

## DAFTAR ISI

|                                                                               |       |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------|
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                       | ii    |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                                                       | iii   |
| KATA PENGANTAR .....                                                          | iv    |
| DAFTAR ISI.....                                                               | x     |
| DAFTAR TABEL.....                                                             | xii   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                           | xiv   |
| DAFTAR SINGKATAN.....                                                         | xv    |
| DAFTAR ISTILAH .....                                                          | xvi   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                                          | xvii  |
| RINGKASAN .....                                                               | xviii |
| BAB I .....                                                                   | 1     |
| PENDAHULUAN .....                                                             | 1     |
| A. Latar Belakang.....                                                        | 1     |
| B. Rumusan Masalah .....                                                      | 9     |
| C. Tujuan Penelitian .....                                                    | 10    |
| D. Manfaat Penelitian .....                                                   | 11    |
| BAB II .....                                                                  | 13    |
| TINJAUAN PUSTAKA.....                                                         | 13    |
| A. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Pelayanan kesehatan .....                   | 13    |
| B. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Nasional<br>(BPJS) ..... | 19    |
| C. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Pasien .....                                | 22    |
| D. Tinjauan Umum Tentang Rawat Inap .....                                     | 26    |
| E. Tinjauan Umum Rumah Sakit .....                                            | 30    |
| F. Kerangka Teori.....                                                        | 32    |
| BAB III .....                                                                 | 33    |
| KERANGKA KONSEP .....                                                         | 33    |

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| A. Dasar Pemikiran Variabel Yang di Teliti.....    | 33        |
| B. Bagan Kerangka Konsep .....                     | 36        |
| C. Hipotesis .....                                 | 37        |
| D. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif..... | 38        |
| <b>BAB IV.....</b>                                 | <b>48</b> |
| <b>METODE PENELITIAN .....</b>                     | <b>48</b> |
| A. Jenis Penelitian.....                           | 48        |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....               | 48        |
| C. Populasi .....                                  | 48        |
| D. Sampel.....                                     | 49        |
| E. Besar Sampel.....                               | 49        |
| F. Cara Pengambilan Sampel .....                   | 50        |
| G. Pengumpulan Data .....                          | 51        |
| H. Sumber Data.....                                | 51        |
| I. Pengolahan Data dan Analisis Data.....          | 52        |
| J. Penyajian Data.....                             | 54        |
| K. Langkah-langkah Penelitian.....                 | 54        |
| <b>BAB V.....</b>                                  | <b>55</b> |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                   | <b>55</b> |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....            | 55        |
| B. Hasil Penelitian .....                          | 59        |
| C. Pembahasan.....                                 | 73        |
| <b>BAB VI.....</b>                                 | <b>88</b> |
| <b>KESIMPULAN &amp; SARAN.....</b>                 | <b>88</b> |
| A. Kesimpulan .....                                | 88        |
| B. Saran .....                                     | 89        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                        | <b>91</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                               | <b>98</b> |