



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul	i
Halaman Lembar Pernyataan	iii
Halaman Lembar Persetujuan	iv
Halaman Lembar Pengesahan	v

Kata Pengantar	vi
Abstrak	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Singkatan	xiii
Daftar Lampiran	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep Dasar BPJS	7
2.1.1 Definisi BPJS	7
2.1.2 Penyelenggaraan	9
2.1.3 Peserta dan Kepesertaan	12
2.1.4 Pelayanan Kesehatan	18
2.1.5 Pendanaan	31
2.1.6 Badan Penyelenggara	38
2.2 Konsep Dasar Kepuasan	42
2.2.1 Definisi Kepuasan	43
2.2.2 Faktor – faktor Kepuasan Pasien	44
2.3 Konsep Dasar Pelayanan	47
2.3.1 Definisi Pelayanan	48
2.3.2 Kualitas Pelayanan	48
2.4 Konsep Dasar Rumah Sakit	52
2.4.1 Definisi Rumah Sakit	52
2.4.2 Jenis Rumah Sakit	53
2.4.3 Klasifikasi Rumah Sakit	54
2.5 Keaslian Penelitian	54
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	55
3.1 Kerangka Konseptual	55
3.2 Hipotesis Penelitian	57
BAB 4 METODE PENELITIAN	58
4.1 Desain Penelitian	58
4.2 Populasi Sampel dan Sampling	58
4.2.1 Populasi	58
4.2.2 Sampel	59
4.3 Identifikasi Variabel	61

4.3.1 Variabel Independen	61
4.3.2 Variabel Dependen	61
4.4 Definisi Operasional	62
4.5 Instrument Penelitian	64
4.6 Lokasi dan Waktu penelitian	64
4.7 Proses Pengumpulan Data	65
4.8 Kerangka Operasional.....	66
4.9 Prinsip Validitas dan Reliabilitas	67
4.9.1 Uji Validitas	67
4.9.2 Uji Reliabilitas	68
4.10 Analisa Data	68
4.11 Masalah Etika Penelitian	69
4.12 Keterbatasan	70
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN	71
5.1 Hasil Penelitian	71
5.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian	71
5.1.2 Data Karakteristik Demografi Pasien	72
5.1.3 Data Variabel Yang diukur	72
5.1.3.1 Kualitas Pelayanan BPJS	72
5.1.3.2 Kepuasan Pasien	74
5.1.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS dengan Kepuasan Pasien	75
5.2 Pembahasan	76
5.2.1 Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS	76
5.2.2 Kepuasan Pasien	77
5.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan BPJS dengan Kepuasan Pasien	79
BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	83
Daftar Pustaka	85
Lampiran	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Identifikasi Masalah Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Petrokimia Gresik.....	4
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Petrokimia Gresik	56

Gambar 4.1 Kerangka Operasional Pelayanan Administrasi BPJS Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Petrokimia Gresik..... 66



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Keaslian Penelitian.....	54
Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Petrokimia Gresik.....	62
Tabel 4.2 Derajat kekuatan hubungan (korelasi).....	68

Tabel 5.1	Data Karakteristik Demografi Pasien.....	72
Tabel 5.2	Distribusi Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS di Rawat Jalan RS Petrokimia Gresik.....	72
Tabel 5.3	Tabulasi silang karakteristik demografi dengan kualitas pelayanan Administrasi BPJS.....	73
Tabel 5.4	Kepuasan Pasien BPJS di Rawat Jalan RS Petrokimia Gresik.....	74
Tabel 5.5	Tabulasi silang karakteristik demografi dengan kepuasan pasien.....	74
Tabel 5.6	Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RS Petrokimia Gresik 20 Januari 2015.....	75

