

DAFTAR ISI

	Halaman
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	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Teoritis.....	9
1. Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	9
a. Pengertian BPJS Kesehatan.....	9
b. Manfaat Layanan BPJS Kesehatan.....	9
c. Kepesertaan BPJS.....	10
2. Konsep Rumah Sakit	11
a. Pengertian Rumah Sakit	11
b. Klasifikasi Rumah Sakit	12

c. Pelayanan RSIA.....	14
d. Indikator Kinerja Rumah Sakit.....	14
3. Konsep Kinerja	17
a. Pengertian Kinerja	17
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	17
c. Penilaian Kinerja	18
d. Indikator Kinerja	20
e. Tujuan Penilaian Kinerja.....	21
f. Syarat-syarat dari Sistem Penilaian Kinerja	21
4. Konsep Kepuasan	22
a. Pengertian Kepuasan	22
b. Teori Kepuasan	24
c. Dimensi Kepuasan.....	26
d. Manfaat Kepuasan	28
e. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	29
f. Metode Pengukuran Kepuasan	30
B. Kerangka Berpikir.....	32
C. Kerangka Konsep.....	33
D. Hipotesis Penelitian.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	35
B. Jenis Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel Penelitian	36
D. Pengumpulan Data	38
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	41
F. Pengolahan Data.....	44
G. Analisa Data	45

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Karakteristik Responden.....	47
4.2 Gambaran Kinerja Petugas Kesehatan.....	48

4.3	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS	49
4.4	Hubungan Antara Kinerja Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS	49
BAB V PEMBAHASAN		
5.1	Gambaran Kinerja Petugas Kesehatan.....	51
5.2	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS	54
5.3	Hubungan Antara Kinerja Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS	58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	61
6.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Skor Tingkatan Kepuasan Responden	40
Tabel 3.2 Operasional Penelitian	41
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Jenis Kelamin Responden Di Poli Rawat Jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016.....	47
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Umur Responden Di Poli Rawat Jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016	47
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden Di Poli Rawat Jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016.....	48
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kinerja Petugas Kesehatan Di Poli Rawat Jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016	48
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Di Poli Rawat Jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016	49
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Antara Kinerja Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poli Rawat Jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016	49
Tabel 5.1 Deskripsi Urutan Jawaban Responden Dari Nilai Terendah-Tertinggi Tentang Kinerja Petugas Kesehatan Di Poli Rawat Jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016	51
Tabel 5.2 Deskripsi Urutan Jawaban Responden Dari Nilai Terendah-Tertinggi Tentang Kepuasan Responden Di Poli Rawat Jalan RSIA Harapan Mulia Kabupaten Tangerang Tahun 2016	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Bimbingan Skripsi
Lampiran 2	Lembar Kuesioner
Lampiran 3	Data Hasil Penelitian
Lampiran 4	Surat-surat penelitian