

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul depan	i
Halaman Sampul dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Panitia Ujian	iv
Halaman Pengesahan	v
Halaman Pernyataan	vi
Halaman Persembahan	vii
Abstrak	viii
Abstract	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Bagan	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Ruang Lingkup	7
F. Penelitian Terkait	8

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Dasar Pelayanan Kesehatan	
1. Pengertian Mutu dan Kualitas Pelayanan Kesehatan	11
2. Indikator/Kriteria Jaminan Mutu Layanan	12
3. Cara Mengukur Mutu Pelayanan	13
B. Konsep Dasar BPJS	
1. Definisi BPJS	14
2. Prinsip-prinsip BPJS	14
3. Sistem Rujukan Peserta BPJS	15
4. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS	16
5. Pembiayaan BPJS	16
6. Manfaat BPJS	16
C. Konsep Dasar Kepuasan Pasien	
1. Definisi Kepuasan Pasien	17
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien	17
3. Tingkat Kepentingan Pelanggan	18
4. Strategi Kepuasan Pelanggan	21

5. Metode Mengukur Kepuasan Pasien	23
6. Indikator/Karakteristik Mengukur Kepuasan Pasien	23
7. <i>Importance Performance Analysis</i>	25
D. Peran Perawat	
1. Peran Perawat sebagai Individu	27
2. Peran Perawat Profesi dan Lembaga Pendidikan	29
E. Kerangka Teori	31
III. KERANGKA KONSEP	
A. Kerangka Konseptual	32
B. Definisi Operasional	33
C. Hipotesis	35
IV. METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel	36
D. Tehnik Pengumpulan Data	38
E. Alat Pengumpul Data	39
F. Validitas dan Reliabilitas	41
G. Teknik Analisis Data	42
H. Etika Penelitian	46
V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil	48
B. Pembahasan	70
C. Keterbatasan Penelitian	80
VI. PENUTUP	
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penelitian Terkait	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional	32
Tabel 4.1 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	36
Tabel 4.2 <i>Blue Print</i> Kepuasan Pasien	40
Tabel 4.3 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan atau Pengaruh	45
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	48
Tabel 5.2 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 5.3 Distribusi Tingkat Harapan Dalam Dimensi <i>Tangibles</i>	51
Tabel 5.4 Distribusi Tingkat Harapan Dalam Dimensi <i>Reliability</i>	53
Tabel 5.5 Distribusi Tingkat Harapan Dalam Dimensi <i>Assurance</i>	53
Tabel 5.6 Distribusi Tingkat Harapan Dalam Dimensi <i>Responsiveness</i>	55
Tabel 5.7 Distribusi Tingkat Harapan Dalam Dimensi <i>Empathy</i>	56
Tabel 5.8 Distribusi Tingkat Kenyataan Dalam Dimensi <i>Tangibles</i>	57
Tabel 5.9 Distribusi Tingkat Kenyataan Dalam Dimensi <i>Reliability</i>	58
Tabel 5.10 Distribusi Tingkat Kenyataan Dalam Dimensi <i>Assurance</i>	60
Tabel 5.11 Distribusi Tingkat Kenyataan Dalam Dimensi <i>Responsiveness</i>	61
Tabel 5.12 Distribusi Tingkat Kenyataan Dalam Dimensi <i>Empathy</i>	63
Tabel 5.13 Perhitungan Tingkat Kesesuaian	64
Tabel 5.14 Hasil Diagram Kartesius	65
Tabel 5.15 Pengaruh Tingkat Harapan dan Kenyataan Kepuasan Pasien	68

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Teori: Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien	30
Bagan 3.1 Kerangka Konseptual	31

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 5.1 Diagram Kartesius Tingkat Harapan Dan Tingkat Kenyataan	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Lembar Konsultasi
- Lampiran 2: Surat Izin Pengambilan Data dan Penelitian
- Lampiran 3: Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 4: Surat Telah Selesai Penelitian
- Lampiran 5: Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 6: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7: Surat Undangan Seminar Skripsi
- Lampiran 8: Riwayat Hidup