

IR - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

DISERTASI

**KOMITMEN ORGANISASI DALAM MELAKSANAKAN
PELAYANAN KESEHATAN HOLISTIK KOMPREHENSIF
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN DAN LOYALITAS
PESERTA BPJS KESEHATAN DI FKTP KOTA MALANG**



FEBRI ENDRA BUDI SETYAWAN

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM DOKTOR
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SURABAYA
2019**

DISERTASI

**KOMITMEN ORGANISASI DALAM MELAKSANAKAN
PELAYANAN KESEHATAN HOLISTIK KOMPREHENSIF
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN DAN LOYALITAS
PESERTA BPJS KESEHATAN DI FKTP KOTA MALANG**



**FEBRI ENDRA BUDI SETYAWAN
NIM. 101717087324**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM DOKTOR
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SURABAYA
2019**

**KOMITMEN ORGANISASI DALAM MELAKSANAKAN
PELAYANAN KESEHATAN HOLISTIK KOMPREHENSIF
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN DAN LOYALITAS
PESERTA BPJS KESEHATAN DI FKTP KOTA MALANG**

DISERTASI

**Untuk memperoleh Gelar Doktor
Dalam Program Studi Kesehatan Masyarakat
Pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
Telah dipertahankan di hadapan
Panitia Ujian Doktor Terbuka
Pada hari : Kamis
Tanggal : 14 November 2019
Pukul : 10.00 – 12.00 WIB**

Oleh :

**FEBRI ENDRA BUDI SETYAWAN
NIM. 101717087324**

PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Disertasi
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
dan Diterima untuk Memenuhi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Doktor (Dr.)
Tanggal 14 November 2019

Mengesahkan

Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat

Dekan,



Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S.
NIP. 195603031987012001

PERSETUJUAN

DISERTASI INI TELAH DISETUJUI
PADA TANGGAL 14 November 2019

Oleh:

Promotor



Prof. Dr. dr. Stefanus Supriyanto, MS.
NIP. 194909161978021001

Ko-Promotor



Dr. Ernawaty, drg., M.Kes
NIP. 196604201992032002

Mengetahui
KPS Kesehatan Masyarakat



Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., MS.
NIP. 196202281989112001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Febri Endra Budi Setyawan M.Kes

Nim : 101717087324

Program Studi S3 : Doktor Kesehatan Masyarakat

Alamat Rumah : Jl. Simpang Digantara II B3/13 Malang

No.Telpon / Hp : 08123216803

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Disertasi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*Plagiarism*) dari hasil karya orang lain. Disertasi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam disertasi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar saya yang telah di peroleh karena karya tulis Disertasi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 12 November 2019

Yang membuat pernyataan,



Febri Endra Budi Setyawan, dr., M.Kes

Nim : 101717087324

PANITIA PENGUJI DISERTASI

Telah diuji pada Ujian Doktor Tahap I (Tertutup)
Tanggal 2 Oktober 2019

Ketua : Dr. Hari Basuki Notobroto, dr., M.Kes
Anggota : 1. Prof. Dr. dr. Stefanus Supriyanto, MS
2. Dr. Ernawaty, drg., M.Kes
3. Dr. Jack Roebijoso, dr., MSc (OM)
4. Dr. Meddy Setiawan, dr., Sp.PD, FINASIM
5. Dr. Lilik Djuari, dr., M.Kes, AKK, FISPH, FISCM

Ditetapkan dengan Surat Keputusan
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga
Nomor : 225/UN3.1.10/2019
Tanggal : 2 Oktober 2019

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirobil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, karena berkat rahmat, petunjuk dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan disertasi yang berjudul **“Komitmen Organisasi Dalam Melaksanakan Pelayanan Kesehatan Holistik Komprehensif Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Peserta BPJS Kesehatan di FKTP Kota Malang”** sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan Program Doktor Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya dapat diselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menghaturkan rasa hormat, penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Prof. Dr. Stefanus Supriyanto, dr., MS selaku Promotor yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dengan penuh kesabaran pada penyusunan disertasi ini. Rasa hormat dan terima kasih tidak lupa penulis haturkan kepada Dr. Ernawaty, drg., M.Kes selaku Ko-Promotor yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dengan penuh kesabaran pada penyusunan disertasi ini.

Perkenankanlah pula penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Nasih, SE., MT., Ak., CMA selaku Rektor Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan kesempatan

kepada penulis untuk menempuh pendidikan Program Doktor Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.

2. Prof. Dr. Tri Martiana, dr., MS sebagai Dekan; Dr. Santi Martini, dr., M.Kes selaku Wakil Dekan I; Dr. Thinni Nurul R, Dra., Ec., M.Kes selaku Wakil Dekan II; dan Ira Nurmala, SKM., MPH., PhD selaku Wakil Dekan III Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya.
3. Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., MS, selaku Koordinator Program Studi S3 Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya.
4. Segenap penguji, Dr. Hari Basuki Notobroto, dr., M.Kes; dr. Betty Roosihermiatie, MS.PH, Ph.D; Dr. Jack Roebijoso dr., M.Sc (OM); Dr. Meddy Setiawan, dr., Sp.PD, FINASIM; dan Dr. Lilik Djuari, dr., M.Kes, AKK, FISPH, FISCAM.
5. Segenap dosen S3 Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis.
6. Jajaran pimpinan di Universitas Muhammadiyah Malang khususnya di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan Doktor.
7. Seluruh rekan sejawat staf pendidik dan staf kependidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Malang yang senantiasa

memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menempuh pendidikan Doktor.

8. Staf pengelola Program Studi S3 Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya.
9. Kepala Dinas Kesehatan Kota Malang yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Malang.
10. Segenap pimpinan FKTP Klinik Pratama di Kota Malang yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
11. Seluruh tenaga medis di FKTP klinik pratama dan puskesmas di Kota Malang serta peserta BPJS Kesehatan di FKTP klinik dan puskesmas di Kota Malang yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
12. Kedua orangtua tercinta Bpk dan Ibu H. Budi Kastomo dan kedua mertua tercinta Bpk dan Ibu H. S. Hari Winarno yang telah memberikan dorongan dan do'a yang senantiasa menyertai penulis.
13. Istri tercinta dr. Picessa Olly Widowati, anak-anak terkasih Sekar Nawang Palupi, S.T; Raditya Baswara dan Rangga Saputra yang telah memberikan dorongan dan do'a dan dengan sabar menemani dan memberikan perhatian selama penulis menempuh proses pendidikan dan penyusunan disertasi ini.
14. Teman-teman angkatan 2017 yang senantiasa kompak dan saling memberikan semangat.

15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu selama proses pendidikan dan penyusunan disertasi ini.

Disertasi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik guna penyempurnaan disertasi ini. Terima kasih.

Surabaya, November 2019

Penulis,