4 Tempat Pendaftaran Pasien 17
1.4.1 Unit Rawat Jalan 17
2.5 Kerangka Konsep 19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 20
3.1 Jenis dan Desain Penelitian 20
3.2 Populasi dan Sampel 20
3.2.1 Populasi 20
3.2.2 Sampel 20
3.2.3 Teknik Sampling 21
3.3 Variabel Penelitian 22
3.4 Definisi Operasional 22
3.5 Instrumen dan Metode Pengumpulan Data 24
3.5.1 Instrumen Penelitian 24
3.5.2 Cara Pengumpulan Data 24
3.6 Teknik Pengumpulan Data 24
3.6.1 Teknik Pengolahan Data 24
3.6.2 Analisis Data 26
3.7 Tempat dan Jadwal Penelitian 27
3.7.1 Tempat Penelitian 27
3.7.2 Jadwal Penelitian 27
3.8 Tahap Penelitian 28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 30
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Lavalette 30
4.1.1 Profil Rumah Sakit Lavalette 30
4.1.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Lavalette 31
4.1.3 Visi, Misi, Motto, dan Nilai Rumah Sakit Lavalette 32
4.2 Gambaran Umum Unit Rekam Medis Rumah Sakit Lavalette 33
4.2.1 Struktur Organiasasi Unit Rekam Medis Rumah Sakit Lavalette 33
4.2.2 Visi, Misi, dan Tujuan Unit Rekam Medis Rumah Sakit Lavalette 33
4.2.3 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Lavalette 34
4.3 Hasil Penelitian 35
4.3.1 Karakteristik Umum Responden 35

4.3.2 Kualitas Layanan (*Service Quality*) 36
4.3.3 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) 36
4.4 Pembahasan 37
4.4.1 Karakteristik Umum Responden 37
4.4.2 Kualitas Layanan (*Service Quality*) 38
4.4.3 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) 38
BAB V PENUTUP 40
5.1 Kesimpulan 40
5.2 Saran 40
DAFTAR PUSTAKA 42
LAMPIRAN 44