

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR BAGAN	

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pelayanan Publik.....	14
1. Definisi Pelayanan Publik.....	14
2. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	16
3. Asas-asas Pelayanan Publik.....	16
4. Prinsip Pelayanan Publik.....	18
5. Standar Pelayanan Publik.....	22
B. Tinjauan Kualitas Pelayanan.....	23
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	25
C. Tinjauan Pelayanan Prima.....	30
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	30
2. Rancangan Pelayanan Prima.....	32
D. Tinjauan Kepuasan Pelanggan.....	35
E. Tinjauan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	36
1. Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	36
2. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	37
F. Tinjauan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	39
1. Pengertian BPJS.....	39
2. Pengertian BPJS Kesehatan.....	40

3. Pengertian JKN.....	40
4. Peserta BPJS Kesehatan	40
G. Kerangka Berpikir	41

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	45
1. Populasi	45
2. Sampel dan Teknik Sampling.....	45
D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	47
1. Jenis dan Sumber Data	47
2. Teknik Pengumpulan Data	48
E. Definisi Operasional dan Instrument Penelitian.....	48
F. Skala Pengukuran	51
G. Teknik Pengujian Instrument	52
1. Pengujian Validitas Instrument	53
2. Pengujian Reliabilitas Instrument.....	55
H. Pengolahan Data.....	57
1. Tahapan Pengolahan Data	58
I. Teknik Analisis Data	59
1. Analisis Data Deskriptif	59
2. Analisis Diagram Kartesius	63

IV. GAMBARAN UMUM PENELITIAN

A. Profil Daerah Kota Metro.....	66
B. Profil BPJS Kesehatan Kota Metro	67
C. Sejarah BPJS Kesehatan.....	68
D. Visi, Misi dan Tujuan BPJS Kesehatan.....	71
E. Landasan Hukum BPJS Kesehatan.....	72
F. Fungsi, Tugas, Wewenang BPJS Kesehatan	73
1. Fungsi BPJS Kesehatan	74
2. Tugas BPJS Kesehatan	75
3. Wewenang BPJS Kesehatan	76
G. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kota Metro	77
H. Jenis Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan Kota Metro	79
1. Pelayanan Pendaftaran Peserta BPJS Kesehatan	79
2. Pelayanan Peserta yang Membayar Iuran	81
3. Pelayanan Informasi kepada peserta BPJS Kesehatan	81

V. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskriptif Hasil Pelaksanaan Penelitian	82
B. Analisis Profil Responden	83
C. Hasil Analisis Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja Pelayanan	93
D. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat	124
E. Analisis Diagram Kartesius	127
F. Pembahasan	131

VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	145
B. Saran	146

DAFTAR PUSTAKA	147
-----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Asas-Asas Pelayanan Publik	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Instrumen Penelitian	49
Tabel 3.2 Uji Validitas	54
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas	56
Tabel 3.4 Nilai Persepsi, Interval IKM, dan Interval Konversi IKM	62
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden	85
Tabel 5.2 Status Pernikahan Responden	87
Tabel 5.3 Kelompok Usia Responden	88
Tabel 5.4 Tingkat Pendidikan Responden	89
Tabel 5.5 Jenis Pekerjaan Responden	90
Tabel 5.6 Distribusi Jumlah Penghasilan Responden	92
Tabel 5.7 Penilaian Responden Pada Kenyataan Prosedur Pelayanan	93
Tabel 5.8 Kepentingan Responden Pada Prosedur Pelayanan	94
Tabel 5.9 Penilaian Responden Pada Persyaratan Pelayanan	95
Tabel 5.10 Kepentingan Responden Pada Persyaratan Pelayanan	96
Tabel 5.11 Penilaian Responden Pada Kejelasan Petugas Pelayanan	97
Tabel 5.12 Kepentingan Responden Pada Kejelasan Petugas Pelayanan	98
Tabel 5.13 Penilaian Responden Pada Kedisiplinan Petugas Pelayanan	99
Tabel 5.14 Kepentingan Responden Pada Kedisiplinan Petugas Pelayanan	100
Tabel 5.15 Penilaian Responden Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	101
Tabel 5.16 Kepentingan Responden Pada Tanggung jawab Petugas Pelayanan	102
Tabel 5.17 Penilaian Responden Pada Kemampuan Petugas Pelayanan	103
Tabel 5.18 Kepentingan Responden Pada Kemampuan Petugas Pelayanan	104
Tabel 5.19 Penilaian Responden Pada Kecepatan Petugas Pelayanan	105
Tabel 5.20 Kepentingan Responden Kecepatan Petugas Pelayanan	106
Tabel 5.21 Penilaian Responden Pada Keadilan Petugas Pelayanan	107
Tabel 5.22 Kepentingan Responden Pada Keadilan Petugas Pelayanan	108
Tabel 5.23 Penilaian Responden dalam Kesopanan Petugas Pelayanan	109
Tabel 5.24 Kepentingan Responden Pada Kesopanan Petugas Pelayanan	110
Tabel 5.25 Penilaian Responden Pada Keramahan Petugas Pelayanan	111
Tabel 5.26 Kepentingan Responden Pada Keramahan Petugas Pelayanan	112
Tabel 5.27 Penilaian Responden Pada Kewajaran Biaya Pelayanan	113
Tabel 5.28 Kepentingan Responden Pada Kewajaran Biaya Pelayanan	114
Tabel 5.29 Penilaian Responden Pada Kepastian Biaya Pelayanan	115
Tabel 5.30 Kepentingan Responden Pada Kepastian Biaya Pelayanan	116
Tabel 5.31 Penilaian Responden Pada Kepastian Jadwal Pelayanan	117
Tabel 5.32 Kepentingan Responden Pada Kepastian Jadwal Pelayanan	118
Tabel 5.33 Penilaian Responden Pada Kenyamanan Pelayanan	119

Tabel 5.34 Kepentingan Responden Pada Kenyamanan Pelayanan	120
Tabel 5.35 Penilaian Responden Pada Keamanan Pelayanan.....	121
Tabel 5.36 Kepentingan Responden Pada Keamanan Pelayanan	122
Tabel 5.37 Tingkat Kesesuaian Kualitas pelayanan dan Tingkat Kepentingan per unsur Pelayanan	123
Tabel 5.38 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Metro.....	124
Tabel 5.39 Nilai Persepsi, Interval IKM. Interval Konversi IKM	125
Tabel 5.40 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	126

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
Bagan 2.1: Model Kesenjangan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry	27
Bagan 2.2: Kerangka Berfikir	42
Bagan 3.1: Diagram Kartesius (Diagram Kepentingan Kinerja)	64
Bagan 4.1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kota Metro	77
Bagan 5.1 Perbandingan Jumlah Jenis Kelamin Responden	86
Bagan 5.2 Perbandingan Jumlah Responden yang Menikah dan Belum.....	87
Bagan 5.3 Distribusi Usia Responden.....	89
Bagan 5.4 Perbandingan Tingkat Pendidikan Responden	90
Bagan 5.5 Perbandingan Jenis Pekerjaan Responden	91
Bagan 5.6 Perbandingan Jumlah Penghasilan Responden.....	92
Bagan 5.7 Diagram Kartesius Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Metro	127