

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Metoda Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Lingkup Penelitian.....	6
1.8 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Strategi Bisnis.....	8
2.2 <i>Root Cause Analysis</i> .....	10
2.3 Analisis Laporan Keuangan .....	11
2.4 Analisis Piutang.....	12
2.4 Rasio Aktivitas .....	13
2.5 Analisis Kinerja Rumah Sakit .....	15
2.5.1 <i>Bed Occupancy Ratio</i> (BOR).....	16
2.5.2 <i>Average Length of Stay</i> (AvLOS).....	16

2.5.3 Bed Turn Over (BTO).....	16
2.5.4 <i>Turn Over Interval</i> (TOI).....	17
2.5.5 <i>Net Death Rate</i> (NDR).....	17
2.5.6 Gross Death Rate .....	17
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Jenis dan Sumber Data .....	18
3.2 Prosedur Pengumpulan Data .....	18
3.2.1 Riset Lapangan .....	19
3.3 Alat Analisis Penelitian .....	20
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>21</b>
4.1 Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada .....	21
4.1.1 Profil Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada.....	21
4.1.2 Pelayanan Medik.....	24
4.1.4 Prosedur pelayanan BPJS Kesehatan.....	26
4.2 Analisis Hasil Wawancara.....	27
4.2.1 Wawancara dengan Kepala Bagian Instalasi Jaminan Kesehatan .....	27
4.2.2 Wawancara dengan Kepala Bagian Keuangan .....	29
4.2.3 Wawancara dengan Kepala Bagian Pelayanan Medik .....	30
4.2.4 Wawancara dengan Kepala Bagian Keuangan .....	32
4.2.5 Wawancara dengan BPJS Kesehatan.....	35
4.3 Analisis Kualitatif.....	36
4.4 Analisis Kuantitatif.....	38
4.5 Analisis Kinerja Rumah Sakit .....	41
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>43</b>
5.1 Simpulan.....	43

5.1.1 Prosedur pelayanan RS UGM untuk peserta BPJS Kesehatan .....	43
5.1.2 Strategi yang dilakukan RS UGM .....	43
5.1.3 Strategi yang bisa dilakukan rumah sakit kedepannya .....	44
5.2 Implikasi .....	44
5.3 Keterbatasan .....	44
5.4 Saran .....	45
DAFTAR PUSTAKA .....	47
LAMPIRAN .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Total rumah sakit di Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Perbandingan RS publik dengan RS privat di Indonesia .....	2
Gambar 2.1 Proses pembuatan dan eksekusi strategi.....	9
Gambar 2.2 Contoh <i>fishbone diagram</i> dengan kategori penimbang.....	10
Gambar 4.1 Direksi Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada .....	23
Gambar 4.2 Alur rujukan pasien BPJS Kesehatan.....	27
Gambar 4.3 Diagram tulang ikan permasalahan RS UGM.....	36

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah pasien pengunjung BPJS Kesehatan RS UGM .....	25
Tabel 4.2 Jumlah pelayanan RS UGM.....	25
Tabel 4.3 Data keuangan Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada .....	38
Tabel 4.4 Rasio keuangan Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada.....	39
Tabel 4.5 Target peningkatan pendapatan Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada .....	40
Tabel 4.6 Tabel indikator kinerja Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada. ....	41