

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM.....	ii
KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
PENGESAHAN PENGUJI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GRAFIK/DIAGRAM.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
DAFTAR SINGKATAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. BPJS kesehatan.....	8
a. Definisi BPJS Kesehatan.....	8
b. Macam-macam Peserta BPJS.....	8

2. Kualitas atau mutu pelayanan	12
a. Definisi Kualitas atau mutu pelayanan	12
b. Pengukuran kualitas pelayanan.....	13
c. Penilaian Kualitas Pelayanan.....	14
3. Kepuasan.....	15
a. Definisi Kepuasan	15
b. Cara Mengukur Kepuasan	16
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	17
4. Pelayanan Rawat Inap.....	20
B. Kerangka Teori	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis Dan Rancangan Penelitian	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
C. Populasi dan Sampel	22
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	25
E. Teknik dan Jenis Pengumpulan Data	26
F. Instrumen Penelitian.....	26
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	27
H. Teknik Analisa Data.....	28
I. Jalannya Penelitian	30
J. Etika Penelitian	31
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	33
A. Gambaran Lokasi Penelitian	33
B. Hasil Analisa Deskriptif.....	34
1. Kepuasan pasien pengguna BPJS (<i>Tangible</i>) rawat inap di RSUD Surakarta.....	34
2. Kepuasan pasien pengguna BPJS (<i>Reliability</i>) rawat inap di RSUD Surakarta.....	34
3. Kepuasan pasien pengguna BPJS (<i>Responsiveness</i>) rawat inap di RSUD Surakarta.....	35

4. Kepuasan pasien pengguna BPJS (<i>Assurance</i>) rawat inap di RSUD Surakarta	35
5. Kepuasan pasien pengguna BPJS (<i>Emphaty</i>) rawat inap di RSUD Surakarta	36
6. Kepuasan pasien pengguna <i>Non</i> BPJS (<i>Tangible</i>) rawat inap di RSUD Surakarta.....	3
7. Kepuasan pasien pengguna <i>Non</i> BPJS (<i>Reliability</i>) rawat inap di RSUD Surakarta.	37
8. Kepuasan pasien pengguna <i>Non</i> BPJS (<i>Responsiveness</i>) rawat inap di RSUD Surakarta.....	37
9. Kepuasan pasien pengguna <i>Non</i> BPJS (<i>Assurance</i>) rawat inap di RSUD Surakarta.....	38
10. Kepuasan pasien pengguna <i>Non</i> BPJS (<i>Emphaty</i>) rawat inap di RSUD Surakarta.....	38
BAB V PEMBAHASAN	39
A. Pembahasan.....	39
1. Kepuasan aspek <i>Tangible</i> pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta	39
2. Kepuasan aspek <i>Reliability</i> pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta.	40
3. Kepuasan aspek <i>Responsiveness</i> pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta.....	41
4. Kepuasan aspek <i>Assurance</i> pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta	42
5. Kepuasan aspek <i>Emphaty</i> pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Surakarta	43
6. Kepuasan aspek <i>Tangible</i> pasien pengguna <i>Non</i> BPJS rawat inap di RSUD Surakarta	44
7. Kepuasan aspek <i>Reliability</i> pasien pengguna <i>Non</i> BPJS rawat inap di RSUD Surakarta.....	45

8. Kepuasan aspek <i>Responsiveness</i> pasien pengguna <i>Non</i> BPJS rawat inap di RSUD Surakarta.....	46
9. Kepuasan aspek <i>Assurance</i> pasien pengguna <i>Non</i> BPJS rawat inap di RSUD Surakarta	46
10. Kepuasan aspek <i>Emphaty</i> pasien pengguna <i>Non</i> BPJS rawat inap di RSUD Surakarta	47
B. Keterbatasan Penelitian.....	48
BAB VI PENUTUP	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
JADWAL PENELITIAN	

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	23

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional	27
Tabel 3.2 Tabel Kisi-kisi Kuesioner	28
Tabel 4.1 Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap <i>Tangible</i> di RSUD Surakarta tahun 2020.....	36
Tabel 4.2 Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap <i>Reliability</i> di RSUD Surakarta tahun 2020	37
Tabel 4.3 Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap <i>Responsiveness</i> di RSUD Surakarta tahun 2020.....	37
Tabel 4.4 Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap <i>Assurance</i> di RSUD Surakarta tahun 2020	38
Tabel 4.5 Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap <i>Emphaty</i> di RSUD Surakarta tahun 2020	38
Tabel 4.6 Kepuasan pasien pengguna <i>Non</i> BPJS rawat inap <i>Tangible</i> di RSUD Surakarta tahun 2020	38
Tabel 4.7. Kepuasan pasien pengguna Non BPJS rawat inap <i>Reliability</i> di RSUD Surakarta tahun 2020	38
Tabel 4.8. Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap <i>Responsiveness</i> di RSUD Surakarta tahun 2020.....	39
Tabel 4.9. Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap <i>Assurance</i> di RSUD Surakarta tahun 2020.....	39
Tabel 4.10. Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap <i>Emphaty</i> di RSUD Surakarta tahun 2020.....	40

DAFTAR GRAFIK/DIAGRAM

	Halaman
Grafik 1.1 Jumlah pengguna jaminan kesehatan di Indonesia.....	2
Grafik 1.2 Jumlah pengguna jaminan kesehatan rumah sakit kota Surakarta tahun 2017	3

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 3 Lembar Permohonan Menjadi Asisten Peneliti

Lampiran 4 Lembar Persetujuan Menjadi Asisten Peneliti

Lampiran 5 Kuesioner Kepuasan Pasien

Lampiran 6 Data Mentah

Lampiran 7 Hasil Olah Data SPSS

Lampiran 8 Surat Penelitian

Lampiran 9 Lembar konsultasi

Lampiran 10 Dokumentasi

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
JKN	Jaminan Kesehatan Nasional
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
FKTL	Fasilita Kesehatan Tingkat Lanjut
PBI	Penerima Bantuan Iuran
APBN	Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
APBD	Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
PPU	Pekerja Penerima Upah
PBPU	Pekerja Bukan Penerima Upah
BP	Bukan Pekerja
RSAL	Rumah Sakit Angkatan Laut
IRIN	Inatalasi Rawat Intensif
RSUP	Rumah Sakit Umum Pemerintah
IKKT	Ikatan Kesejahteraan Keluarga TNI
RI	Republik Indonesia
UU SJSN	Undang Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional
TNI	Tentara Nasional Indonesia
BUMN	Badan Usaha Milik Negara
BUMD	Badan Usaha Milik Daerah
JHT	Jaminan Hari Tua
JK	Jaminan Kematian
JKK	Jaminan Kecelakaan Kerja
JP	Jaminan Pensiun
STP	Sangat Tidak Puas
TP	Tidak Puas
P	Puas
SP	Sangat Puas