

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
1. Tinjauan Teori	9
A. Kepuasan Pasien	9
a. Pengertian	9
b. Aspek-aspek kepuasan pasien	10
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	11
d. Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien.	12
e. Indikator yang mempengaruhi kepuasan pasien	12
f. Mengukur tingkat kepuasan pasien	13
B. Mutu Pelayanan.....	14

a.	Pengertian	14
b.	Dimensi mutu	15
c.	Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan.....	16
d.	Penilaian mutu	19
e.	Indikator penilaian mutu pelayanan keperawatan	20
C.	Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	22
a.	Pengertian	22
b.	Rincian kelompok peserta jaminan kesehatan.....	23
c.	Kepesertaan dan pentahapan kepesertaan	24
d.	Perubahan status kepesertaan	25
2.	Kerangka Teori	27
3.	Hipotesis	28
BAB III	METODE PENELITIAN	29
A.	Kerangka Konsep	29
B.	Variabel Penelitian	30
1.	Variabel Dependen	30
2.	Variabel Independen	30
C.	Jenis dan Desain Penelitian	30
D.	Populasi dan Sampel Penelitian	31
1.	Populasi	31
2.	Sampel	31
E.	Tempat dan Waktu Penelitian	33
F.	Definisi Operasional	34
G.	Instrumen/Alat Pengumpulan Data	35
1.	Instrumen data	35
2.	Uji validitas instrumen	36
3.	Uji reabilitas instrumen	37
H.	Metode Pengumpulan Data	38
I.	Analisa Data	40
1.	Teknik Pengolahan Data	40

2. Analisa Data	41
J. Etika Penelitian.....	43
1. Lembar persetujuan responden (<i>informed consent</i>)	43
2. Kerahasiaan nama (<i>anonimity</i>)	43
3. Kerahasiaan (<i>confidentiality</i>)	43
BAB 1V HASIL PENELITIAN	44
A. Gambaran Umum RSUD Sunan Kalijaga Demak.....	44
1. Profil RSUD Sunan Kalijaga Demak	44
2. Visi, Misi dan Motto	44
B. Karakteristik Responden	45
1. Umur.....	45
2. Jenis kelamin	46
3. Pendidikan	46
4. Status perkawinan	47
5. Pekerjaan	48
C. Analisis Univariat.....	49
1. Mutu Pelayanan Keperawatan.....	49
2. Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Non PBI	49
D. Analisis Bivariat	50
BAB V PEMBAHASAN	52
A. Karakteristik Responden	52
1. Umur.....	52
2. Jenis kelamin	54
3. Pendidikan	56
4. Status perkawinan	57
5. Pekerjaan	59
B. Mutu Pelayanan Keperawatan	60
C. Kepuasa Pasien BPJS Kesehatan Non PBI	63
D. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Non PBI dalam Program JKN di Ruang Rawat Inap RSUD Sunan Kalijaga Demak	66

E. Keterbatasan Penelitian	69
F. Implikasi Keperawatan	70
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Simpulan.....	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74