

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN PENYATAAN	III
INTISARI	IV
ABSTRACT	V
HALAMAN MOTO	VI
HALAMAN PERSEMBAHAN	VII
DAFTAR TABEL	VIII
DAFTAR GAMBAR	IX
KATA PENGANTAR	X
DAFTAR ISI	XI
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan masalah	5
1.3. Tujuan penelitian	5
1.4. Mamfaat penelitian	6
1.5. Penelitian terdahulu	6
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Pelayanan publik dan penyelenggara pelayanan publik	13
2.1.1. Pelayanan Publik	13
2.1.2. Penyelenggara pelayanan publik	33
2.1.3. Prinsip-prinsip penyelenggara pelayanan publik	35
2.2. Kualitas pelayanan kesehatan	38
2.3. Konsep asuransi kesehatan	40
2.4. ASKES	43
2.5. BPJS kesehatan	51
2.6. Persepsi	53
2.7. Kualitas pelayanan	55
2.8. Dimensi kualitas pelayanan	59
2.9. Kerangka pikir	63
METODE PENELITIAN	65
3.1. Jenis penelitian	65
3.2. Lokasi penelitian	66
3.3. Sumber data	66
3.4. Informan penelitian	67
3.5. Teknik pengumpulan data	68
3.6. Teknik analisis data	71

GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT DAN BPJS KESEHATAN	74
4.1. Gambaran umum RSUD kota Yogyakarta	74
4.2. Gambaran umum BPJS kesehatan	91
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	97
5.1. Perbandingan kualitas pelayanan jamnina sosial sebelum dan sesudah BPJS kesehatan dan faktor-faktor yang harus diperbaiki BPJS.....	100
5.2.1. Alur pelayanan kesehatan berjenjang.....	102
5.2.2. Klaim pembayaran yang ditanggung BPJS kesehatan.....	110
5.2.3. Pelayanan obat-obatan	118
5.2.4. Verifikasi hasil Diagnosis pasien	126
5.2.5. Biaya jasa pelayanan medis dokter.....	129
KESIMPULAN DAN SARAN	137
6.1. Kesimpulan	137
6.2. Saran..	141

DAFTAR TABEL

1.1. Jumlah pengunjung/pasien RSUD kota Yogyakarta	3
1.2. Ringkasan Penelitian Terdahulu	10
3.1. Indikator kualitas pelayanan perbandingan kualitas pelayanan BPJS kesehatan dan PT ASKES	71
4.1 Sumber Daya Manusia	80
4.2 Kapasitas Tempat Tidur Rumah sakit Jogja Tahun 2011	82
4.3 <i>Performance</i> Rumah Sakit Jogja Tahun 2011	83
5.1 Informan Penelitian	98

DAFTAR GAMBAR

1.1. <i>The Triangel of Balance in Service Quality</i>	14
1.2. Mekanisme <i>Voice</i>	15
1.3. Konsep Kepuasan	18
1.4. Sistem Pelayanan Asuransi Kesehatan	41
1.5. Alur Registrasi dan Distribusi Kartu Peserta Askeskin	48
1.6. Alur Pelayanan Kesehatan	49
5.3. Sistem rujkan Berjenjang BPJS Kesehatan.....	103
5.2 Prosedur Pelayanan Berjenjang BPJS Kesehatan	101
5.4. Alur Pelayanan ASKES	106
5.5. Alur klaim pelayanan kesehatan BPJS kesehatan di faskes tingkat lanjut	109
5.6. Alur pelayanan klaim PT ASKES	112
5.7. Alur pelayanan obat BPJS Kesehatan	117
5.8 . Alur pelayanan Obat-obatan PT ASKES	119
5.9. DPHO ASKES 2013	122
15.10 Tarif Kapitasi BPJS Kesehatan	129
5.11 Tarif INA CBG's BPJS Kesehatan	131
5.12 Kekurangan dan Kelebihan <i>INA CBGs</i>	133
5.13 Kelebihan dan kekurangan Sistem Pembayaran Kapitasi dan <i>fee for service</i>	133