

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
SUMMARY	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kajian Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	15
1.4 Rumusan Masalah	15
1.5 Tujuan Penelitian	16
1.5.1 Tujuan Umum	16
1.5.2 Tujuan Khusus	17
1.6 Manfaat Penelitian	17
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Rumah Sakit	19
2.2 Rawat Inap	21
2.3 Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)	22
2.4 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	26
2.5 Jaminan Kesehatan	27
2.6 Tata Laksana Pengajuan Klaim	30
2.7 Kebijakan	31
2.8 Kinerja	35
2.8.1 Aspek Standar Pekerjaan dan Kinerja	35
2.8.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	36
2.9 Kepatuhan	37
2.9.1 Teori Kepatuhan Milgram (<i>Obedience to Authority</i>)	38
2.9.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan	39
2.9.3 Tahapan Kepatuhan	50
2.9.4 Pengukuran Kepatuhan	52
2.10 Etos Kerja (<i>Work Ethics</i>)	52

2.11	<i>Focus Group Discussion</i> (FGD).....	59
2.12	Menyusun Rekomendasi.....	61
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL.....	65
BAB 4	METODE PENELITIAN.....	67
4.1	Jenis dan Rancang Bangunan Penelitian.....	67
4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	67
4.3	Populasi dan Sampel	67
4.3.1	Populasi Penelitian.....	67
4.3.2	Sampel.....	68
4.4	Kerangka Operasional.....	68
4.5	Variabel, Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel Penelitian.....	70
4.5.1	Variabel Penelitian.....	70
4.5.2	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel Penelitian.....	71
4.6	Pengumpulan Data dan Instrumen Yang Digunakan.....	78
4.7	Pengolahan dan Analisis Data	80
BAB 5	HASIL DAN ANALISIS DATA.....	82
5.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember.....	82
5.1.1	Sejarah Singkat Berdirinya Rumah Sakit dr. Soebandi Jember.....	82
5.1.2	Visi, Misi dan Motto RSD dr. Soebandi Jember	83
5.1.3	Jenis Pelayanan di RSD dr. Soebandi Jember	83
5.1.4	Gambaran Umum Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember.....	85
5.2	Karakteristik Individu	88
5.3	Faktor Organisasi	90
5.3.1	Kebijakan	91
5.3.2	Dukungan Rekan Kerja	93
5.4	Faktor Individu.....	95
5.4.1	Pengetahuan Tentang Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap	95
5.4.2	Motivasi	96
5.4.3	Dimensi Etos Kerja (<i>Work Ethic</i>)	97
5.5	Kepatuhan Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap	108
5.6	Analisis Karakteristik Individu Terhadap Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember.....	110

5.6.1	Analisis Jenis Kelamin Terhadap Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember.....	110
5.6.2	Analisis Usia Terhadap Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember.....	111
5.6.3	Analisis Lama Kerja Terhadap Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember.....	112
5.6.4	Analisis Pendidikan Terhadap Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember.....	112
5.7	Analisis Faktor Organisasi Terhadap Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember.....	113
5.7.1	Analisis Kebijakan Terhadap Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember.....	113
5.7.2	Analisis Dukungan Rekan Kerja Terhadap Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember.....	114
5.8	Analisis Faktor Individu Terhadap Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember.....	115
5.8.1	Analisis Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember.....	115
5.8.2	Analisis Dimensi Etos Kerja (<i>Work Ethic</i>) Terhadap Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember.....	116
5.9	Pengaruh Faktor Organisasi dan Individu Terhadap Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember.....	122
5.10	Isu Strategi.....	123
5.11	<i>Focus Group Discussion</i> (FGD).....	124

5.12	Rekomendasi Penelitian	127
BAB 6	PEMBAHASAN	131
6.1	Analisis Karakteristik Individu Terhadap Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember	131
6.2	Analisis Kebijakan terhadap Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember.....	133
6.3	Analisis Dukungan Rekan Kerja terhadap Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember	134
6.4	Analisis Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember	136
6.5	Motivasi Petugas Administrasi Rawat Inap Dalam Kepatuhan Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember	137
6.6	Analisis Dimensi Etos Kerja (<i>Work Ethic</i>) Terhadap Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember	139
6.7	Analisis Hasil Uji Statistik Pengaruh Faktor Organisasi dan Faktor Individu Dengan Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember	140
6.8	Analisis Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember	141
6.9	Rekomendasi Untuk Meningkatkan Kepatuhan Petugas Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember	142
BAB 7	PENUTUP	146
7.1	Kesimpulan.....	146
7.2	Saran	149
	DAFTAR PUSTAKA	151

