

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Konsep Teori .....	6
1. Kepuasan Pasien.....	6
a. Pengertian Kepuasan .....	6
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	7
c. Klasifikasi Kepuasan .....	10
d. Pengukuran Kepuasan .....	11
e. Manfaat Pengukuran Kepuasan .....	14
2. Pelayanan Kesehatan .....	15
a. Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	15
b. Standar Pelayanan Publik.....	15
c. Pengukuran Pelayanan Kesehatan .....	16
d. Dimensi Pelayanan Kesehatan.....	16
3. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).....	20
a. Pengertian BPJS .....	20
b. Visi dan Misi BPJS .....	20
c. Dasar Hukum BPJS .....	21

d. Tugas BPJS .....	22
e. Wewenang BPJS .....	23
f. Manfaat BPJS .....	24
g. Kepesertaan BPJS .....	26
B. Kerangka Konseptual.....	27
BAB III METODE PENELITIAN .....	29
A. Desain Penelitian .....	29
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	29
1. Populasi .....	29
2. Sampel .....	30
3. Teknik Sampling .....	31
C. Identifikasi Variabel .....	31
D. Definisi Operasional.....	32
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	33
G. Pengolahan Data.....	35
H. Analisis Data .....	37
I. Etika Penelitian .....	38
J. Tempat dan Waktu Penelitian .....	39
K. Jadwal Penelitian .....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	41
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	41
B. Data Umum.....	42
C. Data Khusus.....	44
BAB V PEMBAHASAN.....	45
BAB VI PENUTUP.....	48
A. Simpulan .....	48
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA .....	51
LAMPIRAN .....	52