

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Manfaat Akademis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	5
2.1.1 Sistem Jaminan Sosial Nasional.....	5
2.1.2 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial .....	5
2.1.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.....	6
2.1.3.1 Tugas BPJS.....	7
2.1.3.2 Wewenang BPJS.....	7
2.1.3.3 Kepesertaan BPJS .....	8
2.1.3.4 Pembiayaan BPJS .....	9
2.1.3.5 Pengawasan BPJS .....	10
2.1.4 Pelayanan Kesehatan .....	10
2.1.4.1 Pelayanan Kesehatan Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional.....	11
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	13

	<b>Halaman</b>
2.1.6 Kepuasan Pasien .....	14
2.1.6.1 Tujuan Pengukuran Kepuasan Pasien.....	15
2.1.6.2 Dampak Pengukuran Kepuasan Pasien .....	16
2.2 Kerangka Pemikiran.....	16
<b>BAB III SUBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Subjek Penelitian.....	18
3.1.1 Populasi .....	18
3.1.2 Cara Pemilihan Sampel .....	18
3.1.3 Besar Sampel .....	19
3.1.4 Kriteria Inklusi.....	20
3.1.5 Kriteria Eksklusi.....	20
3.2 Metode Penelitian.....	20
3.2.1 Rancangan Penelitian .....	20
3.2.2 Variabel Penelitian .....	21
3.2.3 Definisi Operasional.....	21
3.2.4 Prosedur Penelitian .....	23
3.2.5 Pengolahan dan Analisis Data .....	24
3.2.6 Aspek Etik Penelitian .....	25
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
4.1 Bahan Penelitian.....	27
4.1.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	27
4.1.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	27
4.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	28
4.1.4 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok BPJS .....	28
4.1.5 Gambaran Gambaran Rerata Hasil Kuisisioner Harapan Pasien Terhadap Kualitas Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung.....	29
4.1.6 Gambaran Gambaran Rerata Hasil Kuisisioner Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung.....	30
4.2 Pembahasan.....	31
4.3 Keterbatasan Penelitian.....	35

	<b>Halaman</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>36</b>
5.1 Simpulan .....	36
5.2 Saran.....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>40</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>57</b>

