

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.3.1. Tujuan Umum.....	7
1.3.1 Tujuan Khusus.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Bagi Rumah Sakit.....	8
1.4.2 Bagi BPJS.....	8
1.4.3 Bagi Peneliti	8
1.4.4 Bagi Institusi Pendidikan.....	8
1.4.5 Bagi Peneliti Lain	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1 Pengertian	9
2.1.2 Dimensi Kualitas pelayanan	9
2.1.3 Konsep Pelayanan Kesehatan.....	12

2.1.4 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan.....	12
2.2 Kepuasan Pasien	14
2.2.1 Aspek-aspek Kepuasan.....	14
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pasien	17
2.2.3 Mengukur Dimensi Kepuasan	18
2.3. Jaminan Kesehatan Nasional	20
2.3.1 Pengertian	20
2.3.2 Prinsip-prinsip	21
2.3.3 Manfaat BPJS	22
2.4 Pelayanan Rawat Inap.....	23
2.5 Kerangka Konsep.....	26
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
3.1 Rancangan Penelitian.....	27
3.2 Subjek Penelitian	28
3.3 Fokus Penelitian.....	29
3.4 Tempat dan Waktu.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6. Teknik Pengolahan Data.....	31
3.7. Etika Penelitian	32
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Informan Penelitian.....	34
4.1.1 Gambaran Umum Informan Utama.....	34
4.1.2 Gambaran Umum Informan Triangulasi	34
4.2 Indikator Kepuasan Pasien.....	35
4.2.1 Dimensi Fasilitas fisik (<i>Tangiability</i>).....	35
4.2.2 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	39
4.2.3 Dimensi Perhatian (<i>Empathy</i>)	42
4.2.4 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	44
4.2.5 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	47
4.3 Pembahasan	52
4.3.1 Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Fasilitas fisik (<i>Tangiability</i>).....	52

4.3.2 Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	54
4.3.3 Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Perhatian (<i>Emphaty</i>)	55
4.3.4 Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>).....	57
4.3.5 Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurances</i>)	58
BAB V.....	61
KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Indikator Rawat Inap Rumah Sakit.....	25
Tabel 4 1 Tabel Informan Utama (IU)	34
Tabel 4 2 Tabel Informan Triangulasi	34
Tabel 4 3 Tabel Dimensi Fasilitas fisik.....	35
Tabel 4 4 Tabel Dimensi Daya Tanggap.....	39
Tabel 4 5 Tabel Dimensi Perhatian	42
Tabel 4 6 Tabel Dimensi Keandalan.....	44
Tabel 4 7 Tabel Dimensi Jaminan.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Konsep	26
----------------------------------	----

DAFTAR ISTILAH

BOR	= Bed Accupancy Rate
ALOS	= Average Length of Stay
LOS	= Length of Stay
TOI	= Turn Over Interval
BTO	= Bed Turn Over
IU	= Informan Utama

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Informed consent	66
Lampiran 2. Pedoman wawancara	67
Lampiran 3. Jawaban wawancara mendalam dengan informan utama.....	71
Lampiran 4. Jawaban wawancara mendalam dengan informan triangulasi.....	76
Lampiran 5. Surat izin penelitian	83
Lampiran 6. Dokumentasi penelitian	86