

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan.....	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Bagi Peneliti	4
1.4.2 Bagi Insitusi	4
1.4.3 Bagi Mahasiswa D3 Asuransi Keshatan	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jaminan Kesehatan Nasional.....	5
2.1.1 Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional	5
2.1.2 Prinsip Jaminan Kesehatan Nasional	5
2.1.3 Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional.....	7
2.2 Badan Peyelenggara Jaminan Sosial	7
2.2.1 pengertian Badan Peyelenggara Jaminan Sosial	7

2.2.2	Wewenang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	7
2.2.3	Hak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	8
2.2.4	Kewajiban Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	8
2.3	Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).. Error! Bookmark not defined.	
2.3.1	Pengertian Puskesmas Error! Bookmark not defined.	
2.3.2	Prinsip penyelenggaraan Puskesmas 10	10
2.3.3	Tugas dan Fungsi Puskesmas Error! Bookmark not defined.	1
2.3.4	fungsi penyelenggaraan UKM Wewenang Puskesmas..... Error! Bookmark not defined.	1
2.3.5	fungsi penyelenggaraan UKP Wewenang Puskesmas Error! Bookmark not defined.	
2.4	Kepuasan Pasien 13	13
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pasien 13	13
2.4.2	Faktor –faktor Kepuasan Pasien..... 13	13
2.4.3	Aspek yang Mempengaruhi kepuasan Pasien 14	14
2.4.4	Metode Pengukuran Kepuasan..... Error! Bookmark not defined.	
2.5	Kerangka Konsep 16	16

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian 17	17
3.2	Populasi dan Sampel..... 17	17
3.2.1	Populasi Error! Bookmark not defined.	
3.2.2	Sampel Error! Bookmark not defined.	
3.2.2.1	Kriteria inklusi..... Error! Bookmark not defined.	
3.2.2.2	Kriteria Eksklusi..... Error! Bookmark not defined.	
3.1.3	Besar Sampel Error! Bookmark not defined.	
3.1.4	Teknik Sampling..... Error! Bookmark not defined.	

3.3	Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4	Instrumen Penelitian	24
3.5	Metode Pengumpulan Data	25
	3.5.1 kuisiner	Error! Bookmark not defined.
	3.5.2 Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.6	Lokasi dan waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	3.6.1 Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	3.6.2 Waktu penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Analisis Data dan Penyajian Data.....	Error! Bookmark not defined.
	3.7.1 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
	3.7.2 Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
3.8	Etika Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	30
	4.1.1 Gambaran Umum Tempat	30
4.2	Gambaran Umum Responden	30
4.3	Hasil Penelitian	32
	4.3.1 Mengetahui Gambaran Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan.....	32
	4.3.2 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	32
	4.3.3 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	33
	4.3.4 <i>Responsivess</i> (Daya Tanggap)	34
	4.3.5 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	36
	4.3.6 <i>Emphaty</i> (Empati)	37
4.4	Pembahasan.....	38

4.4.1	Gambaran Kepuasan Peserta BPJS KESEHATAN Tangible (Bukti Fisik)	38
4.4.2	Gambaran Kepuasan Peserta BPJS KESEHATAN Reliability (Kehandalan)	38
4.4.3	Gambaran Kepuasan Peserta BPJS KESEHATAN Responsivess (Daya Tanggap)	39
4.4.4	Gambaran Kepuasan Peserta BPJS KESEHATAN Assurance (Jaminan)	40
4.4.5	Gambaran Kepuasan Peserta BPJS KESEHATAN Emphaty (Empati)	41
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	30
5.2	Saran	30
DAFTAR PUSTAKA		44
LAMPIRAN -LAMPIRAN		47

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definsi Operasional Variabel	22
Tabel 3.2 Range skala tingkat kepuasan.....	32
Tabel 4.1 Unit Layanan	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	32
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Bukti Fisik (Tagible)	33
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kehandalan (Reliability)	34
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Ketanggapan (Responsiveness).....	36
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Jaminan (Assurance)	37
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Empati (Emphaty)	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	19
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	49
Lampiran 2 Lembar Instrumen Kuisisioner.....	52
Lampiran 3 Informed Consent	57
Rekapitulasi Kepuasan Aspek Bukti Fisik (Tangible)	58
Rekapitulasi Kepuasan Aspek Keandalan (Reliability)	60
Rekapitulasi Kepuasan Aspek Daya Tanggap (Responsivess)	61
Rekapitulasi Kepuasan Aspek Jaminan (Assurance)	62
Rekapitulasi Kepuasan Aspek Empati (Emphaty)	6