

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iii
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	10
a. Pengertian JKN.....	10
b. Prinsip Pelaksanaan Program JKN	11
c. Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan dalam JKN	13
d. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	15
e. Iuran Peserta JKN	16
f. Manfaat yang diperoleh Peserta JKN	18
2. Rumah Sakit.....	19
a. Pengertian Rumah Sakit.....	19
b. Tugas, Fungsi dan Kewajiban Rumah Sakit.....	20
c. Jenis Pelayanan.....	21

d. Klasifikasi Rumah Sakit	23
3. Rawat Inap	24
a. Pengertian Rawat Inap	24
b. Prosedur Pelayanan Rawat Inap	26
c. Mutu Pelayanan Rawat Inap	27
4. Indeks Kepuasan Pasien	29
a. Pengertian Indeks Kepuasan Pasien	29
b. Prinsip Kepuasan	30
c. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	31
d. Unsur Penilaian Kepuasan.....	32
B. Kerangka Teori.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Kerangka Konsep.....	43
B. Variabel Penelitian.....	43
C. Definisi Operasional	44
D. Metode Penelitian	49
E. Tempat dan Waktu Penelitian.....	50
F. Populasi dan Sampel.....	50
G. Teknik Pengambilan Data	53
H. Instrument Penelitian	54
I. Prosedur Penelitian	55
J. Pengolahan dan Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	61
A. Gambaran Umum.....	61
B. Hasil Penelitian	64
BAB V PEMBAHASAN	75
A. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JKN Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD SMC.....	75
B. Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JKN di RSUD SMC.....	87
C. Keterbatasan Penelitian	88
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
A. Kesimpulan	89

B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	