

DAFTAR ISI

	halaman
PRAKATA	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah	3
1.3 Perumusan Masalah Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penyajian Tesis	6
BAB II. LANDASAN TEORI	9
2.1 Asuransi Kesehatan	9
2.1.1 Jenis-jenis Asuransi Kesehatan	13
2.2 Pelayanan Kesehatan	18
2.2.1 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	18
2.2.2 Unsur Pokok Sistem Kesehatan	20
2.2.3 Subsistem Dalam Sistem Kesehatan	21
2.2.4 Strata Pelayanan Kesehatan	23
2.3 Rumah Sakit	24
2.3.1 Batasan Rumah Sakit	24
2.3.2 Organisasi Rumah Sakit	27
2.3.3 Jenis Rumah Sakit	29
2.3.4 Jenis Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit	30
2.4 Mutu Pelayanan Kesehatan	34
2.5 Pembiayaan Kesehatan	35

2.6	Kepuasan Pelanggan	35
2.7	Determinan Kualitas Jasa	37
2.7.1	Diagram Kartesius	38
2.8	Kerangka Pikir Penelitian	39
2.9	Hipotesis Penelitian	43
BAB III. METODE PENELITIAN		44
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	44
3.2	Jenis dan Sumber Data	44
3.3	Teknik Pengumpulan Data	45
3.4	Sampel dan Populasi	46
3.5	Metode Pengolahan Data	46
3.6	Definisi Operasional	47
BAB IV GAMBARAN UMUM RSUP DR. WAHIDIN SUDIRO HUSODO		49
4.1.	Sejarah Singkat Rumah Sakit	49
4.2	Visi dan Misi	49
4.3	Uraian Tugas	50
4.4	Sarana dan Prasarana	58
4.5	Sumber Daya Manusia	65
4.6	Jenis Pelayanan Kesehatan	65
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		73
5.1	Perbandingan Jumlah Pelayanan Kesehatan Pasien ASKES dan Non Pengguna ASKES	73
5.2	Permasalahan Yang Sering Dialami Peserta ASKES	74
5.3	Peranan Pembiayaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan	85
5.4	Hubungan Antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan	87
5.4.1	Analisa Regresi	91

Bab VI. KESIMPULAN DAN SARAN	93
Daftar Pustaka	97