

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Perumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.5.1 Tujuan Umum.....	6
1.5.2 Tujuan Khusus.....	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Bagi Peneliti	7

1.6.2 Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan	7
1.6.3 Bagi Fakultas Ilmu – Ilmu Kesehatan	7

BAB II KERANGKA TEORI, KONSEP DAN HIPOTESIS

2.1 Kerangka Teori	8
2.1.1 Persepsi Pasien	8
2.1.1.1 Definisi Persepsi	8
2.1.1.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	9
2.1.1.3 Proses Pembentukan Persepsi	10
2.1.1.4 Definisi Pasien	11
2.1.1.5 Hak dan Kewajiban Pasien	12
2.1.2 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	13
2.1.2.1 Definisi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	13
2.1.2.2 Tujuan Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional	14
2.1.2.3 Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	14
2.1.2.4 Fasilitas Kesehatan.....	14
2.1.2.5 Manfaat Jaminan Kesehatan	15
2.1.3 Pelayanan Rawat Jalan.....	15
2.1.3.1 Definisi Pelayanan Rawat Jalan.....	15
2.1.3.2 Penyebab Adanya Pelayanan Rawat Jalan.....	16
2.1.3.3 Definisi Pelayanan Kesehatan.....	16
2.1.3.4 Paradigma Pelayanan	17
2.1.3.5 Prinsip Manajemen Pelayanan	19
2.1.3.6 Dimensi Pelayanan Rawat Jalan	21

2.1.4 Tingkat Kepuasan Pasien.....	21
2.1.4.1 Definisi Kepuasan Pasien.....	21
2.1.4.2 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	24
2.1.4.3 Ciri – Ciri Pasien Puas	26
2.1.4.4 Akibat Pasien Puas.....	26
2.1.4.5 Akibat Pasien Tidak Puas	27
2.1.4.6 Respon Ketidakpuasan Pasien	28
2.1.4.7 Sebab – Sebab Timbulnya Ketidakpuasan.....	30
2.1.4.8 Konsep Pengukuran Kepuasan Pasien	30
2.1.4.9 Pengukuran Kepuasan Pasien	31
2.1.4.10 Manfaat Pengukuran Kepuasan	32
2.1.4.11 Klasifikasi Kepuasan.....	33
2.1.4.12 Harapan – Harapan Pasien	35
2.1.4.13 Tiga Macam Kondisi Kepuasan.....	36
2.1.4.14 Dimensi Kepuasan	36
2.2 Kerangka Berpikir	39
2.3 Kerangka Konsep	40
2.4 Hipotesis	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.2 Jenis Penelitian	41
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.4 Instrumen Penelitian.....	44
3.5 Pengolahan dan Analisa Data.....	49

3.6 Hipotesis Statistik.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Deskripsi Data	56
4.2 Uji Persyaratan Analisis	64
4.3 Uji Hipotesis.....	65
BAB V PEMBAHASAN	
5.1 Karakteristik Responden	69
5.2 Persepsi Pasien Asuransi JKN pada Pelayanan Rawat Jalan	73
5.3 Tingkat Kepuasan Pasien	76
5.4 Hubungan Persepsi Pasien Asuransi JKN pada Pelayanan Rawat Jalan dan Tingkat Kepuasan Pasien	80
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	83
6.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	88