

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN HAK CIPTA.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
PRAKATA.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
F. Lingkup Penelitian.....	10
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	11
B. Sistem Kesehatan.....	12
C. Jaminan Kesehatan Nasional.....	18
D. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).....	19
E. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	19
F. Penanganan Keluhan dan Pelayanan Informasi.....	36
G. Kerangka Teori.....	40
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Alur Penelitian.....	41
B. Jenis Penelitian.....	41
C. Variabel Penelitian.....	41
D. Definisi Operasional.....	42
E. Subjek Penelitian.....	43
F. Pengumpulan Data.....	45
G. Pengolahan Data.....	46
H. Analisis Data.....	46
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum BPJS Kesehatan Boyolali.....	48
B. Alur dan Prosedur Keluhan Pelanggan.....	48
C. Hasil Penelitian.....	51

BAB V. PEMBAHASAN	
A. Keterbatasan penelitian.....	138
B. Pembahasan wawancara mendalam dengan informan....	138
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	158
B. Saran.....	161