

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR SAMPUL LUAR	i
LEMBAR SAMPUL DALAM	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
BIODATA PENULIS	v
LEMBAR PERSERTUJUAN	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
LEMBAR PERNYATAAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. JKN	7
B. BPJS	9
C. Visi Dan Misi BPJS Kesehatan	11
D. Kegunaan BPJS	11
E. Hak dan Kewajiban Peserta	12
F. Puskesmas	14

G. Profil Puskesmas Rawat Inap Kedaton	16
H. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	17
I. Definisi Kepuasan Pasien.....	22
J. Kerangka Teori.....	24
K. Kerangka Konsep	25
L. Definisi Operasional.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Subjek Penelitian.....	29
C. Teknik Sampling	29
D. Besar Sampel.....	30
E. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
F. Pengumpulan Data	31
G. Alut penelitian	32
H. Pengolahan dan Analisis Data	33
I. Aspek Pengukuran.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	36
B. Pembahasan	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	48
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Definisi Operasional	26
Tabel 3.1 Penilaian Skor Skala Likert Kepuasan dan Harapan	34
Tabel 4.1 Karakteristik sosiodemografi pasien BPJS Puskesmas Rawat Inap Kedaton	37
Tabel 4.2 Rata-rata Tingkat Kepuasan pasien Bpjs terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>)	38
Tabel 4.3 Rata-rata Tingkat Kepuasan pasien Bpjs terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	39
Tabel 4.4 Rata-rata Tingkat Kepuasan pasien Bpjs terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	40
Tabel 4.5 Rata-rata Tingkat Kepuasan pasien Bpjs terhadap Dimensi Perhatian (<i>Empathy</i>)	41
Tabel 4.6 Rata-rata Tingkat Kepuasan pasien Bpjs terhadap Dimensi Perhatian (<i>Empathy</i>)	43

DAFTAR GAMBAR

Nomor Tabel	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	24
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	25
Gambar 3.1 Prosedur Kerja Penelitian	31
Gambar 3.2 Alur Penelitian	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat izin penelitian	53
Lampiran 2.	Lembar Pengumpulan data Kuisisioner	58
Lampiran 3.	Lembar pertanyaan	63
Lampiran 4.	Lembar Pengumpulan Data Pasien.....	69
Lampiran 5.	Lembar Pengolahan Data Coding.....	72
Lampiran 6.	Lembar Pengumpulan Data Kepuasan pada dimensi <i>reability</i> dan <i>responsive</i>	76
Lampiran 7.	Data Skor Kuisisioner Kepuasan dimensi <i>assurance</i>	82
	dan <i>empahty</i>	
Lampiran 8.	Data Skor Kuisisioner Kepuasan dimensi <i>tangible</i>	88
Lampiran 9.	Distribusi rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan di	91
	Puskesmas Rawat Inap Kedaton.	
Lampiran 10.	Dokumentasi pengambilan data di Puskesmas Rawat	92
	Inap Kedaton	
Lampiran 11.	Lembar Konsultasi Laproan Tugas Akhir	96