

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	9
1. Pengertian	9
2. Prosedur pelayanan	9

3.	Ruang lingkup pelayanan BPJS	10
4.	Hak dan kewajiban peserta BPJS	12
5.	Jenis Kepesertaan	12
B.	Kepuasan Pasien	16
1.	Pengertian	16
2.	Aspek kepuasan pasien	17
3.	Faktor - faktor kepuasan pasien.....	19
4.	Cara mengukur kepuasan pasien	21
C.	Mutu Pelayanan	22
1.	Pengertian	22
2.	Aspek-aspek mutu pelayanan.....	23
3.	Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan.....	24
4.	Dimensi Mutu	27
5.	Indikator mutu pelayanan.....	28
6.	Indikator penilaian mutu pelayanan keperawatan.....	31
D.	Kerangka Teori	32
E.	Hipotesis Penelitian	33
BAB III	METODE PENELITIAN	34
A.	Kerangka Konsep	34
B.	Variabel Penelitian.....	34
C.	Desain Penelitian	35
D.	Populasi dan sampel penelitian	35
1.	Populasi.....	35
2.	Sampel	36
3.	Teknik Sampling.....	37
E.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	38

1.	Tempat penelitian.....	38
2.	Waktu penelitian	38
F.	Definisi Operasional	38
G.	Instrumen Data atau Alat Pengumpulan Data	39
1.	Instrumen data.....	39
2.	Uji validitas instrument	40
3.	Uji Reliabilitas Instrumen	42
H.	Metode Pengumpulan Data.....	43
1.	Data Primer	43
2.	Data Sekunder	43
I.	Rencana Analisa Data.....	44
1.	Teknik pengolahan data	44
2.	Analisa Data.....	46
J.	Etika Penelitian.....	48
BAB IV	HASIL PENELITIAN	50
A.	Karakteristik Responden.....	50
1.	Umur.....	50
2.	Jenis Kelamin.....	51
3.	Pendidikan	51
B.	Analisa Univariat	52
1.	Mutu Pelayanan Keperawatan.....	52
2.	Kepuasan Pasien Rawat Inap	52
C.	Analisa Bivariat	53
BAB V	PEMBAHASAN.....	55
A.	Karakteristik Responden.....	55
1.	Umur.....	55

2. Jenis Kelamin.....	57
3. Pendidikan	58
B. Analisa Univariat	60
1. Mutu pelayanan keperawatan	60
2. Kepuasan pasien.....	63
C. Hubungan Mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang	65
D. Keterbatasan Penelitian.....	68
E. Implikasi Keperawatan	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Definisi Operasional.....	38
Tabel 3. 2. Indikator kuesioner mutu pelayanan keperawatan : Kepuasan pasien	40
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Pasien di Ruang Rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang (n = 210).....	50
Tabel 4. 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Ruang Rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang (n = 210).....	51
Tabel 4.3. Ditribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien di Ruang Rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang (n = 210).....	51
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang (n = 210).....	52
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang (n = 210).....	52
Tabel 4.6. Uji Normalitas Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang (n = 210).....	53
Tabel 4.7. Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang.....	53
Tabel 4.8. Tabel silang hubungan Mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang (n=210)	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori Penelitian.....	32
Gambar 3 1. Skema Kerangka Konsep	34

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan ijin Survei Penelitian ke RSI Sultan Agung Semarang
- Lampiran 2. Surat Jawaban Permohonan Ijin Survei Penelitian dari RSI Sultan Agung Semarang
- Lampiran 3. Surat Permohonan Ijin Penelitian ke RSI Sultan Agung Semarang
- Lampiran 4. Surat Balasan Permohonan Ijin Penelitian ke RSI Sultan Agung Semarang
- Lampiran 5. Surat Keterangan lolos uji etik
- Lampiran 6. Surat kesanggupan menjadi responden
- Lampiran 7. Permohonan menjadi Responden
- Lampiran 8. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Mutu Pelayanan kepertawatan
- Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien
- Lampiran 11. Tabulasi data Penelitian
- Lampiran 12. Hasil Olah Data
- Lampiran 13. Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 14. Jadwal penelitian
- Lampiran 15. Daftar Riwayat Hidup