

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMAKASIH.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep Kepuasan.....	6
2.2 Konsep Kepuasan pasien.....	6
2.2.1 Definisi kepuasan pasien.....	6
2.2.2 Dimensi kepuasan pasien	7
2.2.3 Tingkat kepuasan pasien	8
2.2.4 Pengukuran tingkat kepuasan pasien	10
2.2.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan.....	11
2.2.6 Manfaat mengukur kepuasan pasien	12
2.3 Konsep Jaminan Kesehatan Nasional	12
2.3.1 Pengerti JKN	12
2.3.2 Tujuan dan prinsip JKN	13
2.3.3 Manfaat JKN	15
2.3.4 FKTP program JKN	15

2.3.5 Kepesertaan dalam JKN.....	17
2.4 Kerangka Konsep	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Partisipan.....	19
3.3 Populasi dan Sampel	19
3.4 Instrumen Penelitian.....	21
3.5 Definisi Oprasional	23
3.6 Prosedur Penelitian.....	23
3.7 Pengolahan Data dan Analisa Data	25
3.8 Etika Penulisan.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Karakteristik Responden	28
4.2 Hasil Penelitian	30
4.3 Pembahasan.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Implikasi.....	50
5.3 Rekomendasi	51
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR LAMPIRAN	