

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH .....	vii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR DIAGRAM .....	xiv
INTISARI .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH .....	7
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	8
1.4 KEASLIAN .....	8
1.5 TINJAUAN PUSTAKA .....	11
a) Kebutuhan Dasar .....	12
b) Kebutuhan Eksistensi, Kebutuhan Berhubungan, dan Kebutuhan Perkembangan .....	16
c) Teori ERG Alderfer .....	17
BAB II METODE PENELITIAN .....	21
2.1 JENIS PENELITIAN.....	21
2.1 SUMBER DATA .....	22
a) Data Primer .....	23
b) Data Sekunder .....	23
2.3 INFORMAN PENELITIAN.....	23
2.4 TEKNIK PENENTUAN INFORMAN .....	24
2.5 PENGUMPULAN DATA .....	26
a) Wawancara .....	27
b) Observasi .....	28
BAB III PELAYANAN BERPUSAT PASIEN .....	30
3.1 LOKASI PENELITIAN .....	30
3.2 SEJARAH PENDIRIAN RUMAH SAKIT .....	32
3.3 SEJARAH KEPEMIMPINAN .....	32
3.4 RUMAH SAKIT UMUM PANTI BHAKTININGSIH.....	34
3.5 PROFIL ORGANISASI .....	38



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Panti Bhaktiningsih Charitas**

**Klepu Kabupaten Daerah Istimewa Yogyakarta**

ANDREAS WIHARGIYANTO, Dr. Silverius Djuni Prihatin, M.Si

Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

a) Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	40
b) Pedoman Pelayanan Bagian Adminitrasi dan Keuangan .....	43
3.6 Logo RSUD Panti Bhaktiningsih Charitas Klepu .....	44
3.7 Struktur Rumah Sakit Umum Bhaktiningsih Charitas Klepu .....	45
3.8 Rumah Sakit Bekerjasama dengan Pemerintah dalam Menjalankan Program BPJS Kesehatan .....	50
BAB IV KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN .....	57
4.1 Pengantar .....	57
4.2 Kepuasan Pasien .....	58
4.3 Analisa Frekuensi tentang Kepuasan Pasien .....	70
4.4 Analisa Kepuasan Pasien .....	93
BAB V PENUTUP .....	99
5.1 Kesimpulan .....	99
5.2 Saran .....	102
DAFTAR PUSTAKA .....	108
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	108
a) Pedoman Wawancara ( <i>Interview Guide</i> ) .....	108
b) Biodata yang diwawancarai .....	114
c) Data Responden .....	115
d) Jumlah Pengunjung Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Panti Bhaktiningsih 2014-2019 .....	116
e) Surat Ijin Penelitian dari Fakultas .....	119
f) Formulir Penelitian dari BPJS Kesehatan untuk Rawat Jalan .....	120
g) Formulir Penelitian dari BPJS Kesehatan untuk Rawat Inap .....	121
h) Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Panti Bhaktiningsih .....	122
i) Surat Balasan dari Rumah Sakit Umum Panti Bhaktiningsih Charitas Klepu .....	123

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Teori <i>ERG</i> Clayton Alderfer .....	16
Gambar 2. Logo RS Umum Panti Bhaktiningsih Charitas Klepu .....	44
Gambar 3. Struktur RS Umum Panti Bhaktininngsih Charitas Klepu .....	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan Teori Maslow dan Alderfer .....	16
Tabel 2. Direktur yang Pernah Menjabat .....	34
Tabel 3. Inventarisasi Rumah Sakit .....	35

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Puas Menjadi Peserta BPJS Kesehatan .....	72
Diagram 2. Puas dengan Program Gotong Royong BPJS Kesehatan .....	74
Diagram 3. Puas dengan Aturan BPJS Kesehatan .....	76
Diagram 4. Puas dengan Hak Peserta BPJS Kesehatan .....	77
Diagram 5. Puas dengan Kewajiban BPJS Kesehatan.....	79
Diagram 6. Puas dengan Layanan Berjenjang (bertahap).....	81
Diagram 7. Puas dengan Layanan Cepat melalui Aplikasi Internet (online).....	82
Diagram 8. Puas dengan Waktu Pelayanan .....	84
Diagram 9. Puas dengan Pelayanan Pemeriksaan Dokter .....	85
Diagram 10. Puas dengan Jam Praktek Dokter.....	86
Diagram 11. Puas dengan Keramahan Dokter .....	88
Diagram 12. Puas dengan Nasehat dan Resep Dokter .....	89
Diagram 13. Puas dengan Kelengkapan Alat Kesehatan dan Perawatan .....	90
Diagram 14. Puas dengan Obat BPJS Kesehatan .....	92
Diagram 15. Puas dengan Layanan Pengaduan (edukasi) .....	93