

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Konsep Pelayanan Kesehatan.....	8
2.2. Konsep Kepuasan Pasien.....	12
2.3. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	16
2.3.1. Pembentukan JKN	16
2.3.2. Ketentuan Umum JKN	18
2.3.3. Peserta JKN	20
2.3.4. Pelaksanaan JKN	22
2.3.5. Pembayaran FKTP Mitra BPJS	24
2.4. Kerangka Penelitian	25

2.4.1. Kerangka Teori	25
2.4.2. Kerangka Konsep.....	28
2.5. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	30
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	30
3.3. Identifikasi Variabel Penelitian	30
3.4. Definisi Operasional.....	31
3.5. Populasi dan Sampel.....	34
3.5.1 Populasi Penelitian.....	34
3.5.2. Sampel	34
3.5.3. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	36
3.6. Cara Pengumpulan Data	37
3.6.1. Alat / Instrumen	37
3.6.2. Pengambilan Data.....	38
3.7. Cara Kerja Penelitian.....	38
3.8. Alur Penelitian.....	39
3.9. Analisis Data	39
3.10. Etika Penelitian.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Umum Penelitian	41
4.2. Hasil Penelitian.....	42
4.2.1. Karakteristik Responden Penelitian.....	42
4.2.2. Analisis Univariat	45
a. Pelayanan dimensi <i>Tangibles</i>	45
b. Pelayanan dimensi <i>Reliability</i>	45

c. Pelayanan dimensi <i>Responsiveness</i>	46
d. Pelayanan dimensi <i>Assurance</i>	46
e. Pelayanan dimensi <i>Empathy</i>	47
f. Tingkat Kepuasan.....	48
4.2.3. Analisis Bivariat	48
a. Korelasi Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pasien JKN di Klinik Imam Bonjol	48
4.3. Pembahasan	50
4.3.1. Analisis Univariat	51
4.3.2. Analisis Bivariat	58
4.4. Keterbatasan Penelitian	68
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1. Simpulan.....	69
5.2. Saran	70
 DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	