

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	III
LEMBAR PENGESAHAN	IV
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
ABSTRAK	VIII
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XV
DAFTAR SINGKATAN.....	XVI
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2. 1 Landasan Teori	5
2.1.2 Sistem Layanan Kesehatan (JKN Dan NON JKN)	6
2.1.3 Persepsi	11
2.1.4 Kepuasan.....	13
2.2. Kerangka Konseptual	15
2.3. Hipotesis Penelitian	16
BAB III.....	17
METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	17
3.3 Variabel Penelitian	18

3.4 Definisi Operasional Variabel	19
3.5 Instrumen Penelitian	25
3.6 Metode Pengumpulan Data	27
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.8 Teknik Analisa Data	27
3.9 Penyajian Data.....	28
3.10 Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data.....	28
3.11 Etika Penelitian.....	29
3.12 Penerapan Etika Penelitian	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil Penelitian.....	31
4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	31
4.1.2 Persepsi <i>Responsivitas</i> Pada Pelayanan Administrasi Rawat Jalan yang ada pada Rumah Sakit PHC Surabaya	32
4.1.3 Persepsi <i>Reliability</i> pada pelayanan administrasi rawat jalan yang ada pada Rumah Sakit PHC Surabaya	32
4.1.4 Persepsi <i>Emphaty</i> pada pelayanan administrasi rawat jalan yang ada pada Rumah Sakit PHC Surabaya.....	33
4.1.5 Persepsi <i>Tangible</i> pada pelayanan administrasi rawat jalan yang ada pada Rumah Sakit PHC Surabaya.....	33
4.1.6 Persepsi <i>Assurance</i> pada pelayanan administrasi rawat jalan yang ada pada Rumah Sakit PHC Surabaya	34
4.2 Pembahasan	34
4.7.1 Persepsi Kepuasan <i>Responsivitas</i> Pasien JKN dan Non JKN Pada Pelayanan Administrasi Rawat Jalan yang ada pada Rumah Sakit PHC Surabaya	34
4.7.2 Persepsi Kepuasan <i>Reliability</i> Pasien JKN dan Non JKN Pada Pelayanan Administrasi Rawat Jalan yang ada pada Rumah Sakit PHC Surabaya	35
4.7.3 Persepsi Kepuasan <i>Emphaty</i> Pasien JKN dan Non JKN Pada Pelayanan Administrasi Rawat Jalan yang ada pada Rumah Sakit PHC Surabaya	36
4.7.4 Persepsi Kepuasan <i>Tangible</i> Pasien JKN dan Non JKN Pada Pelayanan Administrasi Rawat Jalan yang ada pada Rumah Sakit PHC Surabaya	37

4.7.5	Persepsi Kepuasan <i>Assurance</i> Pasien JKN dan Non JKN Pada Pelayanan Administrasi Rawat Jalan yang ada pada Rumah Sakit PHC Surabaya	37
4.3	Analisis Perbedaan Persepsi Kepuasan antara Pasien JKN dan Non JKN Terhadap Pelayanan Administrasi Rawat Jalan di Rumah Sakit PHC Surabaya	38
BAB V PENUTUP		40
5.1	Kesimpulan.....	40
5.2	Saran	40
DAFTAR PUSTAKA		42
LAMPIRAN.....		47
	Lampiran I Lembar Penjelasan Kepada Calon Informan	47
	Lampiran II Lembar Persetujuan.....	50
	Lampiran III Lembar Kuesioner.....	51
	Lampiran IV Rekap Jawaban Kuesioner	51
	Lampiran V Surat Izin Penelitian	51
	Lampiran VI Jawaban Surat Izin Rumah Sakit	51
	Lampiran VII Surat Lolos Etik Rumah Sakit	60
	Lampiran VIII Dokumentasi Penelitian	51