

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Perumusan Masalah	28
1.3.Tujuan Penelitian	30
1.4.Kegunaan Penelitian	30
BAB II : TINJAUAN TEORITIS DAN KERANGKA BERFIKIR	
2.1. Konsep Administrasi	31
2.2. Konsep Organisasi	32
2.3. Konsep Manajemen	36
2.4. Konsep Manajemen Pelayanan	38
2.5. Manajemen Kualitas Pelayanan	48
2.6. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.....	51
2.7. Penelitian Terdahulu	71
2.8. Kerangka Pikiran Penelitian	72
2.9. Konsep Operasional dan Operasional Variabel	74
a. Konsep Operasional	74
b. Operasional Variabel	77
2.10. Teknik Pengukuran	78
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Tipe Penelitian	83
3.2. Lokasi Penelitian	84

3.3. Populasi dan Sampel	84
3.4. Teknik Penarikan Sampel	85
3.5. Jenis dan Sumber Data	86
3.6. Teknik Pengumpulan Data	86
3.7. Teknik Analisis Data	88
3.8. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian	89
 BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
4.1. Sejarah Ringkas BPJS Kesehatan	91
4.2. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan	97
4.3. Fungsi dan Tugas Unit Organisasi	98
4.4. Sumber Daya Organisasi	102
4.5. Visi dan Misi BPJS Kesehatan	104
4.6. Prinsip-Prinsip Jaminan Kesehatan Nasional	105
 BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Identitas Responden	108
5.1.1. Tingkat Pendidikan Responden	109
5.1.2. Umur Responden	110
5.1.3. Jenis Kelamin	111
5.2. Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Pekanbaru	111
5.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	126
 BAB VI : PENUTUP	
6.1. Kesimpulan	128

6.2. Saran 131

DAFTAR PUSTAKA 133



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	: Data Pengurus Kartu JKN dan Peserta BPJS Kesehatan	11
Tabel I.2	: Besaran Iuran BPJS Kesehatan Peserta Penerima Upah	17
Tabel I.3	: Besaran Iuran BPJS Kesehatan Bukan Pekerja	17
Tabel II.1	: Penelitian Terdahulu	71
Tabel II.2	: Perincian Konsep Operasional Variabel	77
Tabel III.1	: Populasi dan Sampel	85
Tabel III.2	: Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian	90
Tabel V.1	: Distribusi Jumlah Responden Penelitian (masyarakat) Pekanbaru Menurut Tingkat Pendidikan	109
Tabel V.2	: Distribusi Jumlah Responden Penelitian (Masyarakat) Pekanbaru Menurut Tingkat Umur Responden	110
Tabel V.3	: Distribusi Jumlah Responden Penelitian (Masyarakat) Pekanbaru Menurut Jenis Kelamin Responden	111
Tabel V.4	: Distribusi Penilaian Responden (masyarakat) Tentang Dimensi Sumber Daya Manusia Dalam Pengurusan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru	111
Tabel V.5	: Distribusi Penilaian Responden (masyarakat) Tentang Dimensi Sarana dan Prasarana Dalam Pengurusan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru	117
Tabel V.6	: Distribusi Penilaian Responden (masyarakat) Tentang Dimensi Sistem Pelayanan Dalam Pengurusan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru	120

Tabel V.7 : Rekapitulasi Jawaban Responden (Masyarakat)
Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Dalam
Pengurusan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional
(JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru

124



DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 : Prosedur Pelayanan Pendaftaran peserta yang diberikan oleh BPJS Kesehatan

.....
.....
.....
20

Gambar II.1 : Model “Enam Ke” kualitas pelayanan publik

.....
.....
.....
.....
50

Gambar II.2 : Model Konseptual SERVQUAL

.....
.....
.....
58

Gambar II.3 : Model Manajemen Pelayanan

.....
.....
.....
70

Gambar II.4 : Kerangka pikiran Kualitas Pelayanan Publik

.....
.....
.....
74

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi BPJS Kesehatan

.....
.....
.....
98



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru

135

2. Daftar Panduan Wawancara Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru

138

3. Rekap Telly Tentang Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru

140

4. Dokumentasi Penulis Tentang Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru

141



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau