

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Lingkup Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II. LANDASAN TEORI	10
2.1 Keunggulan Bersaing.....	10
2.2 Rantai Nilai (<i>Value Chain</i>)	15
2.3 <i>Building Blocks of Competitive Advantages</i>	21
BAB III. METODE PENELITIAN DAN PROFIL PERUSAHAAN	25
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	26

3.3 Metode Pengolahan Data	27
3.4 Profil Perusahaan	29
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Analisis Rantai Nilai (<i>Value Chain</i>)	34
4.1.1 Aktivitas Primer	36
4.1.2 Aktivitas Pendukung	59
4.2 Evaluasi Rantai Nilai (<i>Value Chain</i>) Dengan Analisis <i>Building</i> <i>Blocks of Competitive Advantage</i>	65
4.2.1 <i>Inbound Logistics</i>	68
4.2.2 <i>Operations</i>	72
4.2.3 <i>Outbound Logistics</i>	76
4.2.4 <i>Marketing and Sales</i>	80
4.2.5 <i>Services</i>	83
4.2.6 <i>Firm Infrastructure</i>	87
4.2.7 <i>Human Resources Management</i>	89
4.2.8 <i>Technology Development</i>	92
4.2.9 <i>Procurement</i>	93
4.3 Pembenahan Rantai Nilai (<i>Value Chain</i>) untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing BPJS Kesehatan	93
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Implikasi	102
5.3 Keterbatasan	102
5.4 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional	4
Tabel 4.1	Mekanisme Entri dan Mutasi Data Per Segmen Peserta	46
Tabel 4.2	Status Kepemilikan Kantor BPJS Kesehatan	60
Tabel 4.3	Indeks Kepuasan Badan Usaha pada Layanan Pembayaran.....	75
Tabel 4.4	Indeks Engagement per Atribut	82
Tabel 4.5	Peserta Program Rujuk Balik sampai dengan 31 Desember 2017	86
Tabel 4.6	Pembenahan pada Aktivitas Primer.....	96
Tabel 4.7	Pembenahan pada Aktivitas Pendukung.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Rantai Nilai	18
Gambar 2.2	<i>Generic Building Blocks of Competitive Advantages</i>	22
Gambar 4.1.	Aktivitas Primer dalam Rantai Nilai	30
Gambar 4.2	Komposisi Iuran Pekerja Penerima Upah	43
Gambar 4.3	Penerimaan Iuran tahun 2016 dan 2017	44
Gambar 4.4	Perkembangan jumlah FKTP tahun 2014-2017	49
Gambar 4.5	Perkembangan jumlah FKRTL tahun 2014-2017	50
Gambar 4.6	Model Bisnis Kesepakatan dan Kontrak dengan Faskes	56
Gambar 4.7	Aktivitas Pendukung dalam Rantai Nilai	58
Gambar 4.8	Pola Manajemen SDM Berbasis Kompetensi	61
Gambar 4.9	Kartu JKN-KIS	64
Gambar 4.10	Rantai Nilai Aktivitas BPJS Kesehatan	66
Gambar 4.11	Pencapaian Peserta tahun 2014-2017	68
Gambar 4.12	Pendaftaran melalui web BPJS Kesehatan	70
Gambar 4.13	Kartu Indonesia Sehat Digital	73
Gambar 4.14	Indeks Kepuasan Fasilitas Kesehatan	78
Gambar 4.15	Indeks Kepuasan Fasilitas Kesehatan Berdasarkan Kontak Layanan	79
Gambar 4.16	Respon Pemberian Informasi melalui Twitter	81
Gambar 4.17	Indeks Engagement Peserta JKN	82

Gambar 4.18	Penghargaan “ <i>Gold Champion of Indonesia WOW Brand</i> <i>2015</i> ” dari Markplus	83
Gambar 4.19	Alur Verifikasi Klaim dengan Vedika	85
Gambar 4.20	BPJS Kesehatan memperoleh penghargaan dalam Indonesia Insurance Award 2017	89
Gambar 4.21	Penerima Penghargaan dalam IHCA-III 2017	91
Gambar 4.22	Penghargaan kepada BPJS Kesehatan sebagai <i>Top IT</i> <i>Impelentation on Insurance Sector</i> pada <i>Indonesia Insurance</i> <i>Award</i> 2016	92
Gambar 4.23	Analisa Building Blocks BPJS Kesehatan	94
Gambar 4.24	Rantai Nilai BPJS Kesehatan setelah Pembenahan	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan	107
Lampiran II. Hasil Wawancara Penelitian	112
Lampiran III. Ikhtisar Kinerja Operasional per 31 Desember 2017	120
Lampiran IV. Jumlah Peserta dengan NIK sampai dengan 31 Desember 2017	121
Lampiran V. Laporan Pengelolaan Program Dana Jaminan Sosial tahun 2017	122
Lampiran VI. Laporan Pengelolaan Program BPJS Kesehatan tahun 2017	124
Lampiran VII. Ringkasan Survey Kepuasan Peserta, Fasilitas Kesehatan, dan Badan Usaha BPJS Kesehatan tahun 2017 oleh Frontier Consulting Group	126