

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Jaminan Kesehatan Nasional.....	5
2.2 Peserta Jaminan Kesehatan .....	6
2.3 Manfaat Jaminan Kesehatan .....	20
2.4 Kepuasan .....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Rancangan Penelitian .....	26
3.2 Subjek Penelitian.....	26
3.3 Fokus Studi .....	27

3.4 Definisi Operasional.....	27
3.5 Instrumen Penelitian.....	28
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.8 Penyajian Data .....	31
3.9 Etika Penelitian .....	31
<b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Gambaran Umum.....	32
4.2 Gambaran Khusus .....	33
4.3 Pembahasan.....	46
4.4 Keterbatasan .....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>51</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden .....	33
Tabel 4.2	Hasil Wawancara berdasarkan Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan) Responden 1.....	34
Tabel 4.3	Hasil Wawancara berdasarkan Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan) Responden 2.....	35
Tabel 4.4	Hasil Wawancara berdasarkan Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan) Responden 1 .....	37
Tabel 4.5	Hasil Wawancara berdasarkan Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan) Responden 2.....	38
Tabel 4.6	Hasil Wawancara berdasarkan Aspek <i>Tangible</i> (Bukti Nyata) Responden 1.....	39
Tabel 4.7	Hasil Wawancara berdasarkan Aspek <i>Tangible</i> (Bukti Nyata) Responden 2.....	40
Tabel 4.8	Hasil Wawancara berdasarkan Aspek <i>Empathy</i> (Empati) Responden 1 .....	41
Tabel 4.9	Hasil Wawancara berdasarkan Aspek <i>Empathy</i> (Empati) Responden 2.....	42
Tabel 4.10	Hasil Wawancara berdasarkan Aspek <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Responden 1 .....	44
Tabel 4.11	Hasil Wawancara berdasarkan Aspek <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Responden 2 .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Kegiatan.....	52
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian .....	53
Lampiran 3. Informed Consent .....	56
Lampiran 4. Instrumen Wawancara mendalam ( <i>in depth interview</i> ).....	58
Lampiran 5. Hasil Wawancara .....	60
Lampiran 6. Dokumentasi.....	69