

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Ruang Lingkup.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Kualitas.....	10
2.1.1 Pengertian Kualitas.....	10
2.1.2 Pandangan dan Elemen Kualitas.....	12
2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	13
2.2.2 Faktor – Faktor yang Memengaruhi Pelayanan Kesehatan....	14
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.4 Penilaian Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	18
2.3 Rumah Sakit.....	21
2.3.1 Pengertian Rumah Sakit.....	21
2.3.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	21
2.3.3 Klasifikasi Rumah Sakit.....	22
2.3.4 Rawat Jalan.....	23
2.3.5 Alur Pelayanan Rawat Jalan.....	25
2.3.6 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	25
2.4 Kerangka Teori.....	31
2.5 Penelitian Terkait.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	35
3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	36

3.2	Definisi Operasional.....	38
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
3.4	Jenis Penelitian.....	39
3.5	Populasi dan Sampel.....	39
3.6	Instrumen Penelitian.....	41
3.7	Uji Validitas.....	43
3.8	Uji Reliabilitas.....	44
3.9	Uji Normalitas.....	45
3.10	Analisa Data Univariat.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>47</b>
4.1	Gambaran Karakteristik Pasien ANC dengan BPJS Kesehatan.....	47
4.1.1	Gambaran Usia Pasien ANC dengan BPJS Kesehatan.....	47
4.1.2	Gambaran Pendidikan Pasien ANC dengan BPJS Kesehatan..	48
4.1.3	Gambaran Pekerjaan Pasien ANC dengan BPJS Kesehatan....	49
4.1.4	Gambaran Pendapatan Pasien ANC dengan BPJS Kesehatan.	50
4.2	Gambaran Kualitas Pelayanan ANC dengan BPJS Kesehatan.....	50
4.2.1	Gambaran Keandalan pada pasien ANC BPJS Kesehatan.....	50
4.2.2	Gambaran Daya Tanggap Pelayanan pada pasien ANC.....	51
4.2.3	Gambaran Jaminan Pelayanan pada pasien ANC.....	52
4.2.4	Gambaran Empati Pelayanan pada pasien ANC.....	53
4.2.4	Gambaran Bukti Fisik Pelayanan pada pasien ANC.....	54
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>		<b>56</b>
5.1	Gambaran Karakteristik Pasien ANC dengan BPJS Kesehatan.....	56
5.1.1	Gambaran Usia Pasien ANC dengan BPJS Kesehatan.....	56
5.1.2	Gambaran Pendidikan Pasien ANC dengan BPJS Kesehatan..	57
5.1.3	Gambaran Pekerjaan Pasien ANC dengan BPJS Kesehatan....	58
5.1.4	Gambaran Pendapatan Pasien ANC dengan BPJS Kesehatan.	60
5.2	Gambaran Kualitas Pelayanan ANC dengan BPJS Kesehatan.....	61
5.2.1	Gambaran Keandalan pada pasien ANC BPJS Kesehatan.....	61
5.2.2	Gambaran Daya Tanggap Pelayanan pada pasien ANC.....	63
5.2.3	Gambaran Jaminan Pelayanan pada pasien ANC.....	66
5.2.4	Gambaran Empati Pelayanan pada pasien ANC.....	69

5.2.4 Gambaran Bukti Fisik Pelayanan pada pasien ANC .....	72
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	74
6.1 Gambaran Karakteristik Pasien ANC dengan BPJS Kesehatan.....	74
6.2 Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	