

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	v
Pernyataan Keaslian	vi
Moto	vii
Persembahan	viii
Kata Pengantar	ix
Pedoman Transliterasi.....	xi
Abstrak	xiv
Daftar Isi	xxix

BAB I : PENDAHULUAN

A. Kontek Penelitian	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian	19
C. Tujuan Penelitian	19
D. Signifikansi Penelitian.....	19
E. Penegasan Istilah	22
F. Penelitian Terdahulu.....	25
G. Metode Penelitian	32
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	32
2. Kehadiran Peneliti.....	36
3. Lokasi Penelitian.....	38
4. Sumber Data	40
5. Analisis Data.....	41
6. Pengecekan Keabsahan Data	46
7. Paradigma Penelitian.....	48
H. Sistematika Disertasi	50

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. <i>Handling Complaint</i>	51
B. Sengketa Medik.....	55
C. Mediasi.....	58
D. Keadilan Restoratif (<i>Restorative Justice</i>)	69
E. <i>Universal Health Coverage</i>	94

BAB III FASILITAS LAYANAN KESEHATAN

A. Fasilitas Layanan Kesehatan Masyarakat	101
B. Visi, Misi, dan Tujuan RSUD dr. Iskak Tulungagung	103
C. Organisasi dan Tata Kelola RSUD dr. Iskak Tulungagung.....	104
1. Susunan Pengelola RSUD dr. Iskak Tulungagung	104
2. Strategi Manajemen RSUD dr. Iskak Tulungagung	104
D. Layanan Kesehatan dan Layanan Publik.....	105
1. Pelayanan Kesehatan	105
2. Pelayanan Unggulan	108
3. Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan	109
4. Pelayanan Penelitian.....	109
5. Pelayanan Administrasi dan Manajemen	109
6. Pelayanan Program Khusus.....	109
E. Program Kerjasama RSUD dr. Iskak Tulungagung.....	109
1. Kerja sama Akademik.....	109
2. Kerja sama Layanan Kesehatan	110
F. Prestasi RSUD dr. Iskak Tulungagung	110

BAB IV SENGKETA MEDIK

A. Kontrak Terapeutik Pada RSUD dr. Iskak Tulungagung	113
B. Deskripsi Sengketa Medik Pada RSUD dr. Iskak Tulungagung	115
C. Prosedur, Sarana, dan Media Komplain	116
D. Sengketa Medik pada RSUD dr. Iskak Tulungagung	121
E. Komplain/Pengaduan/Sengketa Medis Pada RSUD dr. Iskak Tulungagung Tahun 2019-2021.....	123

BAB V TELAAH EPISTIMOLOGIS SENGKETA MEDIK PADA FASILITAS LAYANAN KESEHATAN

A. Filosofi Kontrak Medis; dari Kontrak Terapeutik Hingga Pasien <i>Contered Care</i>	153
B. Keabsahan Kontrak Medis Berdasarkan Kitab-Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Kesehatan.....	156
C. Faktor-Faktor Penyebab Sengketa Medis.....	179
1. Pelanggaran Penyelenggaraan Profesi Medik	179
2. Lemahnya Implementasi KIE	180
3. Pelayanan Layanan Asuransi Kesehatan.....	184

4. Kebijakan Program Percepatan Penanganan Penanggulangan Covid-19.....	186
5. Kesalahan Farmasi /Kesalahan Pemberian Obat Terhadap Pasien.....	187
6. Ekspektasi Berlebih Hubungan Biomedis Pasif – Aktif (Hubungan Terapeutik	188
7. Kurangnya Pemahaman Kebijakan yang Beraku	191
D. Mitigasi/Prefensi Sengketa Medik.....	192
BAB VI HANDLING COMPLAINT	
A. Kebijakan dan Sistem Managerial <i>Handling Complaint</i>	195
B. <i>Handling Complaint</i> Penanganan Pengaduan Khusus	202
C. <i>Handling Complaint</i> dalam Pemenuhan Hak Pasien.....	204
D. <i>Handling Complaint</i> Penanganan Pengaduan Berkelanjutan.....	205
E. Inovasi Kebijakan <i>Handling Complaint</i>	209
F. <i>Handling Complaint</i> di RSUD Dr. Iskak Tahun 2019-2021.....	210
BAB VII HANDLING COMPLAINT SENGKETA MEDIK MELALUI MEDIASI BERBASIS RESTORATIVE JUSTICE DAN UNIVERSAL HEALTH COVERAGE	
A. <i>Handling Complaint</i> Sengketa Medik Melalui Mediasi Berbasis <i>Restoratif Justice</i> Pada RSUD dr. Iskak Tulungagung	349
B. <i>Handling Complaint</i> Sengketa Medik Melalui Mediasi Berbasis <i>Universal Health Coverage</i> pada RSUD dr. Iskak Tulungagung	377
BAB VIII PENUTUP	
A. Kesimpulan	399
B. Saran	401
C. Rekomendasi	401
DAFTAR PUSTAKA	

