

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Kerangka Teori.....	13
2.1.1 Hak Warga Negara Atas Kesehatan.....	13
2.1.2 Rumah Sakit	15
2.1.3 BPJS Kesehatan.....	19
2.1.4 Pelayanan Kesehatan	24
2.1.5 Kepuasan Pasien.....	28
2.2 Penelitian Relevan.....	31
2.3. Kerangka Berpikir.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Desain Penelitian	37
3.1.1 Jenis Penelitian	37
3.1.2 Metode Penelitian	37
3.1.3 Lokasi Penelitian	37

3.2 Subjek Penelitian.....	38
3.3 Variabel dan Definisi Operasional	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.1 Jenis Data.....	39
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4.3 Instrumen Pengumpulan Data.....	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
4.1.2 Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan	48
4.1.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan	49
4.1.4 Pengumpulan Data.....	49
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	50
4.2.1 Reduksi Data.....	50
4.2.2 Penyajian Data (<i>Display Data</i>).....	89
4.2.3 Penarikan Kesimpulan (<i>Verification</i>).....	93
4.3 Pembahasan.....	95
4.3.1 Upaya Rumah Sakit Dalam Memenuhi Hak Pasien Peserta BPJS.....	95
4.3.2 Kendala dalam Proses Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Peserta BPJS	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
DAFTAR LAMPIRAN	110