

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN HAK CIPTA	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. BPJS Kesehatan	10
1. Pengertian BPJS Kesehatan	10

2. Kepesertaan BPJS Kesehatan.....	10
3. Pendaftaran Peserta	14
B. Kepuasan Pelanggan/Pasien.....	15
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2. Hubungan Kepuasan, Keluhan dan Loyalitas	18
3. Tingkat Kepuasan Konsumen	19
4. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	19
5. Memulihkan Pelanggan yang Kecewa	21
C. Pelayanan Kesehatan.....	22
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	22
2. Macam Pelayanan Kesehatan.....	23
3. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	24
4. Masalah Pelayanan Kesehatan	26
5. Stratifikasi Pelayanan Kesehatan	28
6. Mutu Pelayanan.....	29
7. Puskesmas	35
8. Upaya Kesehatan Perseorangan di Puskesmas pada saat Pandemi COVID-19	38
D. Kerangka Teori	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Kerangka Konsep.....	48
B. Hipotesis	49
C. Variabel Penelitian.....	49

D. Definisi Operasional	50
E. Metode Penelitian	52
F. Populasi dan Sampel	52
G. Instrumen Penelitian	55
H. Prosedur Penelitian	55
I. Pengolahan dan Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	69
A. Gambaran Umum Puskesmas Cipedes.....	69
1. Geografi.....	69
B. Analisis Univariat.....	71
1. Karakteristik Responden.....	71
2. Variabel Bebas (Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan).....	74
3. Variabel Terikat (Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan kesehatan	84
C. Analisis Bivariat.....	94
1. Hubungan <i>Reliability</i> Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19	94
2. Hubungan <i>Responsiveness</i> Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19	95

3. Hubungan <i>Assurance</i> Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19	96
4. Hubungan <i>Empathy</i> Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19	97
5. Hubungan <i>Tangible</i> Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19	98
BAB V PEMBAHASAN	100
A. Hubungan antara Dimensi <i>Reliability</i> Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	100
B. Hubungan antara Dimensi <i>Responsiveness</i> Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	102
C. Hubungan antara Dimensi <i>Assurance</i> Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	104
D. Hubungan antara Dimensi <i>Empathy</i> Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	106

E. Hubungan antara Dimensi <i>Tangible</i> Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	107
F. Keterbatasan Penelitian.....	109
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran.....	111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DOKUMENTASI KEGIATAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.....	50
Tabel 4.1	Statistik Deskriptif berdasarkan Umur Responden BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	71
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif berdasarkan Jenis Kelamin Responden BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	71
Tabel 4.3	Statistik Deskriptif berdasarkan Pendidikan Responden BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	72
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif berdasarkan Pekerjaan Responden BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	72
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif berdasarkan Jenis BPJS Responden pada Pelayanan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	73
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	74
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Dimensi <i>Reliability</i> pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	75

Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	76
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Dimensi <i>Responsiveness</i> pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	77
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	78
Tabel 4.11	Statistik Deskriptif Dimensi <i>Assurance</i> pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	79
Tabel 4.12	Statistik Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	80
Tabel 4.13	Statistik Deskriptif Dimensi <i>Empathy</i> pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	81
Tabel 4.14	Statistik Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	82
Tabel 4.15	Statistik Deskriptif Dimensi <i>Tangible</i> pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	83

Tabel 4.16	Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	84
Tabel 4.17	Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Dimensi <i>Reliability</i> pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	85
Tabel 4.18	Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19	86
Tabel 4.19	Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Dimensi <i>Responsiveness</i> pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19	87
Tabel 4.20	Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	88
Tabel 4.21	Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Dimensi <i>Assurance</i> pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	89
Tabel 4.22	Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	90

Tabel 4.23	Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Dimensi <i>Empathy</i> pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	91
Tabel 4.24	Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	92
Tabel 4.25	Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Dimensi <i>Tangible</i> pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	93
Tabel 4.26	Analisis Hubungan <i>Reliability</i> Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19	94
Tabel 4.27	Analisis Hubungan <i>Responsiveness</i> Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19	95
Tabel 4.28	Analisis Hubungan <i>Assurance</i> Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	96
Tabel 4.29	Analisis Hubungan <i>Empathy</i> Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	97

Tabel 4.30	Analisis Hubungan <i>Tangible</i> Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada Masa Pandemi COVID-19.....	98
------------	--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Faktor yang Mempengaruhi Harapan Mutu Pelayanan.....	32
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	47
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan Skripsi dan Absensi Presentasi Seminar Proposal

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Puskesmas

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Kesbangpol

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian dari Dinkes

Lampiran 6 Surat Izin Penelitian dari Kesbangpol

Lampiran 7 Kuesioner

Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 9 Validasi Konten

Lampiran 10 Validasi Bahasa

Lampiran 11 Hasil Analisis Univariat (Karakteristik Responden)

Lampiran 12 Hasil Analisis Univariat (Variabel Bebas dan Terikat)

Lampiran 13 Hasil Analisis Bivariat (Hubungan Dimensi Pelayanan Kesehatan

terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cipedes pada Masa

Pandemi COVID-19)