

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 Lampiran.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Ruang Lingkup.....	6
F. Penelitian Terkait	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep <i>Caring</i>	8
1. Pengertian <i>Caring</i>	8
2. Dimensi <i>Caring</i>	10
3. Cara Mengukur <i>Caring</i>	12
4. Klasifikasi <i>Caring</i>	14
a. Perilaku <i>Caring</i> Afektif Perawat.....	14
b. Perilaku <i>Caring</i> Instrumental Perawat	15
5. Jenis-Jenis <i>Caring</i>	15
B. Konsep Kepuasan.....	16
1. Pengertian Kepuasan.....	16
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	18
3. Komponen Kepuasan Pasien.....	20

4. Aspek Kepuasan Pelanggan	21
5. Prinsip Dasar Kepuasan Pasien	22
6. Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan Pengukuran Kepuasan Pasien	22
C. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	23
1. Pengertian BPJS	23
2. Dasar Hukum	25
D. Kerangka Teori	30
BAB III KERANGKA KONSEP	
A. Defenisi Konsep	31
B. Definisi Operasional	32
C. Hipotesis	32
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	33
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	33
C. Populasi Dan Sampel	34
D. Tehnik Pengumpulan Data	35
E. Alat Pengumpulan Data	36
F. Tehnik Analisis Data	37
G. Analisis Data	39
H. Jadwal Penelitian	40
I. Etika Penelitian	40
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Tempat Penelitian	42
B. Hasil Penelitian	46
C. Pembahasan	49
D. Keterbatasan Penelitian	52

BAB VI. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	32
Tabel 5.1 Jumlah Ketenagakerjaan di Rumah Sakit Khusus Mata Masyarakat Sumatera Selatan	45
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Perilaku <i>Caring</i> Perawat di Rumah Sakit Khusus Mata Masyarakat Sumatera Selatan	46
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jasa BPJS di Rumah Sakit Khusus Mata Masyarakat Sumatera Selatan.....	47
Tabel 5.4 Hubungan <i>Caring</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jasa BPJS di Rumah Sakit Khusus Mata Masyarakat Sumatera Selatan	48

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori.....	30
Bagan 3.1 Kerangka Konsep.....	31

LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Kesediaan/Tidak Kesediaan Pembimbing
- Lampiran 5 : Lembar Konsultasi
- Lampiran 6 : Informed Consent
- Lampiran 7 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 8 : Surat Untuk Calon Responden
- Lampiran 9 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran10 : Format Usulan Seminar Skripsi
- Lampiran11 : Hasil Penelitian
- Lampiran12 : Daftar Riwayat Hidup