

DAFTAR ISI

GAMBARAN KEPUASAN PESERTA JKN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TANGGULANGIN	i
LAPORAN TUGAS AKHIR	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Jaminan Kesehatan Nasional.....	5
2.1.1 Kepesertaan	5
2.1.2 Iuran Kepesertaan	6
2.2 Kepuasan Peserta.....	7

2.2.1	Pengertian Kepuasan	7
2.2.2	Dimensi Kepuasan	7
2.2.3	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	8
2.2.4	Elemen – Elemen Kepuasan Pelanggan	9
2.2.5	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	10
2.2.6	Manfaat Pengukuran Kepuasan	11
2.2.7	Jenis Pelayanan	11
2.3	Pengertian Puskesmas	12
2.3.1	Tujuan Puskesmas	13
2.3.2	Fungsi Puskesmas	13
2.3.3	Visi dan Misi Puskesmas	14
2.3.4	Tenaga Kesehatan	14
2.3.5	Upaya Penyelenggaraan Kesehatan	15
2.4	Kerangka Konseptual.....	16
BAB III		17
METODE PENELITIAN.....		17
3.1	Rancangan Penelitian.....	17
3.2	Subjek Penelitian	17
3.3	Fokus Studi.....	18
3.4	Instrumen Penelitian	18
3.5	Definisi Operasional	19
3.6	Waktu dan Tempat Penelitian	21
3.6.1	Waktu	21
3.6.2	Tempat Penelitian	21
3.7	Prosedur Pengambilan Data	21
3.8	Metode Pengumpulan Data	21
3.9	Analisis Data	22
3.10	Penyajian Data.....	23
3.11	Etika Penelitian.....	23
BAB IV		25
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		25
4.1	Hasil Penelitian	25
4.2	DATA HASIL PENELITIAN.....	26
4.2.1	Gambaran Kepuasan Peserta JKN berdasarkan dimensi bukti fisik (<i>Tangible</i>)	26

4.2.2 Gambaran Kepuasan Peserta JKN berdasarkan dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	28
4.2.3 Gambaran Kepuasan Peserta JKN berdasarkan dimensi kehandalan (<i>reabillity</i>)	31
4.2.4 Gambaran Kepuasan Peserta JKN berdasarkan dimensi jaminan (<i>assurance</i>)	33
4.2.5 Gambaran Kepuasan Peserta JKN berdasarkan dimensi empati (<i>emphaty</i>)	36
4.2.6 Hasil Triangulasi Data Wawancara	37
4.3 PEMBAHASAN	40
4.3.2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Puskesmas Tanggulangin	41
4.3.3 Kehandalan (<i>Reliability</i>) di Puskesmas Tanggulangin	41
4.3.4 Jaminan (<i>Assurance</i>) di Puskesmas Tanggulangin	42
4.3.5 Empati (<i>Emphaty</i>) di Puskesmas Tanggulangin	43
4.4 KETERBATASAN PENELITIAN	44
BAB V	45
KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	46
5.2.1 Bagi Puskesmas Tanggulangin	46
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	49
Transkrip Wawancara	51
Lampiran Surat Izin Bakesbangpol JATIM	61
Lampiran Surat Izin Bakesbangpol Sidoarjo	62
Lampiran Surat Izin Dinas Kesehatan Sidoarjo	63
Lampiran Surat Izin Puskesmas Tanggulangin	64
Lampiran Surat Izin Penelitian Poltekkes Malang	65
INFORMED CONSENT	66