

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang Masalah	1
1. 2 Batasan Masalah	5
1. 3 Rumusan Masalah	5
1. 4 Tujuan Penelitian.....	5
1. 5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2. 1. Penelitian Relevan	7
2. 2. Kajian Teori	9
2.2.1 Konsep Kualitas.....	9
2.2.2 Konsep kualitas Pelayanan Publik.....	10
2.2.3 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik	11
2.2.4 Prinsip-prinsip kualitas pelayanan	14
2.2.5 Dimensi kualitas pelayanan publik.....	15
2. 3. Konsep Pelayanan	17
2.3.1 Konsep Pelayanan Publik.....	17
2.3.2 Prinsip-prinsip kualitas pelayanan publik	18
2.3.3 Standar Pelayanan publik.....	20
2. 4. Konsep Pelayanan Kesehatan.....	22
2.4.1 Pengertian pelayanan kesehatan.....	22
2.4.2 Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit.....	23
2. 5. Konsep BPJS.....	26
2.5.1 Definisi BPJS.....	26

2.5.2	Visi dan Misi BPJS	27
2.5.3	Landasan Hukum dan peserta BPJS.....	28
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Desain Penelitian	31
3.1.1	Jenis Penelitian	31
3.1.2	Metode Penelitian	31
3.1.3	Lokasi Penelitian	32
3.2	Populasi Dan Sampel Penelitian	32
3.2.1.	Populasi	32
3.2.2	Sampel	33
3.3	Variabel Penelitian	33
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5.1.	Jenis Data	37
3.5.2.	Instrumen Pengumpulan Data	38
3.6	Teknik Analisis Data.....	40
3.7	Kerangka Berpikir.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Deskripsi lokasi penelitian	44
4.2	Hasil Penelitian	46
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	86
BAB V PENUTUP		108
5.1	Kesimpulan	107
5.2	Saran	107
DAFTAR PUSTAKA		110