

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SIDANG PROPOSAL	iii
PERSETUJUAN UJIAN SIDANG KARYA TULIS ILMIAH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1. Tujuan Umum	4
1.3.2. Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Bagi Peneliti	5
1.4.2. Bagi Puskesmas.....	5
1.4.3. Bagi Akademik.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Puskesmas	6
2.1.2. Jaminan Kesehatan Nasional.....	6
2.1.3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	10
2.1.4. Kualitas Pelayanan	11

2.1.5.	Standar Prosedur Operasional (SPO).....	12
2.1.6.	Skala Likert.....	13
2.2.	Hasil Penelitian Lain.....	14
2.3.	Kerangka Berfikir.....	18
2.4.	Kerangka Konsep.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....		20
3.1.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.2.	Metode Penelitian.....	20
3.3.	Populasi dan Sampel.....	20
3.3.1.	Populasi.....	20
3.3.2.	Sampel.....	20
3.4.	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.5.	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	24
3.6.	Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		26
4.1.	Keterbatasan Penelitian.....	26
4.2.	Profil Lokasi Penelitian.....	26
4.2.1.	Visi dan Misi.....	26
4.2.2.	Tujuan, Strategi dan Budaya Puskesmas Batua.....	26
4.2.3.	Bentuk Kegiatan.....	27
4.2.4.	Geografi dan Demografi.....	28
4.2.5.	Keadaan Sosial Budaya dan Ekonomi.....	29
4.2.6.	Keadaan Fasilitas Kesehatan.....	30
4.2.7.	Struktur Organisasi Puskesmas Batua.....	31
4.3.	Hasil Penelitian.....	33
4.3.1.	Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Batua kota Makassar.....	33
4.3.2.	Gambaran kualitas pelayanan pasien JKN non PBI di instalasi rawat jalan melalui 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu <i>Tangible, Responsiveness, Reliability Assurance dan Empathy</i> di Puskesmas Batua kota Makassar.....	33
4.3.3.	Kendala Pelayanan pasien JKN non PBI pada instalasi rawat jalan di Puskesmas Batua kota Makassar.....	38
BAB V PEMBAHASAN.....		43

5.1. Standar Prosedur Operasional (SPO) pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Batua kota Makassar.....	43
5.2. Gambaran kualitas pelayanan pasien JKN non PBI di instalasi rawat jalan melalui 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu <i>Tangible</i> (Bukti nyata), <i>Responsiveness</i> (Daya tangkap), <i>Reliability</i> (Kehandalan), <i>Assurance</i> (Jaminan), dan <i>Emphaty</i> (Empati) di Puskesmas Batua kota Makassar.....	43
5.2.1. Gambaran kualitas pelayanan pasien JKN non PBI di instalasi rawat jalan melalui dimensi <i>Tangible</i> (Bukti nyata) di Puskesmas Batua kota Makassar.....	43
5.2.2. Gambaran kualitas pelayanan pasien JKN non PBI di instalasi rawat jalan melalui dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya tangkap) di Puskesmas Batua kota Makassar.....	43
5.2.3. Gambaran kualitas pelayanan pasien JKN non PBI di instalasi rawat jalan melalui dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) di Puskesmas Batua kota Makassar.....	44
5.2.4. Gambaran kualitas pelayanan pasien JKN non PBI di instalasi rawat jalan melalui dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) di Puskesmas Batua kota Makassar.....	45
5.2.5. Gambaran kualitas pelayanan pasien JKN non PBI di instalasi rawat jalan melalui dimensi <i>Empathy</i> (Empati) di Puskesmas Batua kota Makassar.....	45
5.2.6. Gambaran kualitas pelayanan pasien JKN non PBI di instalasi rawat jalan Puskesmas Batua Kota Makassar.....	45
5.3. Kendala pelayanan pasien JKN non PBI pada instalasi rawat jalan di Puskesmas Batua kota Makassar.....	46
BAB VI PENUTUP.....	48
6.1 Kesimpulan.....	48
6.2 Saran.....	48
DAFTAR REFERENSI.....	49
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Lain	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional	23
Tabel 4.1 Distribusi Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelurahan.....	32
Tabel 4.2 Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pendaftaran pasien JKN non PBI di instalasi rawat jalan melalui dimensi Tangible (Bukti nyata).....	33
Tabel 4.3 Kualitas pelayanan dimensi <i>Tangible</i> (bukti Nyata).....	34
Tabel 4.4 Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pendaftaran pasien JKN non PBI di instalasi rawat jalan melalui dimensi Responsiveness (Daya tangkap).....	34
Tabel 4.5 Kualitas pelayanan dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap).....	34
Tabel 4.6 Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pendaftaran pasien JKN non PBI di instalasi rawat jalan melalui dimensi Reliability (Kehandalan).	35
Tabel 4.7 Kualitas pelayanan dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	35
Tabel 4.8 Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pendaftaran pasien JKN non PBI di instalasi rawat jalan melalui dimensi Assurance (Jaminan).	36
Tabel 4.9 Kualitas pelayanan dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	36
Tabel 4.10 Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pendaftaran pasien JKN non PBI di instalasi rawat jalan melalui dimensi Emphaty (Empati).	37
Tabel 4.11 Kualitas pelayanan dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	37
Tabel 4.12 Rekapitulasi kualitas pelayannya pasien JKN non PBI di instalasi rawat jalan Puskesmas batua Kota Makassar.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir..... 18
Gambar 2.2 Kerangka Konsep..... 19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian	53
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	56
Lampiran 3 SPO Pendaftaran Pasien	57
Lampiran 4 Karakteristik Pasien.....	59
Lampiran 5 Rekapitulasi Data Kuesioner	61
Lampiran 6 <i>Output SPSS</i>	111

Universitas Esa Unggul



ggul



Universitas
Esa Unggul



Universita
Esa U



ggul



Universitas
Esa Unggul



Universita
Esa U



ggul



Universitas
Esa Unggul



Universita
Esa U