

Serial Buku
Manajemen Rumah Sakit

MAMPUKAH RUMAH SAKIT BERTAHAN TANPA BPJS ?

MAMPUKAH RUMAH SAKIT BERTAHAN TANPA

BPJS ?

(Sebuah Monograf)

Tita Hariyanti - Achmad Zani Pitoyo
Hari Dwi Suharsono - Anggi Gilang Yudiansyah



Serial Manajemen Rumah Sakit

MAMPUKAH RS BERTAHAN TANPA BPJS?

(Sebuah Monograf)

Tita Hariyanti

Achmad Zani Pitoyo

Hari Dwi Suharsono

Anggi Gilang Yudiansyah



MAMPUKAH RS BERTAHAN TANPA BPJS?

Penulis: Tita Hariyanti, Achmad Zani Pitoyo, Hari Dwi Suharsono, Anggi Gilang Yudiansyah

ISBN: 978-623-6992-37-1 (PDF)

978-623-6992-36-4

Editor	: Iman Amanda Permatasari
Penyelaras Aksara	: Albas Hermawan
Pemeriksa Aksara	: Sri Masita
Desain Sampul	: Awang Dirgantara Putra
Tata Letak	: Deasy Astrid

xiv + 171 hlm; 15,5 x 23 cm Cetakan I, November 2021

Penerbit:

THE JOURNAL PUBLISHING (ANGGOTA IKAPI)

Lemahdadi, Bangunjiwo, Kec. Kasihan, Bantul, Daerah

Istimewa Yogyakarta 55184. Thejournalish.id

Telp. 0823-2679-6566

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.

Dilarang Memperbanyak buku ini dalam bentuk dan dengan cara apa pun tanpa izintertulis dari penerbit.

Perpustakaan Nasional RI. Data Katalog dalam Terbitan (KDT)

Mampukah RS bertahan tanpa BPJS?: sebuah monograf / penulis, Tita Hariyanti; Achmad Zani Pitoyo; Hari Dwi Suharsono; Anggi Gilang Yudiansyah ; editor, Iman Amanda Permatasari. -- Sleman : CV. The Journal Publishing, 2021.187 hlm. ; 23 cm.

ISBN 978-623-6992-36-4

1. Rumah sakit. I. Tita Hariyanti. II. Iman Amanda Permatasari.

PARSIAL KATARSIS 1

Tita Hariyanti

“Jadilah mata air.

*Bila kamu baik, maka sekitarmu juga akan baik. Bilakamu kotor,
maka sekitarmu juga akan kotor. Atau bahkan mati.”*

-BJ Habibie-

Kutipan di atas diperoleh pak Habibie dari ayahnya, sehingga menjadikan pak Habibie menjadi mata air yang jernih dan menghidupi alam sekitarnya.

Saya, tidak kemudian menganalogikan diri sebagai mata air. Belum. Tepatnya, saya belum berada pada tahap tersebut, dan sangat ingin mencapai mencapainya. Saya hanya ingin mencoba menjadi pencari potensi sumber mata air di sekeliling saya.

Yang jernih. Begitu jernihnya hingga dapat memantulkan diri kita saat bercermin ke dalamnya.

Seperti itulah harapan saya, sebagai salah satu penulis, ketika menuangkannya dalam karya ini: agar buku ini dapat menjadi pantulan diri dan organisasi kita.

Semoga.

Malang, awal tahun 2021

PARSIAL KATARSIS 2

Achmad Zani Pitoyo

Ada rasa puas yang secara instingtif kemudian terucap Alhamdulillah dengan selesainya naskah utuh dari 3 hasil penelitian kami selama kurun waktu tahun 2016- 2019 ini, saat ini sedang anda baca. Betapa tidak, buku ini ditargetkan selesai pada tahun tahun 2019, akan tetapi kami kesulitan menemukan harmonisasi 4 orang penulis yang mempunyai kesibukan dan prioritas pekerjaan berbeda-beda. Bu Tita yang selaku *leader*, akhirnya mengambil alih beberapa pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh tim. Seperti seorang konduktor yang sedang memimpin *orchestra*, yang kemudian turun tangan menabuh drum atau menggesek biola menggantikan pemain musiknya yang tiba-tiba tidak ada di posisinya.

Saya juga demikian. Tiba-tiba rencana *load* pekerjaan saya sebagai dosen yang terjadwal, runut, terencana, tiba-tiba “ketiban sampur” mendapatkan amanat untuk mengelola tambahan tugas manajemen di kampus tempat saya bekerja. Sehingga target penyelesaian terlompati. Tetapi alhamdulillah akhirnya dapat diselesaikan.

Saya cukup kesulitan menulis pengantar, di bagian ini. Namanya tiba-tiba saya ganti katarsis parsial. Seharusnya ini adalah kata pengantar untuk buku ini. Tapi lebih mudah bagi saya untuk menulis apa yang sedang saya pikirkan dari pada menulis apa yang seharusnya saya tuliskan sebagai pengantar. Katarsis parsial ini semacam pemberian penggambaran bagi pembaca tentang situasi dan konteks saat ini buku ini ditulis, akan tetapi lebih bebas, tidak terikat pada keajegan dan kelumrahan isi suatu pengantar buku.

Tentang BPJS, telah berlangsung 6 tahun sejak awal berlaku tahun 2014. Tentu saja pasti terjadi perubahan-

perubahan dan mungkin sudah berbeda dengan saat penelitiain tentangnya kami lakukan. Sehingga pembaca masih harus kritis terhadap isi buku kami ini. Maksudnya kapantangkapan hasil tulisan ini dibuat, dan kapan anda membaca. Tentulah ada gap waktu. Tentunya situasi di lapangan sudah ada perubahan. Akantetapi masih banyak hal yang masih relevan sampai saat ini dari isi buku ini.

Buku ini tidak dimaksudkan untuk mendeskriditkan siapapun, termasuk BPJS, buku ini adalah suatu bentuk usaha bahwa banyak temuan-temuan di lapangan yang berkembang dimasyarakat untuk dapat disikapi oleh pemerintah. Buku ini juga memuat pembelajaran bagi pelaku perumah sakitan di Indonesia, agar bisa diketahui, ditiru, atau di modifikasi untuk trik dan strategi bertahan dan berkembang dalam mengelola rumah sakit ataupun klinik.

Dorongan untuk menulis buku ini juga adalah usaha untuk mengisi ruang kosong pemikiran dalam seri tentang rumah sakit, tentang asuransi, dan tentang manajemen.

