

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Masalah	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Bagi Rumah Sakit	5
1.4.2 Bagi Masyarakat	5
1.4.3 Bagi Profesi Dokter Gigi.....	5
1.5 Orisinalitas Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1 Mutu Pelayanan.....	7
2.1.2 Rumah Sakit.....	13
2.1.3 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	14
2.1.4 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	16
2.2 Kerangka Teori	21
2.3 Kerangka Konsep.....	21
2.4 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Rancangan Penelitian.....	22
3.3 Variabel Penelitian.....	22
3.3.1 Variabel Bebas	22
3.3.2 Variabel Terikat	22
3.4 Definisi operasional	22
3.4.1 Mutu pelayanan.....	22
3.4.2 Pasien BPJS	26
3.4.3 Pasien Non BPJS.....	26
3.5 Populasi dan Sampel	27
3.5.1 Populasi.....	27
3.5.2 Sampel	27
3.6 Kriteria Inklusi dan Kriteria Eksklusi	27
3.6.1 Kriteria inklusi	27
3.6.2 Kriteria eksklusi	28

3.7	Instrumen	28
3.8	Cara penelitian	28
3.9	Alur penelitian	30
3.10	Tempat dan waktu penelitian	30
	3.10.1 Tempat penelitian.....	30
	3.10.2 Waktu penelitian	30
3.11	Analisis hasil.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		32
4.1.	Hasil Penelitian.....	32
4.2.	Pembahasan	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		39
5.1.	Kesimpulan.....	39
5.2.	Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA		41
LAMPIRAN.....		44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	21
Gambar 2.2. Kerangka Konsep	21
Gambar 3.1. Alur Penelitian.....	30
Gambar 4.1. Grafik batang rata-rata skor SERVQUAL pasien umum dan BPJS	33

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Analisis skor SERVQUAL Non BPJS	32
Tabel 4.2. Analisis skor SERVQUAL mutu pelayanan BPJS	32
Tabel 4.3. Perbedaan skor SERVQUAL pasien Non BPJS dan BPJS terhadap mutu pelayanan di Poli Gigi RSUD Sunan Kalijaga Demak	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat <i>Ethical Clearance</i> di RSUD Sunan Kalijaga Demak.....	44
Lampiran 2. Surat Telah Melakukan Penelitian di RSUD.....	45
Lampiran 3. Lembar <i>Informed Consent</i>	46
Lampiran 4. Lembar kuesioner.....	50
Lampiran 5. Hasil Uji <i>Mann-Whitney</i>	56
Lampiran 6. Hasil SERVQUAL.....	57
Lampiran 7. Foto penelitian.....	60