

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Kerangka Berpikir	12
F. Hipotesis.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Hasil Penelitian Terdahulu	17
B. Teori Administrasi	18
C. Teori Kebijakan	21
D. Teori Implementasi Kebijakan	24
E. Teori Kepuasan.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
A. Objek Penelitian	39
B. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	39
C. Jenis dan Sumber Data Penelitian	40
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Populasi dan Sampel	42
F. Operasionalisasi Variabel Penelitian	44
G. Teknik Analisis Data.....	46

H. Tempat dan Waktu Penelitian	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	52
B. Hasil Penelitian.....	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
BAB V PENUTUP	98
A. Simpulan.....	98
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
RIWAYAT HIDUP.....	125



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Peserta JKN di Indonesia Berdasarkan Kategori Kepesertaan per September 2024.....	3
Tabel 1.2	Regulasi mengenai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	5
Tabel 1.3	Jumlah Pengguna Layanan Pandawa di Kota Bekasi Berdasarkan Kategori Layanan pada Januari 2025	7
Tabel 1.4	Kuesioner Pra Survei Kepuasan Peserta terhadap Pandawa... 9	
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Skala Likert	42
Tabel 3.2	Kriteria Sampel.....	44
Tabel 3.3	Operasional Variabel	44
Tabel 3.4	Dasar Pengambilan Keputusan Uji Validitas	47
Tabel 3.5	Dasar Pengambilan Keputusan Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 3.6	Jadwal Penelitian	51
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai BPJS Kesehatan KC Bekasi Berdasarkan Unit Kerja.....	56
Tabel 4.2	Persentase Kuesioner yang Dikumpulkan	60
Tabel 4.3	Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.4	Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.5	Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Atas Dimensi Komunikasi	63
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Atas Dimensi Sumber Daya	63
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Atas Dimensi Sikap Pelaksana	64
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Atas Dimensi Struktur Birokrasi	64
Tabel 4.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Atas Variabel X	65
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Atas Dimensi Isi	66
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Atas Dimensi Akurasi.....	67
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Atas Dimensi Bentuk.....	67
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Atas Dimensi Kemudahan Penggunaan	68
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Atas Dimensi Ketepatan Waktu	68

Tabel 4.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Atas Dimensi Variabel Y	69
Tabel 4.17 Uji Validitas Variabel X	70
Tabel 4.18 Uji Validitas Variabel Y	71
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Variabel X	72
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Variabel Y	72
Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.22 Hasil Uji Linearitas	74
Tabel 4.23 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	76
Tabel 4.24 Hasil Uji Parsial (Uji T)	77
Tabel 4.25 Hasil Uji T Dimensi Komunikasi	78
Tabel 4.26 Hasil Uji T Dimensi Sumber Daya	79
Tabel 4.27 Hasil Uji T Dimensi Sikap Pelaksana	79
Tabel 4.28 Hasil Uji T Dimensi Struktur Birokrasi	80
Tabel 4.29 Hasil Uji Koefisien Determinasi	81
Tabel 4.30 Sumbangan Efektif	81
Tabel 4.31 Hasil Sumbangan Efektif Per Dimensi	83
Tabel 5.1 Tanggapan Responden Atas Dimensi Komunikasi	86
Tabel 5.2 Tanggapan Responden Atas Dimensi Sumber Daya	89
Tabel 5.3 Tanggapan Responden Atas Dimensi Sikap Pelaksana	92
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Atas Dimensi Struktur Birokrasi	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Peserta JKN di Kota Bekasi	4
Gambar 1.2 Tanggapan Masyarakat Terhadap Layanan Pandawa.....	8
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan KC Bekasi	55
Gambar 4.2 Peta Administrasi Kota Bekasi	58
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel X	65
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Y	69
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
Gambar 4.6 Menu Informasi Pandawa	87
Gambar 4.7 Dokumen Syarat Kompetensi	90
Gambar 4.8 Jadwal Operasional Pandawa.....	93
Gambar 4.9 Tampilan Laman Pengisian Administrasi Peserta dari Tautan Pandawa.....	96



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Skripsi	104
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian	105
Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian	106
Lampiran 4. Lembar Konsultasi Bimbingan	107
Lampiran 5. Instrumen Penelitian	108
Lampiran 6. Google form Kuesioner Penelitian	111
Lampiran 7. Tabulasi Data Variabel Implementasi (X)	112
Lampiran 8. Tabulasi Data Variabel Kepuasan (Y)	115
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel X	118
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Y	119
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	120
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	120
Lampiran 13. Hasil Uji Normalitas	120
Lampiran 14. Hasil Uji Linearitas	121
Lampiran 15. Hasil Uji Heteroskedastisitas	121
Lampiran 16. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	122
Lampiran 17. Hasil Uji Koefisien Determinasi	122
Lampiran 18. Sumbangan Efektif	122
Lampiran 19. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	123
Lampiran 20. Form Pengajuan Sidang Akhir	124