

DAFTAR ISI

	Halaman
Judul	i
Pengesahan.....	ii
Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
Intisari	xvi
Abstract.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Permasalahan.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1. Tujuan Umum.....	5
1.3.2. Tujuan Khusus.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Bagi Departemen Kesehatan	6
1.4.2. Bagi Rumah Sakit Ciptomangunkusumo	6
1.4.3. Bagi Masyarakat.....	7
1.5. Batasan Masalah.....	7
1.6. Sistematika Pembahasan	9

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Kualitas Pelayanan	10
2.1.1. Pengertian Kualitas.....	10
2.1.2. Pengertian Layanan	11



2.2. Penilaian Kualitas Pelayanan	13
2.3. Karakteristik Kualitas Pelayanan	16
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5. Teori Kebijakan Publik	18
2.6. Konsep Pelayanan Publik.....	21
2.7. Kesenjangan antara Harapan dan Pelayanan yang Diberikan	22
2.8. Jaminan Kesehatan Masyarakat (jamkesmas).....	26
2.8.1. Pengertian Jamkesmas.....	26
2.8.2. Sejarah Program Jamkesmas	27
2.8.3. Tujuan Jamkesmas	29
2.8.4. Sasaran Jamkesmas	30
2.8.5. Kebijakan Operasional Jamkesmas	31
2.9. Kerangka Penelitian	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian.....	33
3.2. Desain Penelitian	34
3.2.1. Populasi dan Sampel	34
3.2.2. Objek Penelitian	36
3.2.3. Variabel Operasional	36
3.3. Teknik Pengumpulan Data	37
3.4. Teknik Pengolahan Data	39
3.4.1, Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	41
A) Uji Validitas Data	41
B) Uji Reliabilitas	43
3.4.2. Uji Total Quality Management (TQM).....	45

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Pedoman Pelayanan Jamkesmas 2009	47
4.1.1. Prosedur Pelayanan	49



4.1.2. Pedoman Alur Administrasi Pasien.....	52
4.2. Profile Unit Pelayanan Pasien Jaminan (UPPJ)	53
4.2.1. Operasional UPPJ	55
4.2.2. Jenis Pasien Jaminan di RSCM	56
4.2.3. Jam Pelayanan	57
4.2.4. Tata Tertib Pelayanan.....	58
4.2.5. Dokumen yang diperlukan untuk Pembuatan SKP Jamkesmas	58
4.2.6. Alur Pelayanan Jamkesmas UPPJ	59
4.3 Pembahasan Kuisisioner	60
4.3.1. Pembahasan Pertanyaan 1	61
4.3.2. Pembahasan Pertanyaan 2	63
4.3.3. Pembahasan Pertanyaan 3	66
4.3.4. Pembahasan Pertanyaan 4	68
4.3.5. Pembahasan Pertanyaan 5	71
4.3.6. Pembahasan Pertanyaan 6	74
4.3.7. Pembahasan Pertanyaan 7	76
4.3.8. Pembahasan Pertanyaan 8	79
4.3.9. Pembahasan Pertanyaan 9	82
4.3.10. Pembahasan Pertanyaan 10	84
4.3.11. Pembahasan Pertanyaan 11	87
4.3.12. Pembahasan Pertanyaan 12	89
4.3.13. Pembahasan Pertanyaan 13	92
4.3.14. Pembahasan Pertanyaan 14	94
4.3.15. Pembahasan Pertanyaan 15	97
4.3.16. Pembahasan Pertanyaan 16	99
4.3.17. Pembahasan Pertanyaan 17	102
4.3.18. Pembahasan Pertanyaan 18	105
4.3.19. Pembahasan Pertanyaan 19	108
4.3.20. Pembahasan Pertanyaan 20	110
4.3.21. Pembahasan Pertanyaan 21	113



4.3.22. Pembahasan Pertanyaan 22	116
4.3.23. Pembahasan Pertanyaan 23	118
4.3.24. Pembahasan Pertanyaan 24	121
4.3.25. Pembahasan Total Responden.....	124
4.4. Aspek-aspek Pelayanan yang harus diperhatikan	125
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	126
5.2. Saran	128
 Daftar Pustaka	 131
 Lampiran-Lampiran	
Lampiran I Klasifikasi Responden.....	134
Lampiran II Data Hasil Pengujian Validitas.....	137
Lampiran III Data Hasil Uji Reliabilitas.....	156
Lampiran IV Data Input Uji Validitas	157
Lampiran V Data Input Uji Reliabilitas.....	158
Lampiran VI Hasil Uji TQM.....	159