

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PRASYARAT GELAR DOKTOR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	v
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
RINGKASAN	xi
SUMMARY	xiii
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI LAMBANG	xxiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kajian Masalah	10
1.2.1 Pelayanan kesehatan	10
1.2.2 Komitmen organisasi	13
1.2.3 Kepuasan	14
1.2.4 Faktor individu peserta	16
1.2.5 Loyalitas	17
1.3 Rumusan Masalah	19
1.4 Tujuan Penelitian	20
1.4.1 Tujuan umum	20
1.4.2 Tujuan khusus	20
1.5 Manfaat Penelitian	22
1.5.1 Manfaat teoritis	22
1.5.2 Manfaat praktis	22
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1 Pelayanan Kesehatan	24
2.1.1 Pengertian pelayanan kesehatan	25
2.1.2 Sistem pelayanan kesehatan di Indonesia	31
2.1.3 Program jaminan kesehatan nasional	38
2.1.4 Kepesertaan program jaminan kesehatan nasional	45
2.1.5 Pelayanan holistik komprehensif	46
2.2 Komitmen Organisasi	60
2.2.1 Pengertian komitmen organisasi	60

	Halaman
2.2.2 Faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi	65
2.3 Kepuasan	83
2.3.1 Pengertian kepuasan	83
2.3.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	88
2.3.3 Harapan peserta BPJS Kesehatan	99
2.3.4 Kinerja tenaga medis di FKTP	101
2.4 Loyalitas	111
2.4.1 Pengertian loyalitas	112
2.4.2 Faktor yang mempengaruhi loyalitas	113
2.4.3 Indikator loyalitas	119
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	122
3.1 Kerangka Konsep Penelitian	122
3.2 Hipotesis Penelitian	125
BAB 4 METODE PENELITIAN	126
4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	126
4.2 Lokasi & Waktu Penelitian	126
4.3 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	126
4.3.1 Populasi	126
4.3.2 Sampel	127
4.3.3 Besar sampel	127
4.3.4 Tehnik pengambilan sampel	128
4.3.5 Karakteristik sampel penelitian	128
4.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	129
4.4.1 Variabel penelitian	129
4.4.2 Definisi operasional variabel	130
4.5 Prosedur dan Instrumen Pengumpulan Data Penelitian	142
4.5.1 Prosedur pengumpulan data penelitian	142
4.5.2 Instrumen pengumpulan data penelitian	143
4.6 Validitas dan Reliabilitas	144
4.6.1 Validitas	144
4.6.2 Reliabilitas	144
4.7 Kerangka Operasional	147
4.8 Analisis Data	147
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN	150
5.1 Hasil dan Analisis Penelitian Pada Responden Tenaga Medis di FKTP	151
5.2 Hasil dan Analisis Penelitian Pada Responden Peserta BPJS Kesehatan di FKTP	156

	Halaman
5.3 Analisis Model Pengukuran dan Model Struktural Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Peserta BPJS Kesehatan	162
5.3.1 Model pengukuran dan struktural FKTP gabungan (klinik pratama dan puskesmas)	162
5.3.2 Model pengukuran dan struktural FKTP klinik pratama	166
5.3.3 Model pengukuran dan struktural FKTP puskesmas	170
5.3.4 Hasil evaluasi model pengukuran dan struktural FKTP	174
BAB 6 PEMBAHASAN	181
6.1 Pengaruh Faktor Personal, Organisasi, Non Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi	181
6.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Peserta	210
6.3 Pengaruh Kepuasan Peserta Terhadap Loyalitas Peserta	219
6.4 Pengaruh Faktor Individu Peserta Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Peserta	224
6.5 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Peserta dan Loyalitas Peserta	227
6.6 Temuan Ilmiah Baru (<i>Novelty</i>)	230
6.7 Keterbatasan Penelitian	232
BAB 7 PENUTUP	234
7.1 Kesimpulan	234
7.2 Saran	235
DAFTAR PUSTAKA	237
LAMPIRAN	253

