

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Lingkup Penelitian.....	10

1.7 Sistematika Penulisan.....	11
--------------------------------	----

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Teori Kontrak.....	13
2.2 Teori Agensi.....	14
2.3 <i>Adverse Selection</i> dan <i>Moral Hazard</i> pada Hubungan Kemitraan dengan Penyedia Layanan (<i>Service Provider</i>).....	16
2.4 Kemitraan Berdasarkan Teori Komitmen dan Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	18
2.5 Hubungan antara Kepercayaan, Kontrak, dan Kemitraan	20
2.6 Peranan BPJS Kesehatan dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan pada Implementasi Program JKN	23
2.7 Pencegahan <i>Fraud</i> dalam Implementasi JKN.....	32
2.8 Kajian Penelitian Terdahulu.....	34
2.9 Kerangka Penelitian.....	40

BAB III METODA PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	47
3.2 Metoda Pengumpulan Data.....	47
3.3 Instrumen Penelitian.....	52

3.4 Metoda Analisis Data.....	56
3.5 Profil Kasus.....	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Persepsi terhadap Sistem JKN yang Membentuk Lingkungan Kemitraan BPJS Kesehatan dan RS Annisa.....	59
4.2 Penciptaan Nilai tambah dalam Memberikan Layanan Kesehatan.....	66
4.3 Hubungan Interpersonal dan Institusional dalam Kemitraan yang Membentuk Kepercayaan serta Upaya Pencegahan <i>Moral Hazard</i>	73
4.4 Upaya untuk Menginisiasi, Menumbuhkembangkan, Mempertahankan serta Memperbaiki Hubungan Kemitraan.....	78
4.5 Model Hubungan Interpersonal dan Institusional pada Kemitraan BPJS Kesehatan KCU Tangerang dan RS Annisa yang dapat Menciptakan Sinergi.....	84

BAB V SIMPULAN

5.1 Implikasi.....	90
5.2 Keterbatasan.....	91
5.3 Saran.....	91
Daftar Pustaka	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.....	2
Tabel 1.2	Keluhan Peserta di Fasilitas Kesehatan (Faskes).....	4
Tabel 2.1	Perbedaan Vedika dan Sebelum Vedika.....	31
Tabel 2.2	Dugaan Kecurangan dalam klaim.....	33
Tabel 3.1	Daftar Responden.....	48
Tabel 4.1	Indikator Area Klinis.....	68
Tabel 4.2	Indikator Keselamatan Pasien.....	69
Tabel 4.3	Indikator Area Manajemen.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Fasilitas Kesehatan JKN.....	3
Gambar 2.1	Mekanisme Pembelian Fasilitas Kesehatan.....	25
Gambar 2.2	Mekanisme Kendali Mutu dan Biaya BPJS Kesehatan.....	28
Gambar 2.3	Dimensi yang Mempengaruhi Sinergi.....	36
Gambar 2.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Hubungan Kepercayaan Interpersonal di dalam Lingkungan Kemitraan.....	39
Gambar 2.5	Kerangka Konsep Penelitian berdasarkan Teori Agensi.....	41
Gambar 2.6	Kerangka Penelitian berdasarkan Teori Komitmen dan Kepercayaan (<i>trust</i>).....	43
Gambar 4.1	Penyampaian Informasi Komitmen Rumah sakit pada Website RS Annisa.....	60
Gambar 4.2	Komposisi Pasien Peserta JKN dan Non JKN.....	62
Gambar 4.3	Komposisi Pendapatan Pasien RS Annisa Pasien JKN dan Non JKN.....	63
Gambar 4.4	Data Kasus Rawat Jalan RS Annisa Tangerang.....	63
Gambar 4.5	Data Kasus Rawat Inap RS Annisa Tangerang.....	64
Gambar 4.6	Penyampaian Informasi Komitmen Rumah Sakit pada Website RS Annisa.....	67

Gambar 4.7	Survey Kepuasan Pasien RS Annisa tahun 2017.....	70
Gambar 4.8	Skor WTA Januari-April 2018.....	72
Gambar 4.9	Pertemuan Sosialisasi BPJS Kesehatan KCU Tangerang dan RS Annisa.....	74
Gambar 4.10	Model Hubungan Interpersonal dan Institusional di dalam Lingkungan Kemitraan BPJS Kesehatan KCU Tangerang dan RS Annisa Tangerang pada Implementasi JKN.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran B Hasil Wawancara

Lampiran C Dokumentasi Penelitian

Lampiran D Surat Ijin Pengambilan Data di PPID BPJS Kesehatan

Lampiran E Surat Ijin Pengambilan Data di RS Annisa Tangerang

Lampiran F Surat ijin Pengambilan Data di BPJS Kesehatan KCU Tangerang