

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Bagi BPJS Kesehatan.....	5
1.4.2 Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang	5
1.4.3 Bagi Peneliti	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Umum Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.....	7
2.1.1 Definisi Sistem Jaminan Sosial Nasional	7
2.1.2 Asas dan Tujuan Sistem Jaminan Sosial Nasional	7
2.1.3 Prinsip Sistem Jaminan Sosial Nasional	7
2.2 Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	9
2.2.1 Definisi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	9
2.2.2 Visi Misi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	9
2.2.3 Asas dan Tujuan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	9
2.2.4 Prinsip Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	10
2.3 Tinjauan Umum Tentang Jaminan Kesehatan Nasional	10

2.3.1	Pengertian Tentang Jaminan Kesehatan Nasional.....	10
2.3.2	Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional.....	11
2.4	Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Kesehatan.....	11
2.4.1	Pengertian Pelayanan Kesehatan	11
2.4.2	Tujuan Pelayanan Kesehatan.....	12
2.5	Tinjauan Umum Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan	12
2.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan	12
2.5.2	Teori Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan	13
2.5.3	Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	14
2.5.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan 15	
2.6	Tinjauan Umum Tentang Puskesmas	15
2.6.1	Pengertian Puskesmas	15
2.6.2	Tujuan Puskesmas	16
2.6.3	Fungsi Puskesmas.....	16
2.6.4	Pelayanan di Puskesmas.....	17
2.7	Kerangka Konseptual.....	21
BAB III.....		22
METODE PENELITIAN.....		22
3.1	Desain Penelitian	22
3.2	Data Base.....	22
3.3	Kata Kunci	22
3.4	Kriteria Inklusi dan Eksklusi	23
3.5	Diagram Alir	25
3.6	Analisis Data	26
3.7	Rencana Penyajian Hasil.....	26
BAB IV		27
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		27
4.1	Hasil Literature Review	27
4.1.1	Karakteristik Studi.....	27
4.1.2	Karakteristik Responden	32
4.1.3	Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Peserta JKN di Puskesmas dilihat dari dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	32
4.1.4	Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Peserta JKN di Puskesmas dilihat dari dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) ..	33

4.1.5	Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Peserta JKN di Puskesmas dilihat dari dimensi <i>Reliability</i> (Kemampuan).....	33
4.1.6	Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Peserta JKN di Puskesmas dilihat dari dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	33
4.1.7	Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Peserta JKN di Puskesmas dilihat dari dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	34
4.2	Pembahasan.....	34
4.2.1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	35
4.2.2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	36
4.2.3	<i>Reliability</i> (Kemampuan)	38
4.2.4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	39
4.2.5	<i>Empathy</i> (Empati)	40
BAB V		42
SIMPULAN DAN SARAN		42
5.1	Simpulan.....	42
5.2	Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA		44
LAMPIRAN		46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skor Pernyataan dengan Skala Likert.....	14
Tabel 3.1 Kata Kunci	22
Tabel 3.1 Metode Pengumpulan Data.....	23
Tabel 4.1 Hasil Pencarian <i>Literature Review</i>	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Konseptual 2.1	20
Gambar Diagram Alir 3.1	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran resume jurnal.....	46
-----------------------------	----