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Profil Indeks dan Target Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Secara Nasional Terhadap Layanan di FKTP BPJS Kesehatan	4
Tabel 2.1	Penilaian Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan (KBKP)	44
Tabel 4.1	Variabel dan Indikator Penelitian	129
Tabel 4.2	Definsi Operasional Variabel Penelitian	130
Tabel 4.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Faktor Organisasi dan Faktor Non Organisasi	144
Tabel 4.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Komitmen Organisasi	144
Tabel 4.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Peserta	145
Tabel 4.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Loyalitas Peserta	146
Tabel 5.1	Rasio Tenaga Medis di FKTP Klinik Pratama dan FKTP Puskesmas Kota Malang	149
Tabel 5.2	Distribusi Usia Tenaga Medis Di FKTP Klinik Pratama dan FKTP Puskesmas Kota Malang Tahun 2018	151
Tabel 5.3	Tabulasi Silang Indikator Faktor Personal Tenaga Medis FKTP Klinik Pratama dan FKTP Puskesmas Kota Malang 2018	151
Tabel 5.4	Distribusi Indikator Faktor Organisasi Yang Mempengaruhi Komitmen FKTP Klinik Pratama dan FKTP Puskesmas Kota Malang Tahun 2018	153
Tabel 5.5	Tabulasi Silang Indikator Faktor Organisasi Tenaga Medis FKTP Klinik Pratama dan FKTP Puskesmas Kota Malang 2018	153
Tabel 5.6	Distribusi Indikator Faktor Non Organisasi Yang Mempengaruhi Komitmen FKTP Klinik Pratama dan Komentor Puskesmas Kota Malang Tahun 2018	154
Tabel 5.7	Tabulasi Silang Faktor Non Organisasi Yang Mempengaruhi Komitmen FKTP Klinik Pratama dan FKTP Puskesmas Kota Malang Tahun 2018	155
Tabel 5.8	Distribusi Indikator Komitmen Organisasi FKTP Klinik Pratama dan FKTP Puskesmas di Kota Malang Tahun 2018	155
Tabel 5.9	Tabulasi Silang Indikator Komitmen Organisasi FKTP Klinik Pratama dan FKTP Puskesmas Kota Malang 2018	156

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 5.10	Distribusi Usia Peserta BPJS di FKTP Klinik Pratama dan FKTP Puskesmas Kota Malang Tahun 2018	157
Tabel 5.11	Tabulasi Silang Karakteristik Peserta BPJS di FKTP Klinik Pratama dan FKTP Puskesmas Kota Malang 2018	157
Tabel 5.12	Distribusi Indikator Kepuasan Peserta BPJS Pada FKTP Klinik Pratama dan FKTP Puskesmas di Kota Malang Tahun 2018	158
Tabel 5.13	Tabulasi Silang Indikator Kepuasan Peserta BPJS Pada FKTP Klinik Pratama dan FKTP Puskesmas di Kota Malang Tahun 2018	159
Tabel 5.14	Distribusi Indikator Loyalitas Peserta BPJS Pada FKTP Klinik Pratama dan FKTP Puskesmas di Kota Malang Tahun 2018	159
Tabel 5.15	Tabulasi Silang Indikator Loyalitas Peserta BPJS Pada FKTP Klinik Pratama dan FKTP Puskesmas di Kota Malang Tahun 2018	160
Tabel 5.16	Distribusi Faktor Individu Peserta BPJS Kesehatan di FKTP Klinik Pratama dan FKTP Puskesmas Kota Malang 2018	161
Tabel 5.17	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) FKTP	174
Tabel 5.18	Hubungan Antar Variabel Berdasarkan <i>Output</i> PLS	175
Tabel 5.19	<i>R-Square Output</i> PLS	177