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Perbandingan Jumlah Total Pasien Dengan Pasien Status Pembiayaan Jamkesmas Yang Mendapat Pelayanan di RSD. dr. Soebandi Jember Tahun 2010-Agustus 2013	3
Tabel 1.2	Besaran Penerimaan Klaim Jamkesmas di RSD. dr. Soebandi Jember Tahun 2010-Agustus 2013	3
Tabel 1.3	Rekapitulasi Berkas Dan Analisis Biaya Jamkesmas Yang Tidak Terklaim di RSD dr. Soebandi Jember Tahun 2011-Agustus 2013.....	5
Tabel 1.4	Perbandingan Jumlah Berkas Klaim Jamkesmas Rawat Jalan Dan Rawat Inap Yang Tidak Terklaim di RSD dr. Soebandi Jember Tahun 2011- Agustus 2013	6
Tabel 1.5	Jumlah Berkas Klaim Jamkesmas Rawat Jalan dan Rawat Inap yang Tidak Terklaim di RSD dr. Soebandi Jember Pada Era BPJS Bulan Januari – Mei Tahun 2014.....	7
Tabel 4.1	Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Indikator, Pengukuran Variabel, dan Jenis Data.....	71
Tabel 5.1	Kapasitas Tempat Tidur (TT) Rawat Inap di RSD. dr. Soebandi Jember Tahun 2014.....	86
Tabel 5.2	Kunjungan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Cara Pembayaran di RSD dr. Sobandi Bulan Januari – Mei 2014	87
Tabel 5.3	Distribusi Karakteristik Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Berdasarkan Jenis Kelamin	89
Tabel 5.4	Distribusi Karakteristik Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Berdasarkan Usia	89
Tabel 5.5	Distribusi Karakteristik Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Berdasarkan Lama Kerja	90
Tabel 5.6	Distribusi Karakteristik Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Berdasarkan Pendidikan	90
Tabel 5.7	Hasil Telaah Kebijakan dan Prosedur Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember	91
Tabel 5.8	Distribusi Penilaian Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Tentang Kebijakan Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember, Mei 2014	92
Tabel 5.9	Distribusi Kategori Penilaian Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Tentang Kebijakan Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember, Mei 2014	93

Tabel 5.10	Distribusi Penilaian Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Terhadap Dukungan Rekan Kerja Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember, Mei 2014	93
Tabel 5.11	Distribusi Katagori Penilaian Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Terhadap Dukungan Rekan Kerja Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember, Mei 2014	94
Tabel 5.12	Distribusi Jawaban Pertanyaan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Tentang Pengetahuan Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember, Mei 2014	95
Tabel 5.13	Distribusi Kategori Nilai Pengetahuan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Tentang Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember, Mei 2014	96
Tabel 5.14	Distribusi Motivasi Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Terhadap Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember, Mei 2014	97
Tabel 5.15	Distribusi Penilaian Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Tentang <i>Morality/Ethics</i> di RSD dr. Soebandi Jember, Mei 2014	98
Tabel 5.16	Kategori Penilaian Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Terhadap <i>Morality/Ethics</i> di RSD dr Soebandi Jember, Mei 2014.....	99
Tabel 5.17	Distribusi Penilaian Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Tentang <i>Leisure</i> di RSD dr. Soebandi Jember, Mei 2014	100
Tabel 5.18	Kategori Nilai Keyakinan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Terhadap <i>Leisure</i> di RSD dr Soebandi Jember, Mei 2014	101
Tabel 5.19	Distribusi Keyakinan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Tentang <i>Hard Work</i> di RSD dr. Soebandi Jember, Mei 2014	101
Tabel 5.20	Kategori Nilai Keyakinan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Terhadap <i>Hard Work</i> di RSD dr. Soebandi Jember, Mei 2014	103
Tabel 5.21	Distribusi Keyakinan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Tentang <i>Centrality of Work</i> di RSD dr. Soebandi Jember, Mei 2014	103
Tabel 5.22	Kategori Nilai Keyakinan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Terhadap <i>Centrality of Work</i> di RSD dr. Soebandi Jember, Mei 2014	104
Tabel 5.23	Distribusi Komitmen Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Tentang <i>Wasted Time</i> di RSD dr. Soebandi Jember, Mei 2014	105

Tabel 5.24	Kategori Nilai Komitmen Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Terhadap <i>Wasted Time</i> di RSD dr Soebandi Jember, Mei 2014	106
Tabel 5.25	Distribusi Kemampuan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Tentang <i>Delay of Gratification</i> di RSD dr. Soebandi Jember, Mei 2014	107
Tabel 5.26	Kategori Nilai Kemampuan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Terhadap <i>Delay of Gratification</i> di RSD dr Soebandi Jember, Mei 2014	108
Tabel 5.27	Distribusi Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Terhadap Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember Bulan Mei 2014	109
Tabel 5.28	Distribusi Nilai Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Terhadap Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi, Mei 2014	110
Tabel 5.29	Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dengan Kepatuhan Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi, Mei 2014	111
Tabel 5.30	Tabulasi Silang Antara Usia Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dengan Kepatuhan Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi, Mei 2014	111
Tabel 5.31	Tabulasi Silang Antara Lama Kerja Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dengan Kepatuhan Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi, Mei 2014	112
Tabel 5.32	Tabulasi Silang Antara Pendidikan Dengan Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi, Mei 2014	113
Tabel 5.33	Tabulasi Silang Antara Kebijakan Dengan Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi, Mei 2014	114
Tabel 5.34	Tabulasi Silang Antara Dukungan Rekan Kerja Dengan Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi, Mei 2014	115
Tabel 5.35	Tabulasi Silang Antara Pengetahuan Dengan Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi, Mei 2014	116

