

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN I	i
HALAMAN PENGESAHAN II	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR	6
A. Kajian Pustaka	6
1. Definisi Kualitas Pelayanan	6
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	8
3. Prinsip Kualitas Pelayanan	10
B. Konsep Pelayanan	11
1. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik	13
2. Prinsip Pelayanan Publik	14
3. Standar Pelayanan Publik	15

C. Konsep BPJS.....	15
1. Definisi BPJS	16
2. Fungsi, Tugas, Wewenang BPJS	17
3. Visi dan Misi BPJS	18
4. Konsep Puskesmas	18
6. Konsep Sarana dan Prasarana	19
D. Konsep Pelayanan Kesehatan.....	19
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	19
E. Landasan Teoritis Dan Kepustakaan	20
F. Alur Pikir	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Tipe dan Dasar Penelitian	23
B. Definisi Konsep.....	23
C. Jenis Data	24
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	24
E. Instrumen Penelitian.....	26
F. Analisis Data	26
G. Lokasi Penelitian.....	26
H. Waktu dan Jadwal Penelitian	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	29
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	29
1. Geografis	29
2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja	31
3. Visi dan Misi	36
4. Pelayanan Puskesmas	36
5. Sarana dan Prasarana	38
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian	40
1. Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada Puskesmas Lawanga Kecamatan Poso Kabupaten Poso Kota.....	40
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada Puskesmas Lawanga Kecamatan Poso Kabupaten Poso Kota	48
BAB V PENUTUP	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
DAFTAR KUTIPAN	54

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara	55
2. Dokumentasi	56
3. Surat Izin Penelitian	
4. Surat Telah Melakukan Penelitian	
5. Daftar Riwayat Hidup	62

