

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan	ii
Pernyataan	iii
Halaman Persembahan	iv
Prakata	v
Abstrak	vii
Abstract	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvii
Daftar Singkatan.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka	9
1. Kepuasan Pasien	9
2. Persepsi	9
3. Kualitas Jasa	9
4. Lima Dimensi Kualitas Jasa	12
5. Kualitas Pelayanan.....	13
6. Pelayanan	14
7. Puskesmas.....	14
8. Jaminan Kesehatan.....	14
9. Karakteristik Pasien.....	15
10. Pasien	16
11. Pasien Program Jaminan Kesehatan Nasional.....	17
12. Sistem Rujukan	18

B. Landasan Teori	19
C. Kerangka Konsep.....	20
D. Pertanyaan Penelitian	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian	21
1. Jenis Penelitian	21
2. Rancangan Penelitian	21
B. Populasi dan Sampel	21
1. Populasi Penelitian.....	21
2. Sampel Penelitian	22
C. Variabel Penelitian	23
D. Definisi Operasional Variabel	23
E. Tempat dan Waktu Penelitian	26
F. Teknik Pengambilan Data	26
1. Pengamatan (Observasi).....	26
2. Metode Angket	26
G. Instrumen Penelitian	27
1. Panduan Observasi.....	27
2. Angket.....	27
H. Jenis Data.....	29
I. Teknik Validitas dan Reliabilitas Data.....	29
J. Analisis data.....	30
K. Jalannya Penelitian	30
L. Kelemahan dan Hambatan Penelitian	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Puskesmas Kasihan I Bantul Yogyakarta	33
B. Hasil.....	35
1. Karakteristik Pasien.....	35
2. Tingkat Kepuasan Pasien JKN terhadap Pelayanan Rujukan di Puskesmas Kasihan I berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Jasa	39
3. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN terhadap Pelayanan Surat Pengantar Rujukan ditinjau dari Karakteristik Pasien.....	44

4. Tingkat Kepuasan Pasien JKN terhadap Pelayanan Administrasi Surat Pengantar Rujukan berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan ditinjau dari karakteristik pasien	53
C. Pembahasan	88
1. Karakteristik Pasien	88
2. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN terhadap Pelayanan Administrasi Surat Rujukan berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Jasa	88
3. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN terhadap Pelayanan Surat Pengantar Rujukan ditinjau dari Karakteristik Pasien	95
4. Tingkat Kepuasan Pasien JKN terhadap Pelayanan Administrasi Surat Pengantar Rujukan berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan ditinjau dari Karakteristik Pasien	96
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	