

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat	3
E. Keaslian	3
F. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Pustaka.....	9
1. Rumah Sakit	9
2. Pelayanan Rawat Jalan.....	9
3. Mutu Pelayanan Kesehatan	9
4. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan.....	10
5. Standar Pelayanan Minimal	11
6. Pasien.....	11
7. Jaminan Kesehatan Nasional.....	11
8. Peserta JKN.....	12
9. Kepuasan Pasien	13
10. Kualitas Pelayanan	14
11. Lima Dimensi Kualitas Pelayanan	15

12. Karakteristik Pasien	15
B. Landasan Teori	17
C. Kerangka Konsep.....	18
D. Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	20
B. Populasi dan Sampel.....	21
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
D. Variabel Penelitian	24
E. Definisi Operasional	24
F. Teknik Pengambilan Data	28
G. Instrumen Penelitian.....	29
H. Teknik Validitas dan Reliabilitas	30
I. Analisis Data	30
J. Pelaksanaan Penelitian	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil	36
1. Karakteristik Responden	36
2. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan.....	41
3. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna JKN Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan	43
4. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap Pelayanan di Rawat Jalan	54
B. Pembahasan	55
1. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan.....	55
2. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna JKN Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan	58
3. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap Pelayanan di Rawat Jalan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	72