Tabel 5.36	Tabulasi Silang Antara <i>Morality (Ethics)</i> Dengan Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi, Mei 2014	117
Tabel 5.37	Tabulasi Silang Antara <i>Leisure</i> Dengan Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi, Mei 2014	118
Tabel 5.38	Tabulasi Silang Antara <i>Hard Work</i> Dengan Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi, Mei 2014	119
Tabel 5.39	Tabulasi Silang Antara <i>Centrality Of Work</i> Dengan Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi, Mei 2014	119
Tabel 5.40	Tabulasi Silang Antara <i>Wasted Time</i> Dengan Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi, Mei 2014	120
Tabel 5.41	Tabulasi Silang Antara <i>Delay Of Gratification</i> Dengan Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi, Mei 2014	121
Tabel 5.42	Ringkasan Hasil Uji Statistik Pengaruh Faktor Organisasi dan Faktor Individu Dengan Kepatuhan Petugas Administrasi Ruang Rawat Inap Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi, Mei 2014.....	122
Tabel 5.43	Isu strategis Kepatuhan Penyelesaian Berkas Klaim Pasien BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember Bulan Mei 2014	123
Tabel 5.44	Hasil Pelaksanakan FGD Untuk Menyusun Rekomendasi Upaya Peningkatan Kepatuhan Petugas Dalam Penyelesaian Berkas Klaim Asuransi Kesehatan BPJS Rawat Inap di RSD dr. Soebandi Jember tahun 2014	125

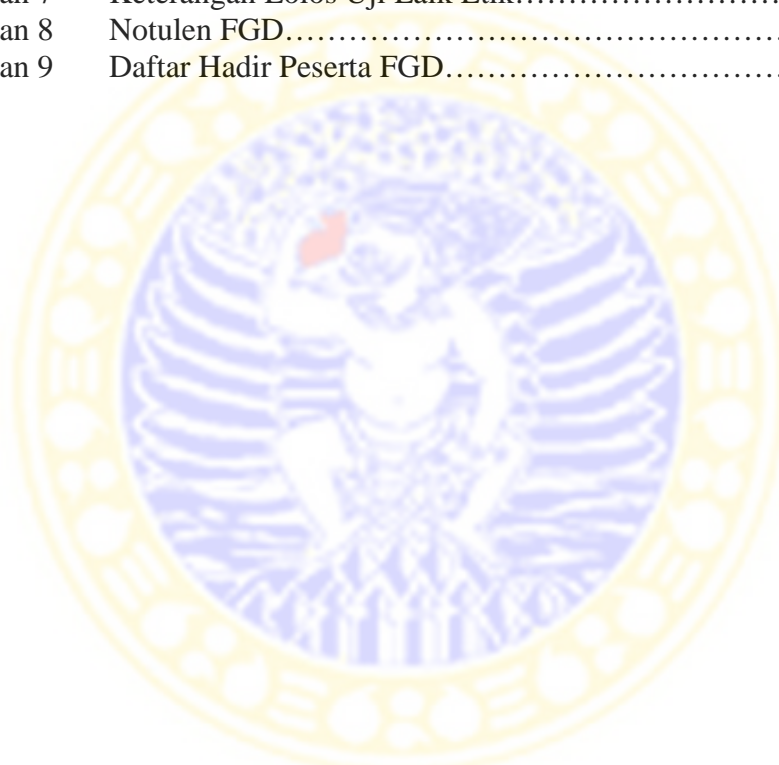
DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Kajian Masalah.....	8
Gambar 2.1	Diagram Skematis Kinerja (Gibson).....	36
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual	65
Gambar 4.1	Kerangka Operasional	69



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	<i>Informed Consent</i> Penelitian.....	155
Lampiran 2	Formulir Pernyataan Persetujuan Ikut Penelitian.....	156
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....	157
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner Penelitian	165
Lampiran 5	Hasil Syarat Uji Regresi.....	178
Lampiran 6	Hasil Uji Regresi Linier.....	180
Lampiran 7	Keterangan Lolos Uji Laik Etik.....	182
Lampiran 8	Notulen FGD.....	183
Lampiran 9	Daftar Hadir Peserta FGD.....	199



DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

% = persen

Daftar Singkatan

BPJS = Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FGD = *Focus Group Discussion*
JKN RS = Jaminan Kesehatan Nasional Rumah Sakit
MWEP = *Multidimensional Work Ethic Profile*
Rp = Rupiah
SDM = Sumber Daya Manusia
SPO = Standar Prosedur Operasional

