

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
BIODATA	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
LEMBAR PENGESAHAN.....	vii
LEMBAR PERNYATAAN	viii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat penelitian.....	4
E. Ruang Lingkup.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan	5
B. Dimensi Mutu	5
C. Kepuasan Pasien	6
D. Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	8
E. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.....	11
F. Pengertian Puskesmas	15
G. Kerangka Teori	20
H. Kerangka Konsep penelitian.....	21
I. Defenisi Operasional	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	24
D. Teknik Pengambilan Sampel	25
E. Variabel Penelitian	25
F. Jenis Data.....	25
G. Instrumen Data.....	26
H. Teknik Pengumpulan Data	26
I. Pengolahan Data.....	27
J. Analisis Data.....	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	29
B. Pembahasan	32

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	38
B. Saran	38

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori.....	20
Gambar 2. Kerangka Konsep	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional.....	22
Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan BPG di puskesmas kebun tebu lampung barat	29
Tabel 3. perbandingan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS	30
Tabel 4. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan di BPG Puskesmas Kebun Tebu Lampung Barat.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Lembar Persetujuan Judul Karya Tulis Ilmiah

LAMPIRAN 2. Surat Izin Penelitian

LAMPIRAN 3. Surat Balasan Penelitian

LAMPIRAN 4. Surat Pernyataan Persetujuan Informed Consent

LAMPIRAN 5. Kuisioner

LAMPIRAN 6. Dokumentasi

LAMPIRAN 7. Data Kunjungan Pasien BPJS dan Non BPJS