

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
 BAB I: PENDAHULUAN .....	 1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Keaslian Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	13

<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
A. Jaminan Sosial .....	15
1. Asas, Tujuan dan Prinsip Penyelenggaraan Jaminan Sosial .....	18
2. Fungsi Jaminan Sosial .....	19
B. Jaminan Kesehatan .....	20
1. Pengertian Jaminan Kesehatan .....	20
2. Manfaat Jaminan Kesehatan .....	22
3. Kepesertaan Jaminan Kesehatan .....	23
4. Iuran Jaminan Kesehatan .....	25
5. Alur Pelayanan Kesehatan .....	28
6. Fasilitas Kesehatan .....	29
7. Penanganan Keluhan .....	33
C. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial .....	37
<b>BAB III: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Sifat Penelitian .....	39
B. Jenis Penelitian .....	39
1. Penelitian Kepustakaan .....	39
2. Penelitian Lapangan .....	43
C. Analisis Hasil Penelitian .....	46
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan .....	47

B. Penyebab Penolakan Penjaminan Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Wilayah Kabupaten Sleman .....	72
C. Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa .....	89
1. Penanganan Pengaduan Berdasarkan UU Pelayanan Publik .....	90
2. Penanganan Pengaduan Berdasarkan Peraturan Jaminan Kesehatan Nasional .....	93
3. Penyelesaian Penolakan Penjaminan Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Wilayah Kabupaten Sleman .....	98
4. Penyelesaian Sengketa .....	107
BAB V: PENUTUP .....	111
A. Kesimpulan .....	111
B. Saran .....	112
DAFTAR PUSTAKA .....	114
LAMPIRAN .....	118

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Perbedaan Karakteristik Asuransi Sosial dan Bantuan Sosial .....	17
Tabel 2 Daftar Rumah Sakit di Sleman yang Bekerja Sama dengan BPJS Kesehatan .....	54
Tabel 3 Pelayanan Kesehatan di RSKIA Sadewa .....	58
Tabel 4 Jumlah Peserta BPJS Kesehatan di RSKIA Sadewa Bulan Januari - Maret 2016 .....	59
Tabel 5 Pelayanan Kesehatan di RS Panti Rini .....	59
Tabel 6 Pelayanan Kesehatan di RSUP Dr. Sardjito .....	62
Tabel 7 Jumlah Peserta BPJS Kesehatan di RSUP Dr. Sardjito Bulan Januari-April 2016 .....	64
Tabel 8 Keluhan yang Diterima Kantor Layanan Operasional Kabupaten (KLOK) BPJS Kesehatan Sleman Bulan Januari 2016 .....	95
Tabel 9 Keluhan yang Diterima Kantor Layanan Operasional Kabupaten (KLOK) BPJS Kesehatan Sleman Bulan Februari 2016 .....	96
Tabel 10 Keluhan yang Diterima Kantor Layanan Operasional Kabupaten (KLOK) BPJS Kesehatan Sleman Bulan Maret 2016 .....	97

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 Dimensi <i>Universal Coverage</i> .....	21
--	----