

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1	PENDAHULUAN
1.1	Latar Belakang Penelitian 1
1.2	Penelitian Terdahulu 7
1.3	Batasan Penelitian 8
1.4	Fokus Penelitian 9
1.5	Tujuan Penelitian 9
1.6	Manfaat Penelitian
1.6.1	Manfaat Teoretis 9
1.6.2	Manfaat Praktis 10
BAB 2	TINJAUAN PUSTAKA
2.1	Landasan Konseptual
2.1.1	Jaminan (Tunjangan) Kesehatan Karyawan 11
2.1.2	<i>Indirect Financial Benefit</i>
2.1.2.1	Pengertian, Peranan, dan Tujuan MSDM 13
2.1.2.2	Pengertian, Peranan, dan Tujuan Kompensasi 16
2.1.3	BPJS Kesehatan
2.1.3.1	Konsep Pelayanan Kesehatan 19
2.1.3.2	Sistem Jaminan Sosial Nasional 22
2.1.3.3	Pengertian BPJS 23
2.1.3.4	Tugas dan Wewenang BPJS 24
2.1.3.5	Hak dan Kewajiban BPJS 24
2.1.3.6	Kepesertaan BPJS 25
2.1.3.7	Pembayaran Iuran Bagi Peserta BPJS ... 28
2.1.3.8	Sistem Rujukan Berjenjang 29

2.1.3.9	Prosedur Umum Untuk Mendapatkan Pelayanan Kesehatan	32
2.1.3.10	Prosedur Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Tingkat Pertama dan Pelayanan Gigi	33
2.1.3.11	Prosedur Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Tingkat Pertama	34
2.1.3.12	Prosedur Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Tingkat Lanjutan	35
2.1.3.13	Prosedur Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Tingkat Lanjutan	36
2.1.3.14	Prosedur Pelayanan Kesehatan Gawat Darurat	37
2.1.3.15	Pelayanan Rujuk Balik, Pelayanan Program Rujuk Balik, dan Pelayanan Obat Rujuk Balik	38
2.1.3.16	Pelayanan Kesehatan Yang Dijamin di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)	40
2.1.3.17	Pelayanan Kesehatan Yang Dijamin di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL)	41
2.1.3.18	Pelayanan Kesehatan Yang Tidak Dijamin Oleh BPJS	42
2.1.3.19	Ketentuan Khusus Pelayanan BPJS	43
2.1.3.20	Mekanisme Koordinasi Manfaat	43
2.2	Landasan Teoretis	
2.2.1	Kepuasan Kerja	45
2.2.2	Kinerja Karyawan	49
2.2.3	Kepuasan Pasien	50
2.2.4	<i>The Services Marketing Triangle</i>	52
2.2.5	Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja di Rumah Sakit (K3RS)	
2.2.5.1	Pengertian, Tujuan, dan Cakupan Program K3RS	54
2.2.5.2	Standar Pelayanan Kesehatan Kerja di Rumah Sakit	55
2.3	Kerangka Pemikiran	58

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Unit Analisa	63
3.2	Teknik Pengumpulan Data	
3.2.1	Wawancara	
3.2.1.1	<i>Pilot Interview</i>	63
3.2.1.2	<i>In-depth Interview</i>	65
3.2.2	Observasi Lapangan	68
3.2.3	Telaah Dokumen	68
3.3	Uji Validitas	