Kami menemui kesulitan-kesulitan dalam mengkomposisi 3 penelitian menjadi tulisan yang runut dan mudah dipahami. Akan tetapi sekali lagi, alhamdulillah, kesulitan tersebut dapat di atasi.

Semoga buku ini menjadi amal yang pahalanya, walaupun kami sudah berbaring tanpa nafas di liang kubur,-

--yang pahalanya tidak terputus. Bukankah itu puncak tujuan ekonomi, bahwa tanpa bekerja, penghasilan terus mengalir?

Malang, 23:10 Wib

28 Januari 2021

UNTUK SIAPA BUKU INI DITUJUKAN

Buku ini adalah hasil penelitian pada tahun 2016-2019. Buku ini cocok untuk pengelola rumah sakit, pelaku pengelola BPJS, perawat, dokter, asuransi Kesehatan, dosen, dan peminat/ pemerhati dinamika kebijakan perasuransian.

Dan bilamana ada masyarakat awam yang sangat ingin mengetahui tentang hubungan antara rumah sakit dan BPJS, disilakan juga untuk membacanya.

Intinya: siapa pun boleh membaca buku ini

DAFTAR ISI

Parsial Katarsis 1.....	i
Parsial Katarsis 2.....	ii
Untuk Siapa Buku ini Ditujukan	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
BAB 1 <i>Sistem PembiayaanKesehatan di Era JKN</i>	1
Hal Ikhwal Jaminan Kesehatan Nasional.....	2
Sejarah BPJS Kesehatan	5
BPJS dan Dampak Terhadap RS	11
BAB 2 <i>Bagaimana Sifat Rumah Sakit Sebagai</i> <i>Organisasi Layanan Jasa?</i>	13
Sifat Pelayanan Rumah Sakit	13
Tidak Berwujud (<i>Intangibility</i>)	14
Tidak Dapat Dipisahkan (<i>Inseparability</i>)	15
Tidak Tahan Lama (<i>Perishability</i>)	16
Perubahan Lingkungan Dan AdaptasiRumah Sakit... ..	18
BAB 3 <i>Pandangan Rumah SakitYang Belum</i> <i>Bermitra Dengan BPJS</i>	23
BPJS Kurang Melakukan Sosialisasi keMasyarakat.....	24
Verifikator BPJS Tidak Kompeten	26
Sistem Rujukan BPJS Tidak Akomodatif	29
Kemampuan dan Target Kepesertaan BPJSMeragukan.	30
.....	30
Sikap RS X.....	32
RS X Bukan <i>Provider</i> BPJS Masih MerupakanPeluang. ..	34
BPJS Bukan Penentu Keberlangsungan RS.	35
Ikut Sebagai <i>Provider</i> BPJS MengandungResiko	36
Terdapat Perbedaan Kondisi antara Sebelum dan	
Setelah Penerapan BPJS	40
BAB 4 <i>Pandangan Terhadap Rujukan Online BPJS</i> <i>dari Perspektif PetugasKesehatan</i>	48
Tentang Sistem Rujukan <i>Online</i> Berjenjang.....	48
Pandangan Terhadap Sistem Rujukan <i>Online</i> BPJS.....	49
Penerapan Peraturan Terlalu Tergesa-Gesa	52
Fasilitas Rujuk Balik Belum Memadai.....	53

BAB 5 <i>Pelayanan di Era BPJS di Mata Pelanggan</i>	55
Studi Kasus di RS Xy Tentang Rujukan Online	58
BPJS Kurang Mempertimbangkan Kultur Masyarakat ..	64
Pasien Mendapatkan Layanan yang Tidak Sesuai	
Keinginan	65
Hak Mendapatkan Informasi Tidak Terpenuhi.....	66
Tidak Terpenuhinya Hak Mendapatkan Layanan yang	
Manusiawi.....	69
Belum Terpenuhinya Hak Atas Kenyamanan, Keamanan	
dan Keselamatan	72
Hak Mendapatkan Isi Rekam Medis Belum Terpenuhi	
.....	74
Pelayanan Antre Akibat BPJS	75
BAB 6 <i>Bagaimanakah Nasib Rumah Sakit Non Mitra</i>	
<i>BPJS?</i>	77
Studi Kasus : Kondisi Sebuah Rumah Sakit (RS X	
Sebelum Tahun 2014).....	79
Kondisi RS X Awal Era BPJS/JKN (2014–2015)	83
BAB 7 <i>Apakah Krisis Menurunkan Kepuasan</i>	
<i>Pelanggan RS X?</i>	97
Suka dengan Pelayanan yang Ramah dan Cepat.....	99
Suka dengan Sikap Dokter	104
Suka dengan Sikap Perawat yang Ramah dan Tanggap	
.....	107
Ingin Tetap Menggunakan Layanan RS X.....	109
Memilih RS X Karena Tidak Ingin Menggunakan Bpjs	
.....	110
BAB 8 <i>Tantangan, Peluang, & Strategi Bagi Rumah</i>	
<i>Sakit di Era JKN</i>	112
Perilaku Konsumen di Era JKN Merupakan Ancaman	
Bagi RS	112
Manajemen Krisis.....	114
Prinsip Pengelolaan Mandiri dan Optimis	117
Konsep Mutu RS.....	120
Mutu Adalah Keterbukaan	121
Mutu yang Ideal RS Adalah Atmosfer yang <i>Homey</i> ...	121
<i>Segmenting</i>	123
Target Lanjut Usia	124
Target Menengah ke Bawah.	128
Target Bukan Pengguna BPJS/JKN	128

Target Lain	130
Pentingnya <i>Re-Segmentation</i>	130
<i>Positioning Cost Leadership</i>	133
<i>Re-Positioning</i>	138
Pembentukan Tim Manajemen Krisis	139
Sikap Optimisme Dan Kemitraan	141
Pemberlakuan Konsep <i>High Quality CareHospital</i> ..	142
Perbaikan Sistem Rujukan <i>Online</i> Berjenjang BPJS....	143
Penerapan <i>Experiential Marketing</i>	144
Daftar Pustaka	149
Biografi Penulis	166
Tita Hariyanti	166
Achmad Zani Pitoyo	167
Hari Dwi Suharsono, S. Kep, Mmrs	168
Anggi Gilang Yudiansyah	169
Index	170

