

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	16
1.5 Sistematika Pembahasan	16
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Kajian Teori	18
2.1.1 Asuransi	18
2.1.2 Jaminan Kesehatan	19
2.1.2.1 Definisi Jaminan Kesehatan	19
2.1.2.2 Manfaat Jaminan Kesehatan	19
2.1.2.3 Kepesertaan Jaminan Kesehatan	21
2.1.3 Premi	24
2.1.4 Iuran Jaminan Kesehatan	24
2.1.4.1 Definisi Iuran Jaminan Kesehatan	24
2.1.4.2 Besaran Iuran Jaminan Kesehatan	24
2.1.4.3 Ketentuan Pembayaran Iuran	26
2.1.5 Kewajiban Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)	26
2.1.6 Tunggakan Iuran	28
2.1.7 Konsep Loyalitas	29
2.1.8 Konsep Kepatuhan	32
2.1.9 <i>Jay Customer</i>	33
2.1.10 Konsep <i>Theory of Planned Behavior</i>	34
2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.3 Kerangka Penelitian	41
BAB 3 METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.3 Objek dan Subjek Penelitian	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5 Teknik Pengorganisasian dan Analisis Data	47

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian	52
4.2 Profil Informan Penelitian	54
4.3 Hasil Penelitian	56
4.3.1 Tanggapan atas Program JKN	56
4.3.2 Pernah Mengalami Tunggakan Iuran JKN dan Reaksi Atas Tunggakan	62
4.3.3 Penyebab Peserta Menunggak Iuran JKN	64
4.3.4 Faktor dan Cara Pelunasan Tunggakan JKN	69
4.3.5 Reaksi Setelah Menyelesaikan Tunggakan Iuran JKN	75
4.3.6 Saran atau Tanggapan Setelah Melunasi Tunggakan Iuran	79
4.4 Pembahasan	83
4.4.1 Pembahasan Motif Mengikuti program JKN	85
4.4.2 Pembahasan Tunggakan Iuran JKN, Reaksi Informan dan Penyebab Peserta Menunggak Iuran JKN	86
4.4.3 Pembahasan Faktor dan Cara Pelunasan Tunggakan JKN	89
4.4.4 Pembahasan Sikap Informan Setelah Menyelesaikan Tunggakan Iuran	92
4.4.5 Pembahasan atas Saran atau Tanggapan Setelah Melunasi Tunggakan Iuran JKN	93
BAB 5 PENUTUP	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Implikasi Penelitian	101
5.2.1. Implikasi Akademisi	101
5.2.2. Implikasi Manajerial	102
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	103
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kolektabilitas Iuran Per Segmen Peserta di Kantor Cabang	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 4.1 Data Kolektabilitas Iuran Per Segmen Peserta di Kantor Cabang	52
Tabel 4.2 Profil Informan Penelitian	55
Tabel 4.3 Rangkuman Hasil Wawancara Mendalam	84
Tabel 4.4 Triangulasi Sumber Data Bulan Menunggak dan Pembayaran Tunggakan	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Peserta Program JKN	4
Gambar 1.2 Jumlah Fasilitas Kesehatan yang Telah Bekerjasama	5
Gambar 1.3 Prosedur Pembayaran Iuran Peserta PBPU	8
Gambar 1.4 Channel Pembayaran Iuran PBPU dan BP	8
Gambar 1.5 Saluran Pembayaran Iuran yang Tersedia untuk Peserta JKN	9
Gambar 1.6 Gambaran Kolektabilitas Iuran Per Segmen Peserta JKN	10
Gambar 1.7 Alasan Peserta PBPU Menunggak	11
Gambar 1.8 Gambaran Kepatuhan Pembayaran Iuran Subjek Penelitian	12
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	41
Gambar 4.1 Rangkuman Hasil Penelitian	99