3.3.1	<i>Construct Validity</i>	69
3.3.2	<i>Content Validity</i>	70
3.3.3	<i>Internal Validity</i>	70
3.3.4	<i>External Validity</i>	71
3.4	Uji Reliabilitas	
3.4.1	<i>Thick Description</i>	72
3.4.2	<i>Inter-rater</i>	72
3.5	Diagram Alir	72
BAB 4	PROFIL OMNI HOSPITAL ALAM SUTERA	
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	
4.1.1	Visi dan Misi Perusahaan	74
4.1.2	Fasilitas Pelayanan	75
4.2	Gambaran Umum Objek Penelitian	76
BAB 5	HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1	Hasil Penelitian	
5.1.1	Perbandingan Kebijakan dan Pelaksanaan Pemberian Jaminan Kesehatan Bagi Karyawan Omni Hospital Sebelum dan Setelah Penggunaan Fasilitas BPJS Kesehatan	79
5.1.2	Dampak Jaminan Kesehatan Yang Diterima Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan .	90
5.1.3	Dampak Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan.....	92
5.1.4	Dampak Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Yang Dilayani	96
5.1.5	Alternatif Solusi dan Sikap Yang Dapat Diambil Oleh Pihak Manajemen	
5.1.5.1	Membentuk Klinik <i>In-House</i> atau Klinik Satelit	101
5.1.5.2	Mengambil Kebijakan <i>Coordination of Benefit (CoB)</i>	104
5.1.5.3	Memberikan Kompensasi Dalam Bentuk Lain	107
5.2	Pembahasan	
5.2.1	Perbandingan Kebijakan dan Pelaksanaan Pemberian Jaminan Kesehatan Bagi Karyawan Omni Hospital Sebelum dan Setelah Penggunaan Fasilitas BPJS Kesehatan	117
5.2.2	Dampak Jaminan Kesehatan Yang Diterima Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	123
5.2.3	Dampak Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan	124
5.2.4	Dampak Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Yang Dilayani	126

BAB 6 **IMPLIKASI MANAJERIAL** 128

BAB 7 **PENUTUP**

7.1 Kesimpulan 139

7.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya 141

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>The Services Marketing Triangle</i>	2
Gambar 2.1 Komponen Dalam Kompensasi	17
Gambar 2.2 Sistem Rujukan Berjenjang	30
Gambar 2.3 Prosedur Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan	32
Gambar 2.4 Program Rujuk Balik Bagi Peserta BPJS Kesehatan	40
Gambar 2.5 Kaitan <i>Services Marketing Triangle</i> dengan Kompensasi	59
Gambar 2.6 Kaitan <i>Internal Marketing</i> dengan <i>Interactive Marketing</i>	60
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran	62
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	73
Gambar 5.1 Rekapitulasi Ijin Karyawan Periode April 2014-Maret 2015	95
Gambar 5.2 Rekapitulasi Ijin Karyawan Periode April 2015-Maret 2016	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skema Koordinasi Manfaat	45
Tabel 3.1 Kriteria Pemilihan Informan	67
Tabel 4.1 Pelayanan Spesialistik Omni Hospital Alam Sutera	75
Tabel 4.2 Kapasitas Tempat Tidur Bangsal Rawat Inap Omni Hospital Alam Sutera	76
Tabel 4.3 Komposisi Tenaga Kerja Pada Tiap Unit Kerja	76
Tabel 4.4 Komposisi Tenaga Kerja Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4.5 Komposisi Tenaga Kerja Berdasarkan Golongan Usia	78
Tabel 4.6 Komposisi Tenaga Kerja Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan ...	78
Tabel 5.1 Matrix Wawancara Mendalam	109
Tabel 6.1 <i>Action Plan</i> : Kompensasi Bagi Karyawan	138

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Alur Pelayanan Rawat Jalan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
- Lampiran 2. Alur Pelayanan Rawat Inap di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
- Lampiran 3. Alur Pelayanan Kesehatan Tingkat Lanjutan
- Lampiran 4. Alur Pelayanan Rujukan Antar Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan
- Lampiran 5. Kriteria Gawat Darurat Pelayanan BPJS
- Lampiran 6. Alur Pelayanan Rawat Jalan Karyawan Sebelum Penggunaan BPJS
- Lampiran 7. Alur Pelayanan Rawat Inap Karyawan Sebelum Penggunaan BPJS
- Lampiran 8. Daftar Informan *Pilot Interview*
- Lampiran 9. Daftar Informan *In-depth Interview*
- Lampiran 10. Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 11. Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 12. Transkrip *Pilot Interview*
- Lampiran 13. Transkrip *In-depth Interview*
- Lampiran 14. Hasil Observasi Lapangan