

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Panitia	
Ujian.....	.iiiv
Halaman Pengesahan	iv
Lembar Pernyataan.....	vi
Abstrak	vii
Abstract	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Bagan	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
1. Tujuan Umum	6
2. Tujuan Khusus	6
D. Manfaat Penelitian	7
1. Bagi Rumah Sakit Myria.....	7
2. Bagi Rumah Sakit Myria.....	7
3. Bagi Fikes Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.....	7
4. Bagi Pasien.....	7
5. Bagi Peneliti.....	8
E. Ruang Lingkup	8
F. Penelitian Terkait.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. <i>CARING</i>	11
1. Pengertian <i>Caring</i>	11
2. Perilaku <i>Caring</i>	12
3. Dimensi <i>Caring</i>	14
4. Klasifikasi Perilaku <i>Caring</i> Perawat.....	16
a. Perilaku afektif <i>Caring</i> perawat.....	17
b. Perilaku Instrumental <i>Caring</i> Perawat.....	17
5. Dampak <i>Caring</i>	18
6. Instrumen yang Dipakai Untuk Mengukur Perilaku <i>Caring</i>	19
B. KEPUASAN PELANGGAN.....	22
1. Pengertian Kepuasan	22
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.	24
3. Indikator Prioritas tingkat kepuasan pasien	27

4. Aspek-aspek kualitas pelayanan pengukuran kepuasan pasien ...	28
C. Badan Penyelenggara jaminan Sosial (BPJS).....	31
1. Pengertian BPJS.....	31
2. Prinsip-prinsip BPJS	32
3. Kesertaan BPJS	33
4. Hak dan Kewajiban peserta BPJS Kesehatan	33
5. Sistem rujukan peserta BPJS.....	34
6. Manfaat BPJS.....	35
7. Pembiayaan BPJS	37
D. Kerangka Teori	39
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN	
A. Kerangka Konsep Penelitian.....	40
B. Defenisi Operasional.....	41
C. Hipotesis	41
BAB IV METEDOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	42
B. Tempat/ Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
1. Tempat Penelitian	42
2. Waktu Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel	43
D. Teknik Pengumpulan Data.....	45
E. Alat Pengumpulan Data	47
F. Tehnik Analisa Data Metode Penelitian	49
1. Metode Pengolahan Data	49
2. Analisis Data.....	50
G. Jadwal Penelitian	51
H. Etika Penelitian.....	52
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Tempat Penelitian	54
B. Hasil Penelitian	59
C. Pembahasan.....	65
BAB VI PENUTUP	
1. Kesimpulan.....	74
2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	38
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Usia.....	.60
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	...61
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Perilaku <i>Caring</i> Perawat.....	...62
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien63
Tabel 5.5 Hasil Uji normalitas kolmogorov- smirnov dan Shapiro Wilk.....	64
Tabel 5.6 Hasil uji normalitas kolmogorov- smirnov.....	.64
Tabel 5.7 Hubungan <i>Caring</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jasa BPJS di Rumah Sakit Myria Palembang.....	.65

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Teori.....	36
Bagan 3.1 Kerangka Konsep.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar konsultasi dari awal sampai ahir ACC.
- Lampiran 2 : Surat izin pendahuluan, uji validitas dan realibitas penelitian
- Lampiran 3 : Surat balasan dari tempat penelitian
- Lampiran 4 : Surat telah selesai penelitian dari Rumah Sakit.
- Lampiran 5 : Surat persetujuan responden.
- Lampiran 6 : Instrument penelitian SOP/kuesioner dll
- Lampiran 7 : Daftar simbol dan istilah
- Lampiran 8 : Riwayat Hidup Peneliti.