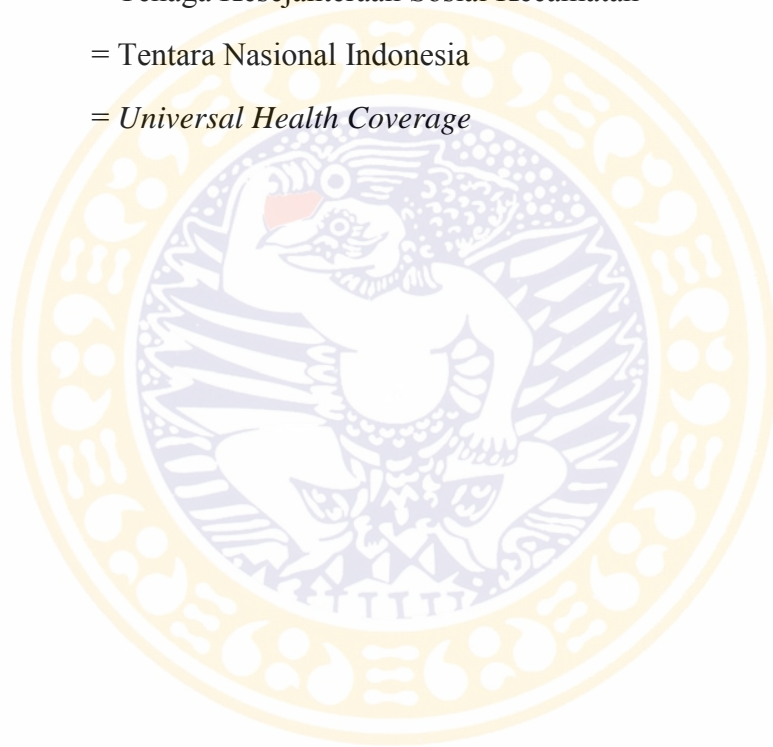


DAFTAR SINGKATAN

BCG	= Bacille Calmett Guerin (BCG)
BPS	= Badan Pusat Statistik
BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
COB	= <i>Coordination Of Benefit</i>
CSO	= <i>Customer Service Officer</i>

DJSN	= Dewan Jaminan Sosial Nasional
DPT-HB	= Difteri Pertusis Tetanus dan hepatitis B
FKTP	= Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKRTL	= Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
IVA	= Inspeksi Visual Asam
Jamsostek	= Jaminan Kesehatan Masyarakat
Jamkesmas	= Jaminan Kesehatan Masyarakat
Jamkesda	= Jaminan Kesehatan Daerah
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
JPK	= Jaminan Pemeliharaan Kesehatan
Kasda	= Kas Daerah
KB	= Keluarga Berencana
MOP	= Metode Operasi Pria
Menkes	= Menteri Kesehatan
Musdes	= Musyawarah Desa
Muskel	= Musyawarah Kelurahan
PMKS	= Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial
PBI	= Penerima Bantuan Iuran
Perpres	= Peraturan Presiden
Permenkes	= Peraturan Menteri Kesehatan
PHK	= Pemutusan Hubungan Kerja
PNS	= Pegawai Negeri Sipil
Polri	= Polisi Republik Indonesia
PPK	= Pemberi Pelayanan Kesehatan
PT	= Perseroan Terbatas
PRB	= Program Rujuk Balik
PPOK	= Penyakit Paru Obstruksi Kronis
RI	= Republik Indonesia

RS	= Rumah Sakit
RITP	= Rawat Inap Tingkat Pertama
RITL	= Rawat Inap Tingkat Lanjutan
RJTP	= Rawat jalan Tingkat Pertama
RJTL	= Rawat Jalan Tingkat Lanjutan
SDM	= Sumber Daya Manusia
SEP	= Surat Eligibilitas Peserta
SJSN	= Sistem Jaminan Sosial Nasional
TKSK	= Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan
TNI	= Tentara Nasional Indonesia
UHC	= <i>Universal Health Coverage</i>



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Lembar Permohonan Pengambilan Data Awal.....	87
Lampiran 2 : Keterangan Lolos Kaji Etik.....	88
Lampiran 3 : Lembar Penjelasan Penelitian Bagi Responden.....	89
Lampiran 4 : Lembar Prosedur Penelitian.....	91

Lampiran 5 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	92
Lampiran 6 : Lembar Informed Consent.....	93
Lampiran 7 : Data Demografi.....	94
Lampiran 8: Kuesioner Penilaian Kualitas Pelayanan BPJS.....	96
Lampiran 9:Kuesioner Kepuasan Terhadap Pelayanan BPJS.....	98
Lampiran 10: Lembar wawancara kepuasan.....	101

