

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Puskesmas .....	6
2.2 Instalasi Rawat Jalan .....	8
2.5 Kepuasan Pelayanan Kesehatan .....	11
2.6 BPJS .....	12
2.7 Pasien .....	17
2.9 Kerangka Penelitian .....	19
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	20
3.1 Jenis Penelitian .....	20
3.2 Populasi Dan Sampel .....	20
3.3 Variabel Penelitian .....	22
3.4 Definisi Operasional .....	23
3.5 Instrumen Penelitian .....	24

3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.7 Uji Validitas Dan Reabilitas .....	25
3.8 Rancangan Analisis Data .....	26
3.9 Etika Penelitian.....	28
3.10Tempat Dan Waktu Penelitian.....	29
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	30
4.2 Pembahasan.....	35
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>42</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>46</b>
1. Kuesioner Penelitian .....	46
2. Hasil Perhitungan Data .....	56
3. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian.....	58
4. Surat Izin Penelitian .....	59