

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
STATEMENT OF ORIGINALITY.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN.....	vi
CONSENT SHEET.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Pengertian Administrasi	4
2.1.2 Fungsi Administrasi.....	4
2.1.3 Klaim Kecelakaan Lalu Lintas di Indonesia	5
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Klaim Jasa Raharja.....	6
2.1.5 Pihak yang Berperan dalam Klaim Kecelakaan Lalu Lintas	9
2.1.6 Ketentuan Pihak-Pihak yang Bertanggungjawab	13
2.1.7 Mekanisme Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas	13
2.1.8 Pendekatan Sistem Donabedian.....	14
2.2 Hasil Penelitian/ Rancangan Terdahulu	16

2.3 Kerangka Teori	19
2.4 Kerangka Konsep	19
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Variabel Penelitian	20
3.3 Definisi Operasional	22
3.4 Populasi dan Sampel.....	23
3.4.1 Populasi	23
3.4.2 Informan/ Sampel	23
3.5 Instrumen Penelitian	23
3.6 Waktu Penelitian	24
3.7 Data dan Sumber Data	24
3.7.1 Data Primer	24
3.7.2 Data Sekunder.....	24
3.9 Tahap – Tahap Penelitian	25
3.10 Penyajian Data.....	25
3.11 Etika Penelitian.....	25
BAB IV	28
HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Lahan	28
4.2 Hasil.....	29
4.2.1 Structure	29
4.2.1.1 Sumber Daya Manusia.....	29
4.2.1.2 Fasilitas	31
4.2.1.3 Peralatan	32
4.2.2 Process.....	33
4.2.2.1 Prosedur.....	33
4.2.2.2 Hambatan	36
4.2.3 Outcome	41
4.2.3.1 Hasil Verifikasi	41
4.2.3.2 Kepuasan Pasien.....	42
4.3 Pembahasan	44
4.3.1 Stucture.....	44

4.3.1.1 Sumber Daya manusia.....	44
4.3.1.2 Fasilitas.....	45
4.3.1.3 Peralatan	46
4.3.2 Process.....	47
4.3.2.1 Prosedur.....	47
4.3.2.2 Hambatan	49
4.3.3 Outcome	52
4.3.3.1 Hasil Verifikasi	52
4.3.3.2 Kepuasan Pasien.....	53
BAB V	55
PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Penelitian/ Rancangan Terdahulu	16
Tabel 2 Definisi Operasional.....	22
Tabel 3 Instrumen Penelitian	23
Tabel 4 Waktu Penelitian	24
Tabel 5 Gambaran Lahan	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tabel Besaran Santunan Jasa Raharja	10
Gambar 2 Kerangka Teori Menurut (Donabedian & Health, 1988).....	19
Gambar 3 Kerangka Konsep modifikasi Teori (Donabedian & Health, 1988), (Soumokil et al., 2021),(Fonna Zahara et al., 2023), dan (Parandika et al., 2021)	19
Gambar 4 Diagram Pie Kepuasan Pasien.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	62
Lampiran 2 Checklist Dokumen	65
Lampiran 3 Kuesioner Kepuasan Pasien.....	66
Lampiran 4 Informed Consent	67
Lampiran 5 Matriks Penelitian.....	69
Lampiran 6 Hasil Kuesioner	106
Lampiran 8 Jawaban Surat Izin Penelitian	107