

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Umum.....	5
1.4.2 Tujuan Khusus	5
1.5 Manfaat Penulisan	6
1.5.1 Bagi Penulis.....	6
1.5.2 Bagi Rumah Sakit.....	6
1.5.3 Bagi Universitas Esa Unggul.....	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Sistem Pelayanan Kesehatan	7
2.1.2 Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan.....	7
2.1.3 Kualitas pelayanan kesehatan.....	8
2.1.4 Kepuasan pasien	9
2.1.4.2 Dimensi Kepuasan Pasien	12
2.1.4.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan pasien.....	18
2.1.5 BPJS Kesehatan	19
2.2 Kerangka teori	21
2.3 Penelitian terkait.....	22
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Kerangka Konsep Penelitian	24
3.2 Definisi Operasional.....	25
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	25
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.4 Jenis Penelitian.....	27
3.5 Populasi dan Sampel	27
1. Populasi	27
2. Sampel	27

3. Teknik pengambilan sampel.....	28
3.6 Instrumen Penelitian.....	28
1. Sumber Data	28
3.8 Analisis Data	35
BAB 4 HASIL PENELITIAN	37
4.1 Analisis Univariat.....	37
4.1.1 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan secara keseluruhan.....	37
4.1.2 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik)	38
4.1.3 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi <i>reliability</i> (kehandalan)	38
4.1.4 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi <i>responsiveness</i> (ketanggapan)	39
4.1.5 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi <i>assurance</i> (jaminan).....	40
4.1.6 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi <i>emphaty</i> (perhatian).....	41
BAB 5 PEMBAHASAN.....	43
5.1 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan secara keseluruhan	43
5.2 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik).....	44
5.3 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi <i>reliability</i> (kehandalan).....	45
5.4 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi <i>responsiveness</i> (ketanggapan).....	46
5.5 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi <i>assurance</i> (jaminan).....	46
5.6 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan berdasarkan dimensi <i>emphaty</i> (perhatian).....	47
BAB 6	49
KESIMPULAN DAN SARAN	49
6.1 Kesimpulan.....	49
6.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional	25
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	31
Tabel 3.3 Hasil Uji Realibilitas.....	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Normalitas secara keseluruhan.....	34
Tabel 3.5 Hasil Uji Normalitas dimensi <i>tangible</i>	34
Tabel 3.6 Hasil Uji Normalitas dimensi <i>reliability</i>	34
Tabel 3.7 Hasil Uji Normalitas dimensi <i>responsiveness</i>	35
Tabel 3.8 Hasil Uji Normalitas dimensi <i>assurance</i>	35
Tabel 3.9 Hasil Uji Normalitas dimensi <i>emphaty</i>	35
Tabel 4.1 Gambaran Kepuasan pasien secara keseluruhan	37
Tabel 4.2 Gambaran kepuasan pasien berdasarkan tiap dimensi.....	37
Tabel 4.3 Gambaran kepuasan pada dimensi <i>tangible</i>	38
Tabel 4.4 Gambaran kepuasan pasien per item dari variabel <i>tangible</i>	38
Tabel 4.5 Gambaran kepuasan pada dimensi <i>reliability</i>	39
Tabel 4.6 Gambaran kepuasan pasien per item dari variabel <i>reliability</i>	39
Tabel 4.7 Gambaran kepuasan pasien pada dimensi <i>responsiveness</i>	40
Tabel 4.8 Gambaran kepuasan pasien per item dari variabel <i>responsiveness</i> .	40
Tabel 4.9 Gambaran kepuasan pasien pada dimensi <i>assurance</i>	41
Tabel 4.10 Gambaran kepuasan pasien per item dari variabel <i>assurance</i>	41
Tabel 4.11 Gambaran kepuasan pasien pada dimensi <i>emphaty</i>	41
Tabel 4.12 Gambaran kepuasan pasien per item dari variabel <i>emphaty</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kesioner Studi Pendahuluan	53
Lampiran 2 Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP).....	54
Lampiran 3 Informed consent.....	55
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 5 Output analisis data	59
Lampiran 6 Surat Keterangan penelitian dari tempat penelitian	65
Lmpiran 7 Dokumentasi.....	66