

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
DAFTAR ISI	x
ABSTRACT	xii
INTISARI	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Keaslian Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	13
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik	15
1. Pengertian dan Dasar Hukum Pelayanan Publik	15
2. Kriteria Pelayanan Publik	19
3. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	20
4. Bentuk Pelayanan Publik	22
5. Standar Pelayanan Publik	24
6. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	25
7. Biaya Pelayanan Publik	26
8. Tingkat Kepuasan Masyarakat	26
9. Pengawasan Penyelenggaraan	28
10. Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik	29
B. Tinjauan Umum Tentang Asas Persamaan dan Diskriminasi	30
1. Pengertian Asas	30
2. Pengertian Diskriminasi	32
C. Tinjauan Umum Tentang Kesehatan	34
1. Pengertian Kesehatan	34

2. Pelayanan Kesehatan.....	36
D. Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit	42
1. Pengertian Rumah Sakit.....	42
2. Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit.....	43
3. Pembinaan dan Pengawasan Rumah Sakit	45
4. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta	46
BAB III.....	52
METODE PENELITIAN	52
A. JENIS PENELITIAN.....	52
B. SUMBER DATA	54
C. BAHAN PENELITIAN.....	54
1. Penelitian Kepustakaan	54
2. Penelitian Lapangan.....	58
BAB IV	61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Pemenuhan Asas Persamaan Perlakuan (Tidak Diskriminatif) Bagi Pasien BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta	61
1. Hak Pasien Umum dan Hak Pasien Peserta Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta	61
2. Pelaksanaan Hak Pasien Umum dan Hak Pasien Peserta Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	64
B. Hambatan yang Dihadapi Dalam Pemenuhan Asas Persamaan Perlakuan (Tidak Diskriminatif) Bagi Pasien BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Serta Upaya yang Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan	112
BAB V.....	118
PENUTUP.....	118
A. KESIMPULAN.....	118
B. SARAN	121
DAFTAR PUSTAKA.....	124