

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Ruang Lingkup Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	6
2.1.1 Definisi Jaminan Kesehatan Nasional	6
2.1.2 Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	6
2.1.3 Hak dan Kewajiban Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	7
2.1.4 Prinsip-prinsip Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	8
2.2 Kepuasan Pasien.....	10

2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien	10
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pasien.....	10
2.2.3 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien.....	12
2.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	16
2.2.5 Cara memelihara Kepuasan Pasien.....	17
2.2.6 Manfaat Pengukuran Kepuasan	18
2.3 Hubungan Jenis Jaminan dengan Kepuasan Pasien	19
2.4 Kerangka Teori.....	20
2.5 Kerangka Konsep	20
2.6 Hipotesis.....	20
BAB III	21
METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian.....	21
3.2 Variabel dan Definisi Operasional	21
3.2.1 Variabel.....	21
3.2.2 Definisi Operasional	21
3.3 Populasi dan Sampel	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel	27
3.4 Instrumen dan Bahan Penelitian.....	29
3.4.1 Instrumen	29
3.4.2 Bahan Penelitian	30
3.5 Cara Penelitian	30
3.6 Alur Penelitian.....	31
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.7.1 Tempat	32
3.7.2 Waktu.....	32
3.8 Analisis Hasil	32
BAB IV	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34

4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	34
4.1.2 Karakteristik Responden.....	37
4.1.3 Distribusi Soal Kuesioner Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang.....	41
4.1.4 Hasil Uji Normalitas	43
4.1.5 Hasil Uji Homogenitas.....	43
4.1.6 Hasil Beda Pasien BPJS dan Non BPJS	44
4.2 Pembahasan	45
4.2.1 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan.....	46
4.2.2 Hasil perbandingan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian	55
BAB V.....	58
KESIMPULAN	58
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	63