

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
1. Tujuan Umum.....	6
2. Tujuan Khusus.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat bagi Rumah Sakit	6
2. Manfaat bagi Pasien dan Masyarakat	6
3. Manfaat bagi Peneliti Lain	6
E. Keaslian Penelitian.....	6
A. Telaah Pustaka	9
1. Studi Empiris Tentang Pasien Pulang Paksa	9
2. Pelayanan Kesehatan Era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	12
3. Rumah Sakit Sebagai Penyedia Pelayanan Kesehatan (Provider)	14
4. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	16
5. Konsep Perilaku Customer	17
B. Kerangka Teori.....	18
C. Kerangka Konsep	19
D. Pertanyaan Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN,	20
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	20
B. Lokasi Penelitian.....	20

C. Populasi Dan Subjek Penelitian	21
1. Populasi	21
2. Subjek Penelitian	21
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	22
E. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	22
F. Prosedur Penelitian.....	24
G. Analisis Data	24
H. Keabsahan Data.....	25
I. Etika Penelitian	26
J. Keterbatasan Penelitian.....	26
K. Jalannya Penelitian.....	27
1. Tahap Pelaksanaan.....	27
2. Tahap Pengolahan data dan Penulisan Hasil	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Hasil Penelitian	29
1. Keadaan Umum.....	29
2. Karakteristik pasien pulang paksa.....	29
3. Karakteristik Subjek Penelitian	31
4. Alasan pulang paksa.....	32
d. Menganggap petugas kurang profesional.....	37
e. Tempat tinggal jauh dari rumah sakit.....	38
f. Masalah ketersediaan air bersih yang kurang memadai	39
B. Pembahasan.....	40
1. Karakteristik Pasien pulang paksa.....	40
2. Alasan pasien pulang paksa.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Pasien Pulang Paksa Berdasarkan Tipe Pasien Tahun 2014	3
Tabel 2 Data Pasien Pulang Paksa Berdasarkan Tipe Pasien Tahun 2015	3
Tabel 3 Jumlah Pasien peserta BPJS Pulang Atas Permintaan Sendiri (APS) Berdasarkan Kelas Perawatan Pada Tahun 2015.....	4
Tabel 4 Keaslian Penelitian	7
Tabel 5 Definisi Operasional	25
Tabel 6 Karakteristik Pasien BPJS Yang Pulang Paksa	30
Tabel 7 Karakteristik Informan Utama.....	32
Tabel 8 Matrik Alasan Pasien BPJS Pulang Atas Permintaan Sendiri.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 <i>Model of Service Quality Gap</i> Parasuraman Zeitaml dan Berry, (1985) dan <i>Teori S-O-R</i> Skinner, (1938).	18
Gambar 2 Kerangka Konsep Alasan Pasien Pulang Paksa	19
Gambar 3 Kondisi Air Kamar Mandi.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Surat Persetujuan Bersedia Menjadi Informan	60
Lampiran 2. Form Data Demografi Informan	62
Lampiran 3. Form Prosedur Wawancara	63
Lampiran 4. Form Catatan Lapangan (<i>Field Note</i>).....	64
Lampiran 5. Form Panduan Wawancara Pada Informan	65
Lampiran 6. Form Panduan Wawancara Pada Informan Triangulasi.....	65
Lampiran 7. Surat Kelayakan Etik (<i>Ethical Clearance Approval</i>)	66
Lampiran 8. Rekomendasi Penelitian dari Pemprop Bengkulu	67
Lampiran 9. Rekomendasi dari Kesbangpol Pemda Seluma	68
Lampiran 10. Izin Penelitian dari BPPT Kabupaten Seluma.....	69