

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Ruang Lingkup Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
A. Puskesmas .....	7
1. Definisi Puskesmas .....	7
2. Fungsi dan Peran Puskesmas .....	7
3. Wilayah Kerja .....	9
B. Kualitas Pelayanan .....	9
C. Kepuasan Pasien .....	15
1. Definisi Kepuasan .....	15
D. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) .....	22
1. Pengertian BPJS Kesehatan .....	22
2. Macam-macam Peserta BPJS Kesehatan .....	22
E. Kerangka Teori .....	25

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Kerangka Konsep.....	26
B. Hipotesis Penelitian .....	27
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	27
D. Metode Penelitian .....	30
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
F. Instrumen Penelitian .....	33
G. Prosedur Penelitian .....	33
H. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	34
I. Pengolahan dan Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	46
B. Karakteristik Responden.....	46
C. Kualitas Pelayanan.....	47
D. Kepuasan.....	58
E. Analisis Bivariat Penelitian.....	69
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>74</b>
A. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien .....	74
B. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi <i>Responsivness</i> (ketanggapan) dengan kepuasan pasien .....	75
C. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi <i>Empathy</i> (perhatian) dengan kepuasan pasien .....	76
D. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi <i>assurance</i> (jaminan) dengan kepuasan pasien. ....	78
E. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi <i>Tangibles</i> (bukti fisik) dengan kepuasan pasien .....	79
F. Keterbatasan Penelitian.....	81
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	83



