

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	8
1. BPJS Mandiri.....	8
2. Kualitas Pelayanan.....	15
3. Persepsi.....	23

B. Kerangka Teori	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Kerangka Konsep.....	31
B. Variabel Penelitian.....	31
C. Definisi Operasional.....	31
D. Desain Penelitian	32
E. Populasi dan Sampel	33
F. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
G. Etika Penelitian.....	36
H. Teknik Pengumpulan Data	37
I. Prosedur Pengumpulan Data	40
J. Pengolahan Data dan Analisa Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Karakteristik Responden	46
B. Persepsi Pengguna Layanan BPJS Mandiri Terhadap Kualitas Pelayanan.....	47
BAB V PEMBAHASAN	
A. Interpretasi dan Diskusi Hasil	51
B. Keterbatasan Penelitian.....	61
C. Implikasi Untuk Keperawatan.....	61
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	63
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori	30
Gambar 3.1	Kerangka Konsep Penelitian	31



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keaslian Penelitian	6
Tabel 3.1	Definisi Operasional	32
Table 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 3.3	Pedoman <i>Scoring</i> Penelitian	42
Tabel 3.4	Pedoman <i>Coding</i> Penelitian	43
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien BPJS Mandiri yang Berkunjung ke UPTD Puskesmas Kroya II Kabupaten Cilacap Tahun 2023	46
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Persepsi Pengguna Layanan BPJS Mandiri Terhadap Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Kroya II Kabupaten Cilacap Tahun 2023	47
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Persepsi Pengguna Layanan BPJS Mandiri Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Kroya II Kabupaten Cilacap Tahun 2023	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Permohonan Responden
- Lampiran 3 Surat Persetujuan Responden
- Lampiran 4 Lembar Isian Demografi
- Lampiran 5 Lembar Kuesioner
- Lampiran 6 Data Try Out Terpakai
- Lampiran 7 Output Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8 Data Karakteristik Responden
- Lampiran 9 Data Kualitas Pelayanan
- Lampiran 10 Output Analisis Data Menggunakan Komputerisasi
- Lampiran 11 *Log Book* Konsultasi Skripsi