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Undang-undang / Peraturan Tonggak Penting Sejarah BPJS Ketenagakerjaan.	3
Tabel 2. BPJS Kurang sosialisasi	25
Tabel 3. SDM verifikator BPJS tidak kompeten	27
Tabel 4. SDM Verifikator mayoritas bukan dokter.	28
Tabel 5. Sistem rujukan BPJS tidak akomodatif.	29
Tabel 6. Sistem rujukan BPJS bermasalah.	30
Tabel 7. Situasi tidak pasti BPJS yaitu Kemampuan dan kepersertaan.....	31
Tabel 8. Matriks deskriptif sikap pengelola RS tentang BPJS /JKN terhadap RS X, berdasarkan profil informan.	33
Tabel 9. Kondisi RS X dan perilaku konsumen terhadap BPJS..	89
Tabel 10. Sebagian Besar Peserta BPJS adalah Masyarakat Menengah Ke Bawah.	113
Tabel 11. Frase segmen sasaran RS sebagai alternatif pengganti “RS menengah ke bawah”	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase Cakupan Nasional Jaminan Kesehatan tahun 2011.....	9
Gambar 2. Persentase cakupan Nasional kepesertaan BPJS mendekati Tahun 2015.....	10
Gambar 3. Jumlah fasyankes provider BPJS sampai dengan 1 Januari 2016	12
Gambar 4. Kontinum Barang dan Jasa.....	14
Gambar 5. Karakteristik tidak dapat dipisahkannya Jasa dan Implikasinya.....	17
Gambar 6. Karakteristik Jasa	18
Gambar 7. Penapisan Lingkungan.	18
Gambar 8. Lingkungan dan Strategi Pemasaran	20
Gambar 9. Bagan deskriptif pandangan terhadap BPJS.....	24
Gambar 10. Alur Pelayanan Kesehatan.....	60
Gambar 11. Tren peningkatan kunjungan pasien rawat jalan pada RS X dari tahun 2005 sd 2013.	81
Gambar 12. Tren peningkatan kunjungan rawat inap RS X dari tahun 2005 sd 2013.	82
Gambar 13. Tren peningkatan jumlah tempat tidur RS tempat penelitian dari tahun	83
Gambar 14. Penurunan jumlah kunjungan rawat jalan dan rawat inap pada RS tempat penelitian pada tahun 2014.....	86
Gambar 15. Penurunan BOR pada RS tempat penelitian pada tahun 2014.....	87
Gambar 16. Bagan deskriptif sebab akibat terjadinya krisis RS X pada era awal-awal diberlakukannya BPJS 2014.....	88
Gambar 17. Data kunjungan rawat inap (kanan) dan BOR (kiri) tahun 2015 RS X yang menunjukkan mulai terjadi peningkatan pada tahun 2014.....	91
Gambar 18. Matriks urutan waktu kondisi RS X pada 3 masa yaitu pra BPJS, saat awal-awal BPJS, dan saat penelitian.	93
Gambar 19. Persentase Tempat berobat jalan Lanjut Usia Sakit	125
Gambar 20. Persentase Lansia Pernah di Rawat Inap Setahun	

Terakhir Tahun 2014	127
Gambar 21. Tren peningkatan peserta asuransi kesehatan dari tahun 2011 sampai	129
Gambar 22. Segmen sasaran RS X dan target pasar yang dipilih.	132
Gambar 23. Positioning RS X yang bertekad sebagai cost leader pada layanan rawat	134
Gambar 24. Print Screen tampilan media sosial RS X sebagai saluran kepada sasaran mengambang.....	134
Gambar 25. Bagan Taksonomi persiapan RS X sebagai provider BPJS	135

BAB 1

Sistem Pembiayaan Kesehatan di Era JKN

“Kalau tahu akan sakit, maka saya akan memilih uang pertanggungan 3 atau 5 Milyar sejak awal daripada harus berhutang sana sini saat saya sakit kemarin. Asuransi ini adalah bentuk cinta kepada dirikita. Namun, ternyata saya terlalu pelit dengan diri sendiri.”(Julia Perez)

BPJS awalnya hanya terbatas pada pekerja di sektor formal, seiring dengan kemajuan dan perubahan landasan hukum. Tonggak penting pertama berupa dikeluarkannya peraturan pemerintah tentang pelaksanaan program Asuransi Sosial Tenaga Kerja (ASTEK) yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK.

Jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia dimulai saat munculnya kebijakan pengaturan pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri dan Penerima Pensiun (PNS dan ABRI) melalui Keputusan Presiden RI Nomor 230 Tahun 1968. Menyadari peranan penting pembangunan di bidang kesehatan, pemerintah telah meningkatkan akses pelayanan kesehatan melalui UU No 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan UU No 40 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Penerapan kebijakan baru ini berdampak pada perubahan sistem

*We'll see. When BPJS meets
experiential marketing!*

DAFTAR PUSTAKA

- Abellan, J. & Radu, X. 2013. Universal Coverage: Weaving Indonesia Together, Diakses di: <http://e-resources.perpusnas.go.id/library.php?id=00001> pada 7 Desember.
- Abshor, U. 2012. Era BPJS, Bagaimana Nasib RS Swasta dan Dokter? [Online]. Hospital Marketing Observer, Diakses di : http://sholihul-absor.com/index.php?option=com_content&view=article&id=38:era-bpjs-bagaimana-nasib-rs-swasta-dan-dokter&catid=9:dunia-management&itemid=5 pada 8 Desember 2015].
- Aida, M. 2013. Kesiapan dan Strategi Swasta Menghadapi Era JKN. Seminar Nasional: “Mengelola Rumah Sakit Menyesuaikan SJSN Kesehatan” 26-27 Juni 2013, Hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta. Mutu Pelayanan Kesehatan. Diakses di <http://www.mutupelayanankesehatan.net/index.php/component/content/article/14-agenda/762-seminar-nasional-mengelola-rumah-sakit-menyesuaikan-sjsn-kesehatan> pada 19 Desember 2015.
- Aiken LH, Sloane DM, Bruyneel L, et al. 2014. Nurse staffing and education and hospital mortality in nine European countries: A retrospective observational study. The Lancet 383(9931): 1824-1830
- Al-haralani, R. E. 2010 Optimizing wait time using smart phones as a patient empowerment tool. California State University, Long Beach.
- Anjaryani, W. D. 2009 ‘Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo

Semarang'. UNIVERSITAS DIPONEGORO.

- Aprilia, E. H. 2008 'Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen'. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Azkha, N. and Elnovriza, D. 2007 'Analisis tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas dalam wilayah Kota Padang tahun 2006', Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas, 1(2), pp. 65–72.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2014. Panduan Praktis Sistem Rujukan Berjenjang. Jakarta. BPJS
- Badan Pusat Statistik 2015, Statistik Penduduk Lanjut Usia 2014 Hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional, Jakarta.
- Bausastra Jawa. Yogyakarta, Penerbit Kanisius. H.643.
- Berkowitz, E. N. 1996. Essential of Health Care Marketing, Maryland, An Aspen Publication.
- Berkowitz, E.N. 2011. Essential of Health Care Marketing. 3rd Ed. London, Jones & Bartlet Learning.
- Bisnis.com, 2016, BPJS Kesehatan: Saat Sistem Rujukan Membawa Dilema. Senin, 25 April, di akses di <http://finansial.bisnis.com/read/20160425/215/541481/bpjs-kesehatan-saat-sistem-rujukan-membawa-dilema> diakses pada 2 Februari 2016.
- Bleich, S. N., Özaltin, E. and Murray, C. J. L. 2009 'How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience?', Bulletin of the World Health Organization. SciELO Public Health, 87, pp. 271– 278.
- Boscarino, JA, 1996, 'Patient's Perception of Quality HospitalCare and Hospital Occupancy: are the Biases

Associated with Assessing Quality Care Based on Patient's Perceptions?', International Journal for Quality in Health Care, Vol.8, No.5, 12 Juni, h.467-477

BPJS Kesehatan 2016. Grafik, Diakses di <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/> pada 3 Pebruari 2016.

BPJS Ketenagakerjaan 2014. Sejarah, Diakses di : <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Sejarah.html> pada 12 Januari 2016

Bustani, N. M., Rattu, A. J. and Saerang, J. S. M. 2015 'Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara', Jurnal e-Biomedik, 3(3).

Chandrawila, W. 2001. Hukum Kedokteran. Bandung. Mandar Maju Cloud, G.L.2003. Key Patient Characteristics Influencing Customer

Connolly, S, dan Munro, A 1999, Economics of Public Sector.

Prentice Hall, Europe.

Coulthard 2007, 'The Role of Entrepreneurial Orientation on Firm Performance and the Potential Influence of Relational Dynamism'. Journal of Global Bussiness and Technology. Vol.3, No. 1, h. 29-39

Cummings TG dan Worley CG, 2008, Organization Development and Change. 9th ed. South Western Cengage Learning, Mason, USA.

Danzon, PM 2002, Health Care Industry, 1st Ed. Lib. Library Economics and Industry. Diakses di : <http://www.econlib.org/library/Enc1/HealthCareIndustry.html> pada tanggal 8 Juli 2016

Das, H 1980, 'Impact of Crisis Situations on Organizational Decision- Making'. Indian Journal of Industrial

- Relation, Vol. 16, No. 2, Okt., pp. 181-193
- Datta, V.2015. 'A conceptual study on experiential marketing:Importance, strategic issues and its impact', International Journal of Research-Granthaalayah,5(7).
- David., Hariyanti, T ., Widayanti, E. Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. Jurnal Kedokteran Brawijaya, 2014, vol. 28.
- Depdiknas (Departemen Pendidikan Nasional) 2011, Kamus Besar Bahasa Indonesia,ed.4, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dewan Jaminan Sosial Nasional / DJSN 2015, Sistem Jaminan Sosial Nasional, Diakses di <http://www.djsn.go.id/djsn2/sjsn/asas-tujuan-dan-prinsip-sjsn> pada 17 Desember 2015.
- Diakses di : <http://www.merriam-webster.com> pada 12 Desember 2016.
- Diambil pada 8 Juni 2016 dari <http://zahiraccounting.com/id/blog/bpjs-atau-asuransi-kesehatan-swasta/>
- Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. 2015. Rumah Sakit *Online*. Report Data Saat Ini. Rekapitulasi Rumah Sakit by Kategori RS, Diakses di http://sirs.buk.depkes.go.id/rsonline/report/data_2014.php pada 30 Januari 2016.
- Dirjen Bina Upaya Kesehatan Kemenkes RI, diakses di http://sirs.buk.depkes.go.id/rsonline/report/data_2014.php pada 13 Februari 2016.
- Division of Mental Health, WHO, Geneva, Switzerland
- Duncan, RB. 1972. Characteristic of Organizational Environments and Perceived Environmental Uncertainty. Administrative Science Quarterly 17: 313-327

- Edward, DS, tanpa tahun, Ada Kesenjangan antara Dokter, “koder”, verifikator, dan tarif iNA CBG’s Di aksesdi : http://www.kompasiana.com/10111959/ada-ke-senjangan-antara-dokter-koder-verifikator-dan-tarif-ina-cbg_s_54f430b0745
- Ekawati F.M., Claramita M., Hort K., Furler J., Licqurish S., and Gunn J. Patients experience of using primary care services in the context
- Felenditi, D., 2010. Paternalisme Dalam Tindakan Medis. JURNAL BIOMEDIK: JBM, 2(3).
- Fink, S. 2013. Crisis Communicartion: The Definitive Guide to Managing the Message. United State of America: Mc Graw-Hill. Denzin, K.
- Fink, Steven. 1993. Crisis Management, Planning for The Inevitable. Universe Inc
- Firdaus, F.F. and Dewi, A., 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit), 4(2).
- Gareth, R.J. 2004. Organizational Theory: Text & Cases, ThirdEdition.
- Greenberg, MH, dan Arakawa, D 2007, Productivity & Employee Engagement in a Technology Organization, Gallup Management Journal, Maret, Vol. 2, No.1, Diakses di <http://gmj.gallup.com> pada 10 Juli 2016.
- Gu, Z., Wei, J. and Xu, F. 2016 ‘An empirical study on factorsinfluencing consumers’ initial trust in wearable commerce’, Journal of Computer Information Systems. Taylor & Francis, 56(1), pp. 79–85.
- Hafizurrachman. 2004. Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan Majalah Kedokteran Indonesia. Volume 54

MAMPUKAH RS BERTAHAN TANPA BPJS?

- Hajar, I, Mahrani, SW, dan Sinarwati 2014, 'Segmentation, Targeting, Positioning and Strategy of Radio Companyin Kendari, Southeast Sulawesi', *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, Vol. 3, No.10, Oktober, h.47-54
- Hamdani, T. 2012 'Hubungan Perilaku Perawaat dalam Memberikan Layanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1'. *STIKES' Aisyiyah Yogyakarta*.
- Handayani, SB, & Irianto S .Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Minat Beli Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang. Diakses di <http://www.ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id/index.php/JEMA/article/viewFile/148/1> pada 11 Juli 2016
- Handayani, V., Hariyanti, T., Al Rasyid, H. Segmentasi Geografi dan Perilaku Berpengaruh terhadap Keputusan Memilih Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 2017, vol. 29.
- Harahap, R 2015,'Legislator : BPJS masih banyak kelemahan', *AntaraNews.com*, 26 Mei 2015. Diambil pada 2 Februari 2016 dari <http://www.antaraneews.com/berita/498190/legislator-bpjs-kesehatan-masih-banyak-kelemahan>
- Harian Simpalar 2016. Warga Menilai BPJS Kurang Sosialisasi, tanggal 10 Maret, di akses di <http://www.hariansimpalari.co.id/berita/warga-nilai-bpjs-kurang-sosialisasi/> pada 27 Mei 2016.
- Hariyanti, T. and Juhariah, S. 2018 'Is Experiential Marketing Important for the Hospital?', *KnE Life Sciences*, 4(9), pp. 274–285.
- Hartono, B. 2010. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*, Jakarta, PT Rineka Cipta.

- Hazfiarini, A. and Ernawaty, E., 2016. Satisfaction Index of Bpjs Kesehatan Patient Towards Community Eye Hospital East Java Service. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(2), pp.77-85.
- Health, Senin, 15 September. Diambil pada 12 Desember 2015 dari <http://health.kompas.com/read/2014/09/15/161726623/Rumah.Sakit.Tak.Bisa.Dipaksa.Ikut.Program.BPJS>
- Hidaayah, N. 2013 ‘Stress Pada Lansia Menjadi Faktor Penyebab Dan Akibat Terjadinya Penyakit’, *Journal of Health Sciences*, 6(2).
- Hilda, Fudhali , Dan Puspendari. Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Rujuk Balik Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik dan Apotek Kota Yogyakarta, *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi UGM*, 2015, vol.5.
- Hottho, D.P.S 2006, Crises, scenarios and the strategic management process, *Management Decision*, Vol. 44, No 6, h. 721 – 736.
- <http://print.kompas.com/baca/~10540569> pada 12 Januari 2016
- Hudelson, P.M. 1994, *Qualitative Research For Health Programmes*.
- Humaidi, 2014. Tahun 2015 Target Kepersertaan 170 Juta Orang,
- Indriani, F. 2006 ‘Experiential marketing sebagai suatu strategi dalam menciptakan customer satisfaction dan repeat buying untuk meningkatkan kinerja pemasaran’, *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 3(1), pp. 28–39.
- Info BPJS Kesehatan 2014. Rumah Sakit Swasta Makin Mantap Layani BPJS, *Media Internal Resmi BPJS*. Edisi XIV.

MAMPUKAH RS BERTAHAN TANPA BPJS?

- Info BPJS Kesehatan 2015. 2014 BPJS Kesehatan Diberi Nilai Hijau UKP4.
- Iqbal, N 2015, 'Impact of Optimism Bias on Investment Decision: Evidence from Islamabad Stock Exchange Pakistan'. Research Journal of Finance and Accounting. Vol.6, No.19, h. 74-79 Jakarta. Penerbit Universitas Indonesia
- Janis, N. 2014. BPJS Kesehatan, Supply, Dan Demand Terhadap Layanan Kesehatan. Diakses di : <http://www.kemenkeu.go.id> pada 13 November 2015.
- Jaques, T 2010, Reshaping Crisis Management: The Challenge for Organizational Design. Organizational Developmental Journal. Vol.28, No.1, h.9-17.
- Jardien-Baboo, S. et al. 2016 'Perceptions of patient-centred care at public hospitals in Nelson Mandela Bay', health sa gesondheid, 21(1), pp. 397–405.
- Jawa Pos 2014, "Lonjakan Pasien RSUD Dr. Soetomo Pasca BPJS", updated 22 September. Diambil pada 28 Mei 2016 dari <http://www.jawapos.com/baca/artikel/7275/Lonjakan-Pasien-RSUD-dr-Soetomo-Pasca-BPJS>
- Jayanti, E. 2012 'Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap'. Prodi Psikologi Unika Soegijapranata.
- Kabar24.com 2014, 'BPJS Kesehatan: Kelas Menengah di Kota Tangerang Enggan Mendaftar'. Diambil pada 29 April 2014 dari <http://kabar24.bisnis.com/>
- Kabupaten Malang Dalam Angka Tahun 2014, Edisi 2015, h.57
- Kappes, A, dan Sharot, T 2015, Optimism and Entrepreneurship. A Double-edged Sword, Nesta, London, diakses di www.nesta.org.uk pada 10 Juni 2016.

- Kasali, R. 1999. *Management Public Relations: Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*. Pustaka Utama Grafiti: Jakarta
- Kasali, R. 2017. *Disruption*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Kecamatan Kepanjen. Situs Pemerintah Kabupaten Malang [Online] Diakses di http://kepanjen.malangkab.go.id/?page_id=5 pada 28 April 2016.
- Keith, R. A. 1998 'Patient satisfaction and rehabilitation services', *Archives of physical medicine and rehabilitation*. Elsevier, 79(9), pp. 1122–1128.
- Keller, AC, Bergman, MM, Heinzmann, C, Todorov, A, Weber, H, dan Heberer, M 2013. The relationship between hospital patients' ratings of quality of care and communication. *International Journal for Quality in Health Care*, Vol 26, No. 1, November 19, h.26-33
- Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.983/Men.Kes/SK/XI/1992 tentang Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Kielhofner, G. et al. 2004 'Documenting outcomes of occupational therapy: The Center for Outcomes Research and Education', *American Journal of Occupational Therapy*. American Occupational Therapy Association, 58(1), pp. 15–23.
- Kirana, 2015, Menawar Sanksi Menagih Janji. Kompasiana, http://www.kompasiana.com/kriskirana/menawar-sanksi-dan-menagih-janji_5652c721129773e10635dd1c diakses pada 12

MAMPUKAH RS BERTAHAN TANPA BPJS?

Kitching, J, Blackburn, R, Smallbone, D, & Dixon, S 2009, Bussiness Strategies and Performance During Difficult Economic Conditions, for The Department of Bussiness Innovation and Skill (BIS).URN, h.15, diakses di <http://eprints.kingston.ac.uk/5852/1/Kitching-J-5852.pdf> pada 8 Juli 2016

Kluwer Academic Publisher, Netherland. H.277-310.

Koellinger, P, Minniti, dan Schade, C 2007, 'I Think I Can, I Think I Can': Overconfidence and Entrepreneurial Behavior, Journal of Economic Psychology, Vol.28,No. 4, August, h. 502-527

Kompas 2015, Sistem Rujukan BPJS Belum Maksimal. 26 Maret 2015 16:03 WIB.. <http://print.kompas.com/baca/2015/03/26/Sistem-Rujukan-BPJS-Belum-Maksimal>, diakses pada 27 Mei 2016

Kompas, 8 Desember 2014.

Kompas.com, 2014, 'Rumah Sakit Tak Bisa Dipaksa Ikut Program BPJS'.

Kotler, P 2000, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.

Kotler, P, & Armstrong, G 2007. Dasar-dasar Pemasaran, EdisiIX Jilid 1, PT Index, Jakarta.

Kotler, P, & Keller, KL 2007, Manajemen Pemasaran, EdisiXII, PT Index, Jakarta.

Kotler, P. & Armstrong, G. 2012. Principles of Marketing, Pearson Prentice Hall. Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi.

Kottler, P., dan Keller, KL 2009, A Framework for Marketing Management, New Jersey, Pearson Education.

Kristiani, Y., Sutriningsih, A. and Ardiyani, V. M. 2017

‘Hubungan Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 Di Instalasi Gawat Darurat Rs Panti Waluya Sawahan Malang’, *Nursing News: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keperawatan*, 2(2).

Kriyantono, R. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Kuntjoro, T. 2007 ‘Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebagai Persyaratan Badan Layanan Umum dan Sarana Peningkatan Kinerja’, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(01).

Kurmala, Azis. 2018. Menghadapi Era Disruptif dalam Pelayanan Kesehatan. <http://www.neraca.co.id/article/103813/menghadapi-era-disruptif-dalam-pelayanan-kesehatan>.

Kusuma, C 2014,’ Risiko yang Dihadapi oleh BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) sebagai Masa Depan Kesehatan Indonesia’, Center for Risk Management Studies. Diambil pada 8 Juni 2016 dari <http://crmsindonesia.org/knowledge/crms-articles/risiko-yang-dihadapi-oleh-bpjs-badan-penyelenggara-jaminan-sosial-sebagai-ma>

Lagadec, P 1981, *Major Technological Risk: An Assesment ofIndustrial Disaster*, Pergamon Press, Translated from French by H.Ostwald,1982, Anchor Press Ltd. Laporan Divisi Rekam Medis RS Sakit X, 2015

Lengkap Kode Pos [Online]. Diakses di <http://lengkapkodepos.com/kode-pos-malang.html> pada 28 April 2016

Lin Z. 2000. *Organizational Performance Under Critical Situations – Exploring the Role of Computer Modeling in Crisis Case Analyses*. Computational & Mathematical Organization Theory. 6 : (3).

Lisnawati, I. D. 2016 ‘Pengaruh Aksestabilitas, Kompetensi,

- Sikap Moneter, dan Pengalaman Positif Pengguna Jasa Asuransi Prudential di Yogyakarta', Jurnal Manajemen, 6(1).
- Lombardo, J. tanpa tahun, Factors That Cause Change in Organization : Planned and Unplanned. Chapter 20, Lesson 1. Study.com. Diakses di : [http://study.com/academy/ lesson / factors-that-cause- change-in-organizations-planned-and-unplanned.html](http://study.com/academy/lesson/factors-that-cause-change-in-organizations-planned-and-unplanned.html) # trans criptHeader pada 3 Juli 2016
- Lubis., AH. 2014. Sidak BPJS, Wamenkes Terkejut Banyak Puskesmas Belum Siap. News. Diakses di <http://news.okezone.com>
- Lynn, M 2011, 'Segmenting and Targeting Your Market: Strategies and Limitations'. The Scholarly Commons. Cornell University, diakses di [http://scholarship.sha.cornell.edu/ cgi/viewcontent.cgi? article=1238&context = articles](http://scholarship.sha.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1238&context=articles), pada tanggal 11Juni 2016
- Machleit, K. A. and Eroglu, S. A. 2000 'Describing and measuring emotional response to shoppingexperience', Journal of Business Research. Elsevier, 49(2), pp. 101–111. Management Decision, Vol 44, No.7, hal. 892-907. Media Interna; Resmi BPJS. Edisi XVI.
- Meidiana Ribka Steffina dan Ellyawati J 2014, Pengaruh Kepuasan Pada Loyalitas Pelanggan: Pengujian Komitmen Sebagai Variabel Pemediasi, Skripsi S1, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Diakses 29 November 2017, dari [www. e-journal.uajy.ac.id](http://www.e-journal.uajy.ac.id).
- Miriam Webster Dictionary 2015, An Encyclopedia Britanica.London.
- Mitroff, I. 2005, Why Some Companies Emerge Stronger and Better from a Crisis: 7 Essential Lessons for Survivinga Disaster, AMACOM, New York, 238pp
- Mittroff, I.I 2002, Crisis Learning: The Lessons of

- Failure, *The Futurist*, Vol. 36, No. 5, h.19-21.
- Moschis, G.P 1992, *Gerontographics: A Scientific Approach to Analyzing and Targeting the Mature Market*, *Journal of Service Marketing*, Vol.6, No 3, h.17-26.
- Muhlisin, A. 2009 'Teori Self Care Dari Orem Dan Pendekatan Dalam Praktek Keperawatan'. LPPMUMS.
- Mukti, AG. 2014. "Implementasi BPJS dalam perspektif Yuridis dan Medis" Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Rumah
- Muninjaya, 2004. *Manajemen Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Naidu, A. 2009. *Factors Affecting Patient Satisfaction and Healthcare Quality*. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22, 366-381.
- Nasution, A. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Diadit Media
- News. *Republika.co.id* Hari Kamis, tanggal 11 Desember 2014. Diakses di http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/14/12/11/ngff_00-manfa_pada_tanggal_27_Mei_2016.
- Ningrum, R. M. et al. 2014 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Bpjs Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Klinik Tht Rumkital Dr. Ramelan Surabaya'.
- Nketiah-Amponsah, E. and Hiemenz, U. 2009 'Determinants of consumer satisfaction of health care in Ghana: does choice of health care provider matter?', *Global journal of health science*. Canadian Center of Science and Education, 1(2), p. 50.
- Nooria, W. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap*
- Nurhayati, N., Sudiro, S. and Purnami, C. T. 2014 'Analisis Faktor Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien

MAMPUKAH RS BERTAHAN TANPA BPJS?

Rawat Jalan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Cipondoh Tangerang 2013'.
UNIVERSITAS DIPONEGORO.

- Nurpeni, EF 2015, 'Rencana Pemasaran Klinik Eksekutif Rumah Sakit Hermina Depok dengan Pendekatan Balance Scorecard', Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Vol. I, No. 2, Januari, h. 116-123
- Nursalam, N. 2007 'Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktek keperawatan profesional', Jakarta: Salemba Medika.
- Oliver, R. L. 2014 Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer: A behavioral perspective on the consumer. Routledge.
- Oxford Dictionary. Diambil pada 4 Juli 2016 dari http://www.oxforddictionaries.com/definition/american_english/
- Oxtora, R. 2018. <https://kalbar.antaranews.com/berita/366817/sistem-rujukan-bpjs-abaikan-hak-pasien>. Diakses pada tanggal 12 Desember 2018
- Pamungkas, F., Hariyanti, T., Prawestiningtyas, E., Juhariyah,
- S. Pengalaman Pasien di Rawat Inap di RS X. Jurnal Aplikasi Manajemen, 2016, vol. 14.
- Pandji, D. 2013 Menembus Dunia Lansia. Elex Media Komputindo.
- Pangeran, A 2016, 'Dilema BPJS dan Ruang Swasta', Diambil pada 8 Juni 2016 dari <https://ferdfound.wordpress.com/2016/02/21/dilema-bpjs-dan-ruang-swasta/>
- Paraskevas, A 2006, Crisis Management or Crisis Response System, Pasien Sehat 2016, Keluhan Rumah Sakit

Mengenai BPJS Kesehatan, 19 September 2016, di akses di [www. pasiensehat.com/.../keluhan- provider-rs-mengenai-bpjs-kesehatan.html](http://www.pasiensehat.com/.../keluhan-provider-rs-mengenai-bpjs-kesehatan.html) pada tanggal 11 Mei 2016

Pearson, C.M., & Mitroff, I.I. 1993, From Crisis Prone to Crisis Prepared: a Framework for Crisis Managemen, Academy of Management Executive, Vol 7, No 1, h.48-60.

Pemerintah Kabupaten Malang 2013, Statistik Pembangunan Daerah peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 1968 Tentang Pemeliharaan Kesehatan Bagi Pegawai Negara Dan Penerima Pensiun Beserta Keluarganya

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional.

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit.

Peraturan Pemerintah Nomor 22 dan 23 Tahun 1984 Tentang Perubahan Status Dari Sebuah Badan Di Lingkungan Departemen Kesehatan

Peraturan Pemerintah RI Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pemindahan Ibukota Kabupaten Malang dari Wilayah Kota Malang ke Kecamatan Kepanjen.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit

Pinel, J 2003, 'Improving Health Care Marketing Through Market Segmentation and Targetting', World Association of Research Professionals, Februari, diaksesdi <http://www.warc.com/>

fulltext/ESOMAR/78785.htm pada 11 Juli 2016

Pipas, M.D 2015, *Interdependence between Management, Attitude and Organizational Behavior, Supplement to Quality-Access to Success*

Poerwadarminata, WJS 1939, *Bausastra Jawa*, #75, Bagian 15: M. Diakses di <http://www.sastra.org/bahasa-dan-budaya/38-kamus-dan-leksikon/795-bausastrajawa-poerwadarminata-1939-75-bagian-15-> m pada tanggal 28 Mei 2016.

Pohan, I.S. 2002. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta :Buku Kedokteran EGC.

Polit, DF. & Hungler, BP.1997. *Essentials of nursing research: methods, appraisal, and utilization*. 4th edition. Philadelphia: Lippincott.

Pratama, RA 2016, 'BPJS Kesehatan: Saat Sistem Rujukan Membawa Dilema', dalam *Finansial*, Senin, 25 April 2016. Diakses di <http://finansial.bisnis.com/read/20160425/215/541481/bpjs-kesehatan-saat-sistem-rujukan-membawa-dilema> pada 4 Mei 2016.

Pratika, A. 2010. *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Ketidakpastian Lingkungan Dalam Hubungan Antara Partisipasi Anggaran Dengan Senjangan Anggaran (Studi Empirik Pada Rumah Sakit Swasta di Kota Semarang)*. *Kajian Akuntansi*, Vol 2 hal 39.

Purba, D.O. 2018. *PB IDI: 3 Aturan Baru BPJS Kesehatan akan Merugikan Pasien*. <https://megapolitan.kompas.com/read/2018/08/02/14025201/pb-idi-3-aturan-baru-bpjs-kesehatan-akan-merugikan-pasien>, diakses pada tanggal 12 Desember 2018

Purjanto, KA, & Rachmani, S 2016, 'Refleksi Dua Tahun Jaminan Kesehatan Nasional', *Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI)*, 25 Januari, h.4.

- Purworejo. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Ramadhan, H.A., 2020. Evaluasi Penerapan Sistem Rujukan Online Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang (Doctoral dissertation, Diponegoro University).
- Ratnamiasih, I. et al. 2013 ‘Analisis Kualitas Layanan pada Bagian Rawat Inap Rumah Sakit di Bandung’, *Trikonomika*, 12(2), pp. 134–144.
- Reeves, C, & Bednar, D 1994, ‘Defining Quality: Alternatives and Implication’, *Academy of Management Review*, Vol.19, h.419-45
- repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/9862/primasantyamaliasalehk11110111.pdf?sequence=1
- Riyanto, T 2016, ‘BPJS atau Asuransi Kesehatan Swasta?’, *ZahirBlog*.
- Rosenthal, U, dan Kouzmin, A 1996, ‘Crisis Management and Institutional Resilience : An Editorial Statement’. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, Vol. 4, No. 3, September, hal.119-124
- Rosernberg, S, dan Mosca, J 2011, *Breaking Down The Barriers To Organizational Change*, *International Journal of Management & Information Systems – Third Quarter*, Vol. 15, Vol.3, h.139-146
- Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. 14 Maret pada Seminar Nasional. Diakses di <http://mmr.umy.ac.id/?p=1506> pada 19 Desember 2015.
- Rusmianingsih, N. 2012 ‘Hubungan Penerapan Metoda Pemberian Asuhan Keperawatan Tim dengan Kepuasan Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang’. Depok: FIK UI.
- Rusminingsih, E. and Satria, G. 2017 ‘Hubungan Antara

MAMPUKAH RS BERTAHAN TANPA BPJS?

