

## DAFTAR ISI

<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Maksud dan Tujuan .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2. Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Tinjauan Pelayanan Sosial .....	9
2.1.1. Pengertian Pelayanan Sosial .....	9
2.1.2. Konsep Pelayanan Sosial .....	11
2.1.3. Prinsip Pelayanan Sosial .....	12
2.1.4. Peran Pekerja Sosial Dalam Pelayanan Sosial .....	12
2.1.5. Dimensi Kualitas Pelayanan Sosial.....	14
2.1.6. Pelayanan Sosial Kesehatan.....	15
2.2. Tinjauan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) .....	17
2.2.1. Pengertian BPJS Kesehatan .....	17
2.2.2. Visi dan Misi BPJS .....	18
2.2.3. Manfaat BPJS Kesehatan .....	19
2.2.4. Jenis dan Penyelenggara Program BPJS .....	21
2.2.5. Peserta dan Kepesertaan BPJS .....	22
2.2.6. Hak dan Kewajiban peserta BPJS Kesehatan .....	24
2.2.7. Cara Pendaftaran BPJS .....	25

2.3. Tinjauan Tentang Kepuasan .....	27
2.3.1. Pengertian Kepuasan .....	27
2.3.2. Teori Kepuasan .....	29
2.4. Tinjauan Tentang Masyarakat.....	30
2.4.1. Pengertian Masyarakat .....	30
2.4.2. Pengertian Masyarakat Miskin .....	32
2.5. Peran Pekerjaan Sosial Dalam Pelayanan Sosial Kesehatan .....	33
2.6. Kerangka Pemikiran .....	36
2.7. Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1. Desain Penelitian .....	37
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	38
3.2.1. Data Primer .....	38
3.2.2. Data Sekunder .....	38
3.3. Populasi.....	39
3.3.1. Teknik Sampling .....	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data dan Instrument Penelitian .....	40
3.4.1. Wawancara .....	40
3.4.2. Kuesioner .....	41
3.4.3. Observasi .....	41
3.4.4. Dokumentasi .....	41
3.5. Teknik Analisis Data .....	42
3.6. Definisi Operasional.....	44
3.7. Operasional Variabel .....	45
3.7.1. Tabel Operasional Variabel .....	45

3.8. Validitas dan Reabilitas Data .....	46
3.9. Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	54
3.9.1. Jadwal Penelitian .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	55
4.1.1. Gambaran Lokasi Penelitian .....	55
4.1.1.1. Kondisi Geografis Kelurahan Batununggal .....	55
4.1.1.2. Kondisi Demografi Kelurahan Batununggal.....	55
4.1.1.3. Struktur Organisasi Kelurahan Batununggal .....	60
4.1.1.4. Potensi Wilayah .....	60
4.2. Identitas Responden .....	62
4.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
4.2.2. Responden Berdasarkan Usia.....	63
4.2.3. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	65
4.3. Uji Validitas dan Reabilitas Instrument Penelitian .....	65
4.3.1. Uji Validitas Item.....	65
4.3.2. Uji Reabilitas Instrument .....	67
4.4. Program Pelayanan Sosial BPJS Kesehatan .....	69
4.5. Kepuasan Masyarakat Miskin .....	83
4.6. Analisis Kuantitatif .....	93
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>103</b>
5.1. Kesimpulan .....	103
5.2. Saran.....	104

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	45
Tabel 3.2	Pedoman Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi.....	51
Tabel 3.3	Jadwal Penelitian.....	54
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Berdasarkan Struktur Umur .....	56
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian Pokok .....	57
Tabel 4.3	Sumber Daya Manusia Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	58
Tabel 4.4	Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama.....	59
Tabel 4.5	Jumlah RT/RW .....	59
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	63
Tabel 4.8	Profil Responden Berdasarkan Jenjang Program Studi .....	64
Tabel 4.9	Validitas Variabel Program Pelayanan Sosial BPJS Kesehatan .	66
Tabel 4.10	Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat Miskin.....	67
Tabel 4.11	Hasil Uji Realibilitas Kuesioner Variabel Program Pelayanan Sosial BPJS Kesehatan.....	68
Tabel 4.12	Hasil Uji Realibilitas Kuesioner Variabel Kepuasan Masyarakat Miskin .....	68
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Penerimaan Pasien Dilayani Secara Cepat .....	70
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Penerimaan Pasien Mudah .....	70
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Petugas Segera Melayani Pasien Yang Datang .....	71

Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Petugas Selalu Menanyakan Keluhan Pasien.....	72
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Petugas Memberikan Informasi Yang Jelas .....	73
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Petugas Berusaha Menenangkan Rasa Cemas Pasien Terhadap Penyakit Yang Dideritanya .....	74
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Petugas Memberikan Pelayanan Tanpa Pilih Kasih.....	75
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Petugas Kepada Pasien .....	76
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Kesabaran Petugas Dalam Melayani Pasien .....	77
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Keamanan Dalam Melayani Pasien .....	77
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Memberikan Kepastian Jadwal Pelayanan .....	78
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Dalam Pelayanan.....	79
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Yang Menunjang Pelayanan .....	80
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Kerapihan Dalam Penampilan Petugas .....	81
Tabel 4.27	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Program Pelayanan Sosial BPJS Kesehatan.....	81

Tabel 4.28	Tanggapan Responden Mengenai Merasa Telindungi dengan Adanya BPJS Kesehatan .....	83
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Mengenai Merasa Tenang bila mana Sakit Karena Sudah Ditanggung Oleh BPJS Kesehatan .....	84
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Mengenai Mendapatkan Perhatian Selama Berobat Menggunakan BPJS Kesehatan .....	85
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Mengenai Merasa Nyaman Ketika Datang Berobat.....	86
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Mengenai Lingkungan Bersih Ketika Datang Berobat.....	87
Tabel 4.33	Tanggapan Responden Mengenai Merasa Tenang Ketika Datang Berobat.....	88
Tabel 4.34	Tanggapan Responden Mengenai Merasa Diperhatikan Ketika Datang Berobat Menggunakan BPJS Kesehatan.....	89
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Mengenai Merasa Dilayani Dengan Ramah .....	90
Tabel 4.36	Tanggapan Responden Mengenai Merasa Diprioritaskan ketika Berobat .....	91
Tabel 4.37	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat Miskin.....	92
Tabel 4.38	Hasil Uji Normalitas Taksiran Model Regresi X – Y .....	94
Tabel 4.39	Hasil Koefisien Regresi .....	97
Tabel 4.40	Koefisien Korelasi X – Y .....	98
Tabel 4.41	Koefisien Determinasi .....	99
Tabel 4.42	Uji t Variabel Program Pelayanan Sosial BPJS Kesehatan .....	101

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Interval Skor Penilaian Program Pelayanan Sosial BPJS Kesehatan .....	75
Gambar 4.2	Interval Skor Penilaian Kepuasan Masyarakat Miskin .....	81
Gambar 4.3	Grafik Normal P-Plot (Asumsi Normalitas) .....	83
Gambar 4.4	Grafik Uji Heterokedastisitas .....	84
Gambar 4.5	Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Uji t.....	89