

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
1.1 Penelitian Terdahulu	8
1.2 Landasan Teori.....	11
1.2.1 Kualitas Pelayanan	11
1.2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
1.2.1.2 Pelayanan Publik.....	14
1.2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	17
1.2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	20
1.2.2 Program Kartu Indonesia Sehat	27
1.2.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	30
1.3 Kerangka Pemikiran.....	31
1.4 Proposisi	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Desain Penelitian.....	35
3.2 Operasionalisasi Konsep	36
3.3 Data dan Sumber Data	37

3.3.1	Data	37
3.3.2	Sumber Data.....	37
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5	Teknik Pengolahan/Analisis Data	42
3.6	Jadwal Penelitian.....	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis.....	45
4.1.1	Sejarah singkat RSUD Kawali	45
4.1.2	Visi Dan Misi	46
4.2	Hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Bagi Pasien Pegguna Kartu BPJS pada RSUD Kawali	46
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1	Simpulan	91
5.2	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		93

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	44
----------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Pemikiran	33
--------------------------------------	----