

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
INTISARI.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Batasan Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan Penelitian	10
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	12
2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	14
2.3 Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan	29
2.4 Referensi Penelitian	37

2.5	Pelayanan Kesehatan Masyarakat	42
2.6	Jaminan Kesehatan Nasional.....	44
2.7	Jaminan Sosial.....	49
2.8	Kerangka Berpikir	52
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		54
3.1	Jenis Penelitian.....	54
3.2	Ruang Lingkup, Lokasi dan Waktu Penelitian	54
3.3	Unit Analisis	55
3.4	Aspek Penelitian.....	56
3.5	Data Penelitian	60
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.7	Metode Analisis	62
3.8	Teknik Validitas Data	63
BAB 4 DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN		64
4.1	Peralihan BPJS Kesehatan	64
4.2	Visi dan Misi BPJS Kesehatan.....	67
4.3	Struktur Organisasi dan Uraian Pembagian Tugas	68
4.3.1	Struktur Organisasi	68
4.3.2	Uraian Pembagian Tugas	69
4.4	Data Kepesertaan JKN Kota Semarang	74
BAB 5 ANALISIS DAN INTEPRETASI DATA		78
5.1	Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Semarang	78

5.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Semarang	97
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		140
6.1	Kesimpulan	138
6.2	Saran.....	139
6.3	Keterbatasan Penelitian	141
DAFTAR PUSTAKA		142
LAMPIRAN.....		148