

DAFTAR ISI

JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ixx
DAFTAR SINGKATAN	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
A.1. Latar Belakang Jaminan Kesehatan Nasional	1
A.2. Profil Klinik Pertamina Area Sumbagut	3
B. Pertanyaan Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Keaslian Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
A.1. Indikator Kualitas Layanan Primer	10
A.2. Pengukuran Kualitas Layanan Primer.....	2
B. Kerangka Teoritis	16
C. Kerangka Konseptual.....	18
D. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Rancang Penelitian.....	19
B. Populasi dan Sampel	19
C. Besar Sampel.....	20
D. Variabel, Cara Pengukuran dan Definisi Operasional	20

BAB. IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	24
A. HASIL	24
A.1. Demografi	24
A.2. Observasi Klinik	28
A.3. Skor PCAT	40
B. PEMBAHASAN	46
B.1. Data Demografi dan Kebutuhan Layanan Kesehatan Berdasarkan siklus Keluarga	46
B.2. Pembahasan PCAT masing-masing klinik	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
A. KESIMPULAN	52
B. SARAN	53
DAFTAR PUSTAKA..	55
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Table 1. Variabel Penelitian	20
Table 2. Data Demografi.....	24
Table 3. Hasil Observasi Klinik Medan	29
Table 4. Hasil Observasi Klinik Batam	30
Table 5. Hasil Observasi Klinik Pulau Sambu	33
Table 6. Hasil Observasi Klinik Tanjung Uban	36
Table 7. Hasil Observasi Klinik Pekan Baru	38
Table 8. Skor PCAT per Domain	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori	17
Gambar 1. Kerangka Teori.....	17
Gambar 2. Kerangka Konseptual	18
Gambar 3. Desain Penelitian.....	19
Gambar 4. Alur Penelitian.....	22
Gambar 5. Proporsi Jenis Penyakit Kronis Responden di Klinik Medan	26
Gambar 6. Proporsi Jenis Penyakit Kronis Responden di Klinik Batam ..	26
Gambar 7. Proporsi Jenis Penyakit Kronis Responden di Klinik Sambu	27
Gambar 8. Proporsi Jenis Penyakit Kronis Responden di Klinik Tanjung Uban .	27
Gambar 9. Proporsi Jenis Penyakit Kronis Responden di Klinik Pekan Bar	28
Gambar 10. Skor PCAT dengan median.....	42
Gambar 11. Skor PCAT Medan	43
Gambar 12. Skor PCAT Batam.....	43
Gambar 13. Skor PCAT P. Sambu.....	44
Gambar 14. Skor PCAT Tanjung Uban	44
Gambar 15 Skor PCAT Pekan Baru	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Informed Consent</i>	54
Lampiran 2. Kuisisioner PCAT	58
Lampiran 3. <i>Ethical Clearance</i>	63

DAFTAR SINGKATAN

PCAT	: Primary Care Assesment Tool
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
Sumbagut	: Sumatera Bagian Utara
MCU	: Medical Check Up