

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR	18
A. Kajian Pustaka	18
1. Pelayanan Kesehatan	18
2. Kualitas Pelayanan Kesehatan	22
3. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik	25
4. Kepuasan Pasien	30
5. Jaminan Kesehatan Masyarakat.....	41
B. Landasan Teoritis dan Kepustakaan Yang Relevan	44
C. Alur Pikir	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Tipe dan Dasar Penelitian.....	47
B. Definisi Konsep	47
C. Jenis Data	49
D. Sumber data dan Teknik Pengumpulan Data	49
E. Instrumen Penelitian	51
F. Analisis Data	51
G. Lokasi Penelitian	51
H. Waktu dan Jadwal Penelitian	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	53
1. Sejarah singkat Puskesmas Tombiano.....	53
2. Visi dan Misi Pembangunan Kesehatan	53
3. Keadaan Geografis	55
4. Sarana Pelayanan Kesehatan	56
B. PEMBAHASAN	57
1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jamkesmas di Puskesmas Tombiano Kabupaten Tojo Una-una	57
a. <i>Reliability</i> (Kehandalan) Dalam Pelayanan Kesehatan bagi peserta Jamkesmas	57
b. <i>Responsiveness</i> Dalam Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jamkesmas.....	66
c. <i>Assurance</i> dalam pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jamkesmas.....	69
d. <i>Empathy</i> dalam Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jamkesmas	71
e. <i>Tangibles</i> dalam Pelayanan Kesehatan bagi peserta Jamkesmas	74
2. Faktor yang berpengaruh pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Jamkesmas di Puskesmas Tombiano Kabupaten Tojo Una-una	78
a. Faktor Pelatihan	78
b. Faktor Biaya Operasioanl	78
BAB V PENUTUP	80
1. Kesimpulan	80
2. Saran	81
Daftar Pustaka.....	82
Lampiran	