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Skema Kajian Masalah	19
Gambar 2.1	Konsep Rujukan Berjenjang BPJS Kesehatan	40
Gambar 2.2	Prinsip Profesionalisme	73
Gambar 2.3	Pondasi dan Pilar Kompetensi Dokter Indonesia	79
Gambar 2.4	Model Diskonfirmasi Kepuasan Pelanggan Konsep <i>Total Satisfaction</i>	86
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Penelitian	122
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian	146
Gambar 4.2	Model Struktural Berdasarkan Kerangka Konseptual	148
Gambar 5.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) Awal FKTP Gabungan (Klinik Pratama dan Puskesmas) Kota Malang	162
Gambar 5.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) Modifikasi FKTP Gabungan (Klinik Pratama dan Puskesmas) Kota Malang	163
Gambar 5.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>) Awal FKTP Gabungan (Klinik Pratama dan Puskesmas) Kota Malang	164
Gambar 5.4	Model Struktural (<i>Inner Model</i>) Akhir FKTP Gabungan (Klinik Pratama dan Puskesmas) Kota Malang	165
Gambar 5.5	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) Awal FKTP Klinik Pratama Kota Malang	166
Gambar 5.6	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) Modifikasi FKTP Klinik Pratama Kota Malang	167
Gambar 5.7	Model Struktural (<i>Inner Model</i>) Awal FKTP Klinik Pratama Kota Malang	168
Gambar 5.8	Model Struktural (<i>Inner Model</i>) Akhir FKTP Klinik Pratama Kota Malang	169
Gambar 5.9	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) Awal FKTP Puskesmas Kota Malang	170
Gambar 5.10	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) Modifikasi FKTP Puskesmas Kota Malang	171
Gambar 5.11	Model Struktural (<i>Inner Model</i>) Awal FKTP Puskesmas Kota Malang	172
Gambar 5.12	Model Struktural (<i>Inner Model</i>) Akhir FKTP Puskesmas	173
Gambar 6.1	Model Status Medis Holistik Komprehensif	196

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Surat Permohonan Menjadi Responden	253
Lampiran 2	Persetujuan Menjadi Responden	254
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian	255
Lampiran 4	Hasil Uji Validasi dan Uji Reliabilitas	261
Lampiran 5	Hasil <i>Output</i> SEM-PLS	274
Lampiran 6	Keterangan Layak Etik	289
Lampiran 7	Berkas Ijin Penelitian	290
Lampiran 8	Surat Keterangan Selesai Penelitian	294
Lampiran 9	Surat Keterangan Editor	300
Lampiran 10	Model Status Medis Holistik Komprehensif	301

DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI LAMBANG

Daftar Singkatan:

AK	: Angka Kontak
ASN-PNS	: Aparatur Sipil Negara-Pegawai Negeri Sipil
AVE	: <i>Average Variance Extracted</i>
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan
ICPC	: <i>International Classification of Primary Care</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
KBKP	: Kapitasi Berbasis Komitmen Pelayanan
KIS	: Kartu Indonesia Sehat
KKI	: Konsil Kedokteran Indonesia
NKRI	: Negara Kesatuan Republik Indonesia
PBI	: Penerima Bantuan Iur
PBPU	: Pekerja Bukan Penerima Upah
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
PermenPAN	: Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara
Perpres	: Peraturan Presiden
PNPK	: Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran
PPU	: Pekerja Penerima Upah
RPPB	: Rasio Peserta Prolanis Berkunjung
RRNS	: Rasio Rujukan Non Spesialistik
Prolanis	: Program Pengelolaan Penyakit Kronis
SEM-PLS	: <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Square</i>
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
SKDI	: Standar Kompetensi Dokter Indonesia
SKN	: Sistem Kesehatan Nasional
SPO	: Standar Prosedur Operasional
UU	: Undang-Undang
UUD	: Undang-Undang Dasar
WHO	: <i>World Health Organization</i>
WOM	: <i>Word of Mouth</i>

Arti Lambang:

&	: dan
%	: persen
r	: <i>correlation coefficient</i>
Rp	: Rupiah