

DAFTAR ISI

ABSTRAK

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN ORISINALITAS

RIWAYAT HIDUP

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR TABEL..... viii

DAFTAR GAMBAR..... x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 8

1.3 Rumusan Masalah 9

1.4 Tujuan Penelitian..... 10

1.5 Kegunaan Penelitian 11

1.6 Kerangka Pemikiran 13

1.7 Hipotesis..... 19

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 22

2.2 Tinjauan Teori Tentang Administrasi Publik 29

2.3	Tinjauan Teori Tentang Kebijakan Publik	31
2.4	Tinjauan Teori Tentang Variabel Penelitian	33
2.4.1	Implementasi Kebijakan Program Badan	
	Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	33
2.4.1.1	Implementasi Kebijakan Publik	33
2.4.1.2	Model Implementasi Kebijakan Publik	34
2.4.1.3	Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	40
2.4.2	Kualitas Pelayanan Publik	47
2.4.2.1	Pengertian Pelayanan Publik	47
2.4.2.2	Klasifikasi Pelayanan Publik	48
2.4.2.3	Asas-asas Pelayanan Publik	48
2.4.2.4	Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	49
2.4.2.5	Standar Pelayanan Publik	50
2.4.2.6	Kualitas Pelayanan Publik	51
2.4.2.7	Hal yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan	53
2.4.2.8	Prinsip Menyiapkan Kualitas Pelayanan	53
2.4.2.9	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	54
2.4.2.10	Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik	54

2.4.2.11 Pelayanan Kesehatan	56
2.4.3 Hubungan Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan (BPJS) Kesehatan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan	57

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	60
3.2 Populasi dan Sampel	61
3.2.1 Populasi	61
3.2.2 Sampel	61
3.3 Jenis dan Sumber Data	63
3.3.1 Jenis data	63
3.3.2 Sumber Data	64
3.4 Variabel Penelitian	64
3.4.1 Variabel Penelitian	64
3.4.2 Operasional Variabel	65
3.5 Teknik Pengumpulan Data	68
3.6 Teknik Analisis Data	69
3.6.1 Uji Validitas	71
3.6.2 Uji Reliabilitas	73
3.6.3 Analisis Regresi Berganda	74
3.6.4 Analisis Koefisien Determinasi	75
3.6.5 Uji Hipotesis	76
3.7 Tempat dan Jadwal Penelitian	78

3.7.1	Tempat Penelitian	78
3.7.2	Jadwal Penelitian	78

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	80
4.2	Pengolahan Data	94
4.2.1	Implementasi Kebijakan	94
4.2.2	Kualitas Pelayanan	107
4.2.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	122
4.2.3.1	Pengujian Validitas	122
4.2.3.2	Pengujian Reliabilitas	124
4.2.4	Analisis Regresi Berganda	127
4.2.5	Analisis Koefisien Determinasi	139
4.2.6	Uji Hipotesis	131
4.2.6.1	Uji T (Uji Parsial)	131
4.2.6.2	Uji F (Uji Simultan)	133
4.3	Pembahasan	135

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	139
5.2	Saran	141

DAFTAR PUSTAKA	143
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG