

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| DAFTAR ISI..... | 1 |
| BAB I : PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| BAB II : TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Landasan Teori | 6 |
| 2.1.1 Perubahan Organisasi..... | 6 |
| 2.1.2 <i>Rebranding</i> | 8 |
| 2.1.3 Pasar Asuransi..... | 15 |
| 2.1.4 Teori Kualitas Pelayanan | 19 |
| 2.2 Kerangka Berpikir | 22 |
| 2.3 Definisi Konsep dan Definisi Operasional | 23 |
| 2.3.1 Definisi Konsep | 23 |
| 2.3.2 Definisi Operasional | 25 |
| BAB III : METODE PENELITIAN | 27 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 27 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 27 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data..... | 27 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 28 |
| 3.4.1 Wawancara..... | 28 |
| 3.4.2 Observasi..... | 29 |
| 3.4.3 Dokumentasi | 29 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 29 |
| 3.6 Kelemahan Proses Pengambilan Data | 31 |
| BAB IV : PROFIL BPJS KESEHATAN | 33 |
| 4.1 Sejarah BPJS Kesehatan | 33 |
| 4.2 Filosofi Logo BPJS Kesehatan | 35 |
| 4.3 Visi dan Misi BPJS Kesehatan | 37 |
| 4.4 Prinsip dan Komitmen Kerja BPJS Kesehatan | 38 |
| 4.5 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan KCU Purwokerto..... | 40 |
| BAB V : KEBERHASILAN <i>REBRANDING</i> BPJS KESEHATAN KCU PURWOKERTO..... | 42 |
| 5.1 Proses <i>Rebranding</i> BPJS Kesehatan..... | 42 |
| 5.2 Strategi <i>Rebranding</i> BPJS Kesehatan KCU Purwokerto..... | 45 |
| 5.3 Tingkat Kebersertaan dan Fasilitas Kesehatan | 47 |
| 5.4 Persepsi Peserta terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan..... | 55 |
| 5.5 Tantangan yang Dihadapi | 62 |

| | |
|---|----|
| BAB VI : PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP BPJS KESEHATAN | 66 |
| 6.1 Tingkat Pemahaman Peserta BPJS Kesehatan | 66 |
| 6.2 Tingkat Pemahaman Masyarakat Non Asuransi..... | 70 |
| BAB VII : PENUTUP | 71 |
| 7.1 Kesimpulan | 71 |
| 7.2 Saran | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA | 74 |
| LAMPIRAN | 78 |