DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

KATA PENGANTAR ii

ABTRAK……...iii

DAFTAR ISI…….iv

DAFTAR TABEL……vii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN……viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Rumusan Masalah 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 8

1.4 Kegunaan Penelitian…….10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1Tinjauan Pustaka……...12

2.1.1 Pengertian Pelayanan……..……..12

2.1.1.1.Standar Pelayanan…...……19

2.1.1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pelayanan……...23

2.1.1.3 Kendala-Kendala dalam Pelayanan…….28

2.1.2 Pengertian Kualitas…..……..…….....31

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan. ……....35

2.1.4 Rumah Sakit.……...……...……...44

2.1.5 Pasien…...……...…..…….……45

2.1.6 Kartu Indonesia Sehat...…….…….……..47

2.2 Kerangka Pemikiran…….……..48

2.3 Proposisi…….55

BAB III METODE PENELITIAN……..….56

3.1 Desain Penelitian…….55

3.2 Teknik Penentuan Infoman…..……56

3.3 Teknik Pengumpulan Data……..56

3.3.1 Studi Pustaka …….……57

3.3.2 Studi Lapangan…….....57

3.4 Uji Keabsahan Data……...……...58

3.5 Teknik Analisa Data……60

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian…… ……..62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 63

4.1.1 Objek Penelitian 63

4.1.1.1 Sejarah Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung 63

4.1.1.2 Perkembangan Status Kelembagaan Rumah Sakit Hasan Sadikin…….……...65

4.1.1.3 Visi dan Misi Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung…….66

4.1.1.4 Struktur Organisasi Rumah Sakin Hasan Sadikin..... 67

4.1.1.5 Kartu Indonesia Sehat…….……71

4.2. Pembahasan……...73

4.2.1 Transparansi Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung dalam pelayanan Pasien Pemilik Kartu Indonesia Sehat…….....74

4.2.1.1 Keterbukaan…….74

4.2.1.2 Mudah……..78

4.2.1.3 Dapat Di akses…….79

4.2.2 Akuntabilitas Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung dalam pelayanan Pasien Pemilik Kartu Indonesia Sehat…….....80

4.2.2.1 Pertanggung Jawaban……..81

4.2.2.2 Efektivitas……83

4.2.2.3 Efesien…….84

4.2.3 Kondisional Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung dalam pelayanan Pasien Pemilik Kartu Indonesia Sehat…….....85

4.2.3.1 Kondisi……85

4.2.3.2 Kemampuan…….87

4.2.4 Partisipatif Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung dalam pelayanan Pasien Pemilik Kartu Indonesia Sehat……...88

4.2.4.1 Harapan……88

4.2.4.2 Aspirasi……89

4.2.4.3 Ikut Serta…….90

4.2.5 Kesamaan Hak Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung dalam pelayanan Pasien Pemilik Kartu Indonesia Sehat…….91

4.2.5.1 Dekriminasi……..92

4.2.6 Keseimbangan hak dan kewajiban Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung dalam pelayanan Pasien Pemilik Kartu Indonesia Sehat……..93

4.2.6.1 Keadilan……..94

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 96

5.2 Saran..... 99

DAFTAR PUSTAKA……..102

LAMPIRAN-LAMPIRAN…..……105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Standar Operasional Prosedur Kartu Indonesia Sehat…….....3

Tabel 2.1 Model Kerangka Pemikiran.....53

Tabel 3.1 Waktu Penelitian…….……...62

Tabel 4.1 Struktur Organisasi di Rumah Sakit Hasan Sadikin……..68

Tabel 4.2 Fasilitas yang ada di Rumah Sakit Hasan Sadikin……75

Tabel 4.3 Struktur Alur Pendaftaran KIS dan Jalur Umum...……94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Suasana saat menunggu Pendaftaran di RSHS Bandung..... 77

Gambar 4.2 : Kondisi Pasien pengguna KIS saat menunggu ruangan..... 82

\

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Indentitas Informan……105

Lampiran 2 :Transkip Wawacara…….....107

Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian..……...…….113

Lampiran 5 : Surat Ijin……...……..117

Lampiran 6 : Riwayat Hidup…..……..120