

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SIDANG KTI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
RIWAYAT HIDUP PENULIS	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Landasan Teori	5
2.2. Hasil Peneitian Terkait.....	16
2.3. Kerangka Berfikir	18
2.4. Kerangka Konsep.....	19
BAB III	20
METODE PENELITIAN.....	20

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.2. Metode Penelitian	20
3.3. Populasi dan Sampel.....	20
3.4. Definisi Oprasional.....	21
3.5. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	24
3.6. Teknik Analisa Data	25
BAB IV	26
HASIL PENELITIAN.....	26
4.1 Profil Lokasi Penelitian	26
4.1.1. Gambaran Umum Puskesmas Kelurahan Jati Pulo.....	26
4.2. Hasil Penelitian	28
4.2.1. Mengidentifikasi Standar Prosedur Oprasional (SPO) Pelayanan Pasien BPJS di Puskesmas Kelurahan Jati Pulo II ..	28
4.2.2. Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan, Yaitu Bukti Fisik (<i>Tangible</i>), Keandalan (<i>Reliability</i>), Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), Empati (<i>Emphaty</i>). ...	28
4.2.3. Mengidentifikasi Faktor Ketidakpuasan Pasien BPJS Berdasarkan 5 (Lima) Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan.....	33
BAB V.....	34
PEMBAHASAN	34
5.1 Standar Prosedur Operasional (SPO) Pelayanan Pasien BPJS di Puskesmas Kelurahan Jati Pulo II.....	34
5.2 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan, Yaitu Bukti Fisik (<i>Tangible</i>), Keandalan (<i>Reliability</i>), Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), Empati (<i>Emphaty</i>).	34
5.2.1 Karakteristik Pasien	34
5.2.2 Tingkat kepuasan pasien BPJS berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan.....	36
5.3 Mengidentifikasi Faktor Ketidakpuasan Pasien BPJS Berdasarkan 5 (Lima) Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan.	38
BAB VI.....	40
PENUTUP.....	40
6.1 Kesimpulan	40

6.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	44