

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
SAMPUL DALAM.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	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 Sistem Jaminan Sosial Nasional.....	5
2.1.1 Definisi sistem jaminan sosial nasional	5
2.1.2 Pelayanan kesehatan yang dijamin Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	5
2.1.3 Peserta jaminan kesehatan.....	6
2.1.4 Hak dan kewajiban peserta.....	8

2.2 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).....	9
2.2.1 Pengertian puskesmas	9
2.2.2 Tujuan puskesmas	9
2.2.3 Tugas puskesmas	9
2.2.4 Fungsi puskesmas.....	10
2.2.5 Upaya kesehatan puskesmas	10
2.3 Teori Kepuasan Pasien	11
2.4 Metode SERVQUAL	13
2.5 Kerangka Konsep	14
BAB III	15
METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Jenis Penelitian	15
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	15
3.2.1 Populasi penelitian	15
3.2.2 Sampel penelitian	15
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	16
3.4 Instrumen penelitian	22
3.5 Metode Pengumpulan Data	22
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.6.1 Tempat penelitian	22
3.6.2 Waktu penelitian	23
3.7 Prosedur Pengambilan Data	23
3.8 Analisis Data dan Penyajian Data	23
3.9 Etika Penelitian.....	24
BAB IV	26
PEMBAHASAN DAN HASIL.....	26
4.1 Hasil Penelitian.....	26
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	26

4.1.2 Karakteristik Responden	27
4.1.3 Analisis Univariat	29
4.1.3.1 Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Keandalan (<i>reability</i>)	29
4.1.3.2 Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>responsivvines</i>)	30
4.1.3.4 Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	31
4.1.3.5 Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	31
4.1.3.6 Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) . 32	
4.2 Pembahasan	33
4.2.1 Kepuasan Terhadap Dimensi Keandalan (<i>reability</i>).....	33
4.2.2 Kepuasan Terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>responsivvines</i>).....	34
4.2.3 Kepuasan Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	35
4.2.4 Kepuasan Terhadap Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	36
4.2.5 Kepuasan Terhadap Dimensi Empati (<i>emphaty</i>).....	36
4.3 Keterbatasan Penelitian	37
BAB V.....	38
PENUTUP.....	38
5.1 Kesimpulan.....	38
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Definisi Operasional	16
Tabel 3 2 Skala Range Tingkat Kepuasan	24
Tabel 4 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 4 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia	28
Tabel 4 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	29
Tabel 4 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Dimensi Kehandalan (reability).....	29
Tabel 4 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Dimensi Daya Tanggap (responsivvines)	30
Tabel 4 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Dimensi Jaminan (Assurance)	31
Tabel 4 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Dimensi Bukti Fisik (Tangible).....	31
Tabel 4 8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Dimensi Empati (Empati)	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Konsep Penelitian	14
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	42
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian	43
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden	44
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	45
Lampiran 5 Transkrip Penelitian	47
Lampiran 6 Kegiatan Penelitian.....	48
Lampiran 7 Kegiatan Penelitian.....	48
Lampiran 8 Kegiatan Penelitian.....	49
Lampiran 9 Kegiatan Penelitian.....	49
Lampiran 10 Kegiatan Penelitian.....	50