

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 TINJAUAN PUSTAKA	6
2. 1. 1 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	6
2.1.2 JKN.....	7
2. 1. 2. 1 Definisi	7
2.1. 2. 2 Pelayanan Kesehatan.....	8

2.1.2.2	Jenis Pelayanan	9
2.1.3	Konsep Pelayanan	10
2.1.3.1	Definisi	10
2.1.4	Mutu Pelayanan.....	10
2.1.4.1	Pengertian	10
2.1.5	Dimensi Pengukuran	11
2.1.6	Kriteria Penilaian Kuesioner	12
2.2	Kerangka Teori	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		14
3.1	Jenis Penelitian	14
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	14
3.3	Variabel Penelitian	14
3.4	Definisi Operasional	15
3.5	Populasi dan Sampel	21
3.5.1	Populasi	21
3.5.2	Sampel.....	21
3.5.3	Besar Sampel.....	21
3.6	Instrumen Penelitian	22
3.7	Teknik Pengumpulan Data	22
3.8	Analisis dan Penyajian Data.....	23
3.8.1	Analisis Data	23
3.8.1.1	Data Demografi.....	23
3.8.2	Penyajian Data	23
3.9	Etika Penelitian.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		25

4.1	Gambaran Lokasi Penelitian	25
4.2	Hasil Penelitian	26
4.2.1	Karakteristik Responden	26
4.2.2	Hasil Data Demografi	27
4.2.3	Gambaran Hasil Kepuasan	31
4.3	Pembahasan	33
4.3.1	Kepuasan Peserta JKN-KIS Secara Keseluruhan	33
4.3.2	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	34
4.3.3	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	35
4.3.4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	35
4.3.5	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	36
4.3.6	<i>Empathy</i> (Empati)	37
BAB V PENUTUP		38
5.1.	Kesimpulan	38
5.2.	Saran	39
DAFTAR PUSTAKA		40
LAMPIRAN		45