

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Umum.....	4
1.3.1 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Bagi Peneliti.....	4
1.4.2 Bagi institusi BPJS Kesehatan.....	4
1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan.....	5
BAB 2.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Definisi Jaminan Kesehatan Nasional	6
2.1.2 Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional	6
2.1.3 Tinjauan tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	8
2.1.4 Prinsip BPJS Kesehatan	9
2.1.5 Penerima Bantuan Iuran APBD.....	10
2.1.6 Kepuasan	11
2.1.7 Pelayanan Kesehatan	14
2.1.7.1 Definisi Pelayanan Kesehatan	14
2.1.7.2 Hak dan Kewajiban Pelayanan Kesehatan.....	14
2.1.7.3 Macam-macam Pelayanan Kesehatan	14
BAB 3.....	17
METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Rancangan Penelitian	17
3.2 Populasi dan Sampel.....	17
3.2.1 Populasi.....	17
3.2.2 Sampel	17
3.3 Variabel Penelitian	18

3.4 Definisi Operasional Variabel	19
3.5 Instrumen Penelitian	21
3.6 Teknik Pengumpulan data	21
3.7 Analisa Data dan Penyajian Data	22
3.7.1 Analisa Data.....	22
3.7.2 Penyajian Data	22
3.8 Lokasi Penelitian	23
3.9 Etika Penelitian.....	23
BAB IV	25
HASIL DAN PENELITIAN	25
4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	25
4.2 Gambaran Umum Responden.....	25
4.3 Hasil Penelitian.....	26
4.4 Pembahasan	29
4.5 Keterbatasan Penelitian	32
BAB V.....	33
KESIMPULAN DAN SARAN.....	33
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	35

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	19
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	25
Tabel 4.3 Tabel Tanggapan Tangible Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan	26
Tabel 4.4 Tabel Tanggapan Reliability Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan	27
Tabel 4.5 Tabel Tanggapan Responsiveness Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan.....	27
Tabel 4.6 Tabel Tanggapan Assurance Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan	28
Tabel 4.7 Tabel Tanggapan Empati Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep Berdasarkan Teori Simatupang (2008)	16
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan.....	38
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden	41
Lampiran 3. Rekapitulasi Kepuasan Aspek Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	42
Lampiran 4. Rekapitulasi Kepuasan Aspek Keandalan (<i>Realibility</i>).....	44
Lampiran 5. Rekapitulasi Kepuasan Aspek Daya Tanggap (<i>Responsivess</i>)	46
Lampiran 6. Rekapitulasi Kepuasan Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>).....	48
Lampiran 7. Rekapitulasi Kepuasan Aspek Empati (<i>Emphaty</i>).....	50