

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| PRAKATA | i |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | v |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| DAFTAR SINGKATAN | xii |
| | |
| Bab I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 01 |
| B. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah | 05 |
| C. Perumusan Masalah | 07 |
| D. Tujuan Penelitian | 07 |
| E. Manfaat Penelitian | 08 |
| F. Sistematika Penulisan | 09 |
| | |
| Bab II LANDASAN TEORITIS | |
| A. Customer Focus | 11 |
| B. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan | 12 |
| C. Pelayanan Kesehatan | 14 |
| D. Kualitas Jasa | 14 |
| E. Kesenjangan Pelanggan | 18 |
| F. Kepuasan Pelanggan | 22 |
| G. Peningkatan Kualitas Pelayanan | 25 |
| H. Kerangka Pikir Penelitian | 25 |
| I. Hipotesis | 29 |

| | | |
|----------------|---|----|
| Bab III | METODE PENELITIAN | |
| | A. Tempat dan waktu penelitian | 30 |
| | B. Jenis Sumber Data | 31 |
| | C. Populasi dan sample | 31 |
| | D. Metode Pengumpulan Data | 33 |
| | E. Metode Pengolahan/Analisis Data | 34 |
| | F. Definisi Operasional | 37 |
| | | |
| BAB IV | GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | |
| | A. Sejarah Singkat SBU Garuda Sentra Medika | 38 |
| | B. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas | 39 |
| | C. Aktifitas Ekonomi Perusahaan | 41 |
| | D. Penyelenggaraan Jaminan Pelayanan Kesehatan | 43 |
| | E. Kemitraan Klinik Provider | 44 |
| | | |
| Bab V | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| | A. Analisa karakteristik Responden | 48 |
| | B. Deskripsi Variabel | 50 |
| | a. Variabel Kinerja Klinik Provider | 51 |
| | i. Kinerja Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>) | 52 |
| | ii. Kinerja Dimensi tanggapan (<i>Responsiveness</i>) | 53 |
| | iii. Kinerja Dimensi Keyakinan (<i>Confidence</i>)..... | 54 |
| | iv. Kinerja Dimensi Perhatian (<i>Empathy</i>) | 55 |
| | v. Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>) | 56 |
| | vi. Kesimpulan kinerja Pelayanan | 57 |
| | b. Variabel Harapan/Tingkat Kepentingan | 58 |
| | i. Harapan Dimensi Keandalan | 59 |
| | ii. Harapan Dimensi Responsif..... | 60 |
| | iii. Harapan Dimensi Keyakinan..... | 61 |
| | iv. Harapan Dimensi Empati | 62 |
| | v. Harapan Dimensi Berwujud | 63 |
| | vi. Kesimpulan harapan pelayanan | 64 |
| | C. Tingkat Kualitas Pelayanan | 64 |

| | |
|---|-----------------------------|
| D. Uji Validitas | 65 |
| E. Uji Reliabilitas | 66 |
| F. Perhitungan Statistik Deskriptif | 67 |
| G. Diagram Kartesius | 68 |
| H. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan | 72 |
| | |
| Bab VI | Kesimpulan dan Saran |
| A. Kesimpulan | 73 |
| 1. Kinerja Klinik Provider | 73 |
| 2. Harapan dan Kepentingan Peserta JPK Garuda | 74 |
| 3. Tingkat Kualitas Pelayanan Klinik Provider | 75 |
| 4. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan Peserta JPK Garuda terhadap pelayanan | 76 |
| B. Saran-saran | 78 |
| 1. Tingkat Kepentingan | 78 |
| 2. Manajemen | 79 |
| 3. Klinik Provider | 80 |
| 4. Manajemen Kualitas Total | 80 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 74 |

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 – Lingkup Pelayanan Fasilitas Kesehatan Dalam Program JPK

Lampiran 2 – Standar Klinik Provider di wilayah Jabotabek

Lampiran 3 – Standar Pelayanan Kesehatan di Provider

Lampiran 4 - Istilah

Lampiran 5 – Lembaran Kuesioner

Lampiran 6 – Hasil Angket

Lampiran 7 – Hasil Perhitungan SPSS