

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan .....	7
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1. Lingkup Masalah.....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Puskesmas .....	10
B. BPJS Kesehatan .....	12

1.	Pengertian BPJS Kesehatan .....	12
2.	Pendaftaran Peserta.....	13
2.	Pelayanan yang Ditanggung oleh BPJS Kesehatan .....	14
C.	Pelayanan Kesehatan.....	15
1.	Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	15
2.	Jenis Pelayanan Kesehatan .....	16
3.	Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan.....	17
4.	Mutu Pelayanan Kesehatan .....	19
D.	Kepuasan Pasien.....	26
1.	Pengertian Kepuasan Pasien .....	26
2.	Dimensi Kepuasan Pasien.....	26
3.	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	27
4.	Cara Pengukuran Kepuasan Pasien.....	29
E.	Kerangka Teori.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>32</b>
A.	Kerangka Konsep .....	32
B.	Hipotesis Penelitian.....	32
C.	Variabel.....	33
D.	Definisi Operasional.....	34
E.	Metode Penelitian.....	38
F.	Populasi dan Sampel .....	39
G.	Instrumen Penelitian.....	41
H.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	41

I. Waktu dan Tempat Penelitian .....	44
J. Sumber Data.....	44
K. Prosedur Penelitian.....	45
L. Pengolahan dan Analisis Data.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Lokasi Penelitian .....	51
B. Analisis Univariat.....	52
C. Analisis Bivariat.....	72
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>76</b>
A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Karanganyar Pada Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	76
B. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Karanganyar Pada Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	80
C. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Karanganyar Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)..	82
D. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Karanganyar Pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	85

E. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Karanganyar Pada Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) .....	88
F. Keterbatasan Penelitian .....	91
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>92</b>
A. Kesimpulan .....	92
B. Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>