

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK INDONESIA.....	vi
ABSTRAC	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	5
1.3. 1. Tujuan umum	5
1.3. 2. Tujuan khusus	5
1.4 Manfaat.....	5
1.4. 1. Bagi BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo	
1.4. 2. Bagi Politeknik kesehatan kemenkes malang	5
1.4. 3. Bagi peneliti	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan	7
2.1.2 Klaim.....	7
2.1.3 Kualitas pelayanan	13
2.2 Kerangka konsep	17
METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Populasi dan sampel penelitian	18
3.2.1 Populasi.....	18

3.2.2	Sampel Penelitian.....	18
3.3	Variabel penelitian	19
3.4	Definisi operasional.....	20
3.5	Instrumen Penelitian.....	25
3.6	Metode Pengumpulan Data	25
3.7	Tempat dan waktu	26
3.7.1	Tempat penelitian.....	26
3.7.2	Waktu penelitian	26
3.8	Pengolahan data/ teknik analisa data.....	26
3.9	Analisis data	27
3.10	Penyajian data.....	27
3.11	Etika Penelitian.....	27
BAB IV	29
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1.	Gambaran umum lokasi penelitian.....	29
4.2.	Karakteristik Responden	29
4.3.	Hasil Penelitian.....	32
4.4.	Pembahasan	34
4.4.1	Kualitas Pelayanan dalam dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	34
4.4.2	Kualitas Pelayanan dalam dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	35
4.4.3	Kualitas Pelayanan dalam dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	35
4.4.4	Kualitas Pelayanan dalam dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	36
4.4.5	Kualitas Pelayanan dalam dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	36
4.5.	Keterbatasan penelitian	37
BAB V	38
PENUTUP	38
5.1.	Kesimpulan.....	38
5.2.	Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
Lampiran	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	16
Tabel 4. 1 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo bulan Oktober-November 2022	25
Tabel 4. 2 Distribusi responden berdasarkan kelompok umur di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo bulan Oktober-November 2022	25
Tabel 4. 3 Distribusi responden berdasarkan jenis klaim di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo bulan Oktober-November 2022	26
Tabel 4. 4 Distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo bulan Oktober-November 2022	26
Tabel 4. 5 Distribusi responden berdasarkan Pendidikan Terakhir di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo bulan Oktober-November 2022	27
Tabel 4. 6 Data dimensi Reliability (Kehandalan) kualitas pelayanan klaim peserta jamsostek di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo bulan Oktober-November 2022 .	27
Tabel 4. 7 Data dimensi Assurance (Jaminan) kualitas pelayanan klaim peserta jamsostek di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo bulan Oktober-November 2022 .	28
Tabel 4. 8 Data dimensi Tangibles (Bukti Fisik) kualitas pelayanan klaim peserta jamsostek di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo bulan Oktober-November 2022 .	29
Tabel 4. 9 Data dimensi Emphaty (Empati) kualitas pelayanan klaim peserta jamsostek di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo bulan Oktober-November 2022 .	29
Tabel 4. 10 Data dimensi Responsiveness (Daya tanggap) kualitas pelayanan klaim peserta jamsostek di BPJS Ketenagakerjaan Ponorogo Oktober-November 2022.....	30