

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kajian Pustaka	13
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan keperawatan	14
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan keperawatan Pasien.....	14
2.2.2 Teori Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.3 Cara mengukur pelayanan keperawatan	17

2.2.4 Dampak Ketidak Sesuaian Pelayanan keperawatan	18
2.3 Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS)	19
2.3.1 Peserta dan kepesertaan	20
2.3.2 Hak dan Kewajiban peserta BPJS kesehatan.....	22
2.3.3 Manfaat BPJS Kesehatan	24
2.4 Pelayanan keperawatan PUSKESMAS	26
2.4.1 Definisi Puskesmas.....	27
2.4.2 Peran Puskesmas	28
2.4.3 Wilayah Kerja Puskesmas	28
2.4.4 Program Pokok Puskesmas.....	29
2.4.5 Fasilitas Penunjang.....	30
2.5 Kerangka Teori	32
Bagan 2. 1	32
BAB III	33
METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Rancangan Penelitian.....	33
3.2 Paradigma Penelitian	33
Bagan 3. 1 Kerangka Penelitian.....	34
3.3 Variabel Penelitian.....	35
3.4 Definisi Konseptual dan Oprasional	35
3.4.1 Definisi Konseptual	35
3.4.2 Definisi Operasional.....	37
3.5 Populasi dan Sampel	39
3.5.1 Populasi	39
3.5.2 Sampel	40
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.6 Etika Penelitian	42
BAB IV	44
DESAIN PENELITIAN.....	44
4.1 Instrumen Penelitian	44
4.2 Langkah Penelitian.....	45

4.2.1 Tahap Persiapan.....	46
4.2.2 Tahap Pelaksanaan	46
4.2.3 Tahap Akhir.....	47
4.3 Pengolahan dan Analisis Data	47
4.3.1 Pengolahan Data	47
4.3.2 Analisis Univariat.....	49
4.4 Waktu dan Tempat Penelitian.....	50
BAB V.....	51
HASIL PENELITIAN.....	51
5.1 Hasil Penelitian	51
5.1.1 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan	51
5.1.2 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Dimensi Tepat Waktu	51
5.1.3 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Berorientasi Pada Pasien....	52
5.1.4 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Efisien	52
5.1.5 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Dimensi Keadilan	53
5.1.6 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Dimensi Terintegritas	53
5.1.7 Tingkat Kualitas Keperawatan Dimensi Keselamatan	54
5.1.8 Tingkat Kualitas Keperawatan Dimensi Efektif.....	54
5.2 Pembahasan.....	55
5.2.1 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan	55
5.2.2 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Dimensi Tepat Waktu	60
5.2.3 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Dimensi Berorientasi Pada Pasien	63
5.2.4 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Pada Dimensi Efisien.....	65
5.2.5 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Pada Dimensi Keadilan	67
5.2.6 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Pada Dimensi Integritas.....	69
5.2.7 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Pada Dimensi Keselamatan .	71
5.2.8 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Pada Dimensi Efektif.....	74
BAB VI	76
KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
6.1 Kesimpulan	76

6.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kerangka Konseptual.....	53
Tabel 5.1 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	58
Tabel 5.2 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Dimensi Tepat Waktu.....	58
Tabel 5.3 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Berorientasi Pada Pasien...	59
Tabel 5.4 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Dimensi Efisien.....	59
Tabel 5.5 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Dimensi Keadilan.....	60
Tabel 5.6 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Dimensi Integritas.....	60
Tabel 5.7 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Dimensi Keselamatan.....	61
Tabel 5.8 Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Dimensi Efektif.....	61

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori.....	46
Bagan 3.1 Kerangka Penelitian.....	49

DAFTAR SINGKATAN

AIA	: American International Assurance
BPJS	: Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
BKIA	: Balai Kesejahteraan Ibu Dan Anak
HAM	: Hak Asasi Manusia
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
UHC	: <i>Universal Health Covarage</i>
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perorang
WHO	: <i>World Health Organziation</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Lembar *Informed Consent*

Lampiran 3 Kuesioner dan Hasil Uji Kuisisioner

Lampiran 4 Lembar Bimbingan dan Matriks

Lampiran 5 Hasil Pengolahan dan Analisis Data

Lampiran 6 Dokumentasi Pengumpulan Data

Lampiran 7 Hasil Plagiarisme

Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup