

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
SAMPUL DALAM	
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Bagi Puskesmas	4
1.4.2 Bagi Peneliti	4
1.4.3 Bagi Peneliti yang akan datang	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Puskesmas	5
2.1.1 Definisi Puskesmas	5
2.1.2 Prinsip Penyelenggaraan Puskesmas	6
2.1.3 Tugas, Fungsi, dan Kewenangan Puskesmas	6
2.2 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	9
2.2.1 Dasar Hukum JKN	9
2.2.2 Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	9
2.2.3 Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional	10
2.2.4 Kepesertaan	11
2.3 Program Rujuk Balik (PRB)	12
2.3.1 Pengertian Program Rujuk Balik (PRB)	12
2.3.2 Manfaat Program Rujuk Balik (PRB)	12

2.3.3	Prosedur Program Rujuk Balik (PRB)	13
2.4	Kualitas Pelayanan	15
2.4.1	Definisi Kualitas Pelayanan.....	15
2.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.5	Kepuasan Peserta	16
2.5.1	Definisi Kepuasan	16
2.5.2	Faktor-Faktor Kepuasan Peserta	17
2.6	Kerangka Teori	18
2.7	Hasil Penelitian Terdahulu	18
2.8	Kerangka Konsep	20
BAB III METODE PENELITIAN		20
3.1	Jenis dan Rancangan Penelitian	21
3.2	Populasi dan Sampel.....	21
3.2.1	Populasi	21
3.2.2	Sampel	21
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	22
3.3.2	Waktu Penelitian	22
3.4	Variabel Penelitian	22
3.5	Definisi Operasional	23
3.6	Instrumen Penelitian	28
3.7	Metode Pengumpulan Data	28
3.8	Teknik Pengolahan Data	28
3.9	Analisis Data	29
3.10	Penyajian Data	30
3.11	Etika Penelitian.....	30
BAB IV		31
HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....		31
4.1	Hasil Penelitian	31
4.1.1	Gambaran Umum Puskesmas Rejowinangun.....	31
4.1.2	Gambaran Umum Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Karakteristik Responden	33
4.1.4	Deskripsi Kepuasan Peserta JKN Terhadap Pelayanan PRB	35
4.2	Pembahasan	39

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	47