



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
INTISARI	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Keaslian Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pelayanan Rawat Jalan	11
2.2. Karakteristik Pelayanan	12
2.3. Mutu Pelayanan	14
2.4. Standar Pelayanan	19
2.5. Manajemen Utilisasi	20



	Halaman
2.6. Konsep Manajemen Stratejik	22
2.7. Landasan Teori	25
2.8. Kerangka Konsep	28
2.9. Pertanyaan Penelitian	29
 BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Rancangan Penelitian	30
3.2. Subyek Penelitian	30
3.3. Obyek Penelitian dan Pengumpulan Data	30
3.4. Variabel Penelitian	31
3.5. Definisi Operasional	37
3.6. Analisis Data	40
3.7. Jalannya Penelitian	41
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	43
4.2. Pembahasan	68
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran-saran	74



	Halaman
RINGKASAN	73
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	
1. Panduan Wawancara	100
2. Panduan Pertanyaan untuk Peserta PJKP I	104
3. Standar Pelayanan Kesehatan di Provider	110



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Rata-rata utilisasi medis di setiap <i>provider</i> Tahun 2002	6
Tabel 2 Rata-rata kunjungan di SBU GSM Tahun 2002	7
Tabel 3 Sumber Daya Manusia di SBU GSM Tahun 2002.....	8
Tabel 4 Pengelompokan variabel lokasi.....	41
Tabel 5 Utilisasi medis di setiap provider tahun 2002	50
Tabel 6 Lokasi provider berdasarkan kedekatan dan ketenangan	52
Tabel 7 Kebersihan dan kenyamanan provider	54
Tabel 8 Kualitas peralatan di provider	56
Tabel 9 Prosedur pelayanan di provider	58
Tabel 10 Kualitas medis dan kualitas SDM di provider.....	60
Tabel 11 Pelayanan obat di provider	62
Tabel 12 Pembatasan kunjungan dan rujuk rawat di provider	64
Tabel 13 Pelayanan penunjang medis di provider	66
Tabel 14 Legalitas operasional provider	67
Tabel 15 Ringkasan perhitungan rata-rata tertimbang dan utilisasi di SBU GSM dan di provider aliansi	69