

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i-iii
Halaman Persetujuan.....	iv
Halaman Penetapan Panitia Penguji Penulisan Tesis	v
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	vi
Kata Pengantar	vii
Motto	viii
Halaman Persembahan	ix
Ringkasan	xi
Summary	xiii
Abstrak	xv
Abstract	xvi
Daftar Isi.....	xvii
Daftar Gambar.....	xx
Daftar Tabel	xxi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1. Latar Belakang	I-1
I.2. Rumusan Masalah	I-21
I.3. Tujuan Penelitian.....	I-21
I.4. Manfaat Penelitian.....	I-21
I.4.1. Manfaat Akademis	I-21
I.4.2. Manfaat Praktis	I-22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
II.1. Penelitian Terdahulu	II-1
II.2. Kerangka Konseptual.....	II-5
II.2.1. Pelayanan Publik	II-5
II.2.1.1. Definisi Pelayanan Publik	II-5
II.2.1.2. Asas-Asas Pelayanan Publik	II-7
II.2.1.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	II-9

II.2.1.4. Hakikat dan Standar Pelayanan Publik.....	II-11
II.2.2. Pelayanan Kesehatan	II-12
II.2.2.1. Definisi Pelayanan Kesehatan	II-12
II.2.2.2. Bentuk dan Jenis Pelayanan Kesehatan.....	II-13
II.2.2.3. Syarat-Syarat Pelayanan Kesehatan	II-14
II.2.2.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima Di Bidang Kesehatan	II-15
II.2.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	II-16
II.2.3.1. Definisi Kualitas Pelayanan Publik.....	II-16
II.2.3.2. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Publik	II-18
II.3. Definisi Konsep	II-23
BAB III METODOLOGI PEENELITIAN.....	III-1
III.1. Jenis Penelitian	III-1
III.2. Lokasi Penelitian	III-2
III.3. Fokus Penelitian	III-3
III.4. Teknik Pengumpulan Informan	III-4
III.5. Teknik Pengumpulan Data	III-6
III.6. Keabsahan Data	III-7
III.7. Analisis Data.....	III-8
III.8. Pengalaman Penelitian.....	III-10
BAB IV PEMBAHASAN.....	IV-1
IV.1. Gambaran Umum Kajian Penelitian.....	IV-1
IV.1.1. Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Rumah Sakit Universitas Airlangga	IV-1
IV.1.2. Manfaat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	IV-4
IV.1.3. Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	IV-5
IV.1.4. Jenis Pelayanan Di Rumah Sakit Universitas Airlangga.....	IV-8
IV.1.5. Struktur Organisasi Rumah Sakit Universitas Airlangga.....	IV-10
IV.1.6. Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Universitas Airlangga	IV-11
IV.2. Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Rumah Sakit Universitas Airlangga	IV-13
IV.2.1. <i>Tangible</i>	IV-19
IV.2.1. <i>Reliability</i>	IV-28

IV.2.3. <i>Responsiveness</i>	IV-36
IV.2.4. <i>Assurance</i>	IV-43
IV.2.5. <i>Empathy</i>	IV-50
IV.2.6. <i>Access</i>	IV-52
IV.3. Analisa Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Rumah Sakit Universitas Airlangga.....	IV-53
BAB V PENUTUP	V-77
V.1. Kesimpulan	V-77
V.2. Rekomendasi.....	V-78
V.3. Implikasi	V-79
DAFTAR PUSTAKA	xxii
LAMPIRAN	xxviii