- Dukungan Keluarga dengan Tingkat Stres Psikologis pada Pasien Ulkus Diabetes Mellitus di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten', URECOL, pp. 521– 528.
- Sabarguna, B.S. 2004. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Edisi Kedua. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sabarguna, B.S. 2012. Asuransi Kesehatan Perspektif RumahSakit. Saleh, Amir, Palutturi. 2012
- Sarmuhidayanti, Y 2008, Pengaruh Kebijakan Penetapan HargaJual Eceran (HJE) Hasil Tembakau Jenis Sigaret Kretek Tangan (SKT) terhadap persaingan Usaha Di antara Golongan Pengusaha Pabrikan (GPP) Hasil Tembakau Sigaret Kretek Tangan (SKT), Tesis FISIP UI, Tidak diterbitkan.
- Satisfaction in Community Health Centers.Dissertation. Philosophy of Arizona State University.
- Schleicher, D.J., & Watt, J.D, 2015 Attitudes, Oxford Bibliographies, Oxford University Press.
- Schmitt, B. 1999 'Experiential marketing', Journal of marketing management. Taylor & Francis, 15(1–3), pp. 53–67.
- SehatMagz 2016,'Apa saja keunggulan BPJS Kesehatan di banding Asuransi Swasta?', Diambil pada 8 Juni 2016 dari <http://www.sehatmagz.com/bpjs/apa-saja-keunggulan-bpjs-kesehatan-dibandingkan-asuransi-swasta>
- Self, D.R., and M. Schraeder 2009, Enhancing the Success of Organizational Change: Matching Readiness Strategies with Sources of Resistance, Leadership & Organization Development Journal, Vol.30, No. 2,h.167-182
- Septia, Dafa. 2017. "Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan

BPJS Kesehatan”. Skripsi Universitas Lampung.
[online]([http://digilib.unila.ac.id/29649/2/SKRIPSI%20TAN PA%20BAB%20PE MB AHASAN.pdf](http://digilib.unila.ac.id/29649/2/SKRIPSI%20TAN%20PA%20BAB%20PE%20MB%20AHASAN.pdf)) Diakses tanggal 20 Mei 2019

Setiawati, M., Nurrizka, H. Evaluasi Pelaksanaan Sistem Rujukan Berjenjang Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional. Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI, Vol. 08, No. 01 Maret 2019

Setyawan, F. E. B. 2017 ‘Komunikasi Medis: Hubungan Dokter-Pasien’, Jurnal Berkala Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan, 1(4).

Shidarta. 2000. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta.

Shihab, AN. 2012. Hadirnya Negara Di Tengah Rakyatnya Pasca Lahirnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jurnal Legislasi Indonesia. Vol 9, No

Shimeal, TJ, dan Spring, JM. 2014. Introduction to Information Security. A Strategiec-based Approach, Amsterdam, Elsevier.

Simatupang, K. et al. 2017 ‘Kualitas komunikasi dan kepuasan pasien dalam pelayanan radiografi kedokteran gigi RSGM Prof. Soedomo’, Majalah Kedokteran Gigi Indonesia, 3(1), pp. 35–42.

Sower, V, Duffy, JA, Kilbourne, W, Kohers, dan Jones, P 2001, ‘The Dimension of Service Quality for Hospitals: Development and Use of the KQCAH Scale’, Health Care Manage Review, Vol.26, No.2, h.47-59

Speight, J. 2005 ‘Assessing patient satisfaction: concepts, applications, and measurement’, Value in Health. Wiley Online Library, 8, pp. S6–S8.

Suryawati, C. 2004 ‘Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan

- teoritis dan penerapannya pada penelitian)', Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 7(04).
- Sutrisno, E. 2010. Budaya Organisasi. Jakarta: Prenadamediz Grocy
- Tae, V.H., Hariyanti, T. and Al Rasyid, H., 2017. Segmentasi Geografi dan Perilaku Berpengaruh terhadap Keputusan Memilih Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit. Jurnal Kedokteran Brawijaya, 29(3), pp.255- 260.
- Tanudjaya, P. K. 2014 'Pengaruh kualitas pelayanan klinik gigi terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien sehingga meningkatkan keinginan untuk berobat kembali', Jurnal Manajemen dan pemasaran jasa, 7(1), pp. 39–60.
- Taylor, SE, Pham, LB, Rivkin, ID, dan Armor, DA 1998, Harnessing the Imagination. Mental Simulation, Self Regulation, and Coping, American Psychologist. Vol 53, No.4, April, h.429-439
- Tiwana, A 2001, 'The essential guide to knowledge management: e-business and CRM applications, Upper Saddle River : Prentice Hall, Tellis h. 23–30
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, Penelitian, Yogyakarta, Penerbit Andi .
- Ulbinaite, A., Kučinskienė, M. and Le Moullec, Y. 2013 'Determinants of insurance purchase decision making in Lithuania', Inžinerinė ekonomika, pp. 144–159.
- Ulinuha, F. E. 2014 'Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014', Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran UU No 40 tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2004 Tentang. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)
- Utama, S. 2005 ‘Memahami fenomena kepuasan pasien rumah sakit’, Jurnal Manajemen Kesehatan, 9(1), pp. 1–7.
- Wahyuni., Nurwahyuni. 2015. Gambaran Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Palang Merah Indonesia Bogor Tahun 2014. http://lib.ui.ac.id/naskah_ringkas/2016-05/S58143-Rahmi%20Wahyuni#page=1&zoom=auto,107,848 diakses pada tanggal 15 Juli 2019
- Wang, J, 2007, Organizational Learning and Crisis Management. Diakses di <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED504551.pdf> pada 1 Juni 2016.
- Webster’s Ninth New Collegiate Dictionary, Dictionary definition of Attitude. Diambil pada 1 Juli 2016 dari <http://regiszotar.sztaki.hu/webster/> tanggal 1 Juli 2016.
- Widada, Suwadi, Sukardi, Gina, Suwatno E, Sutana D, dan Sidik U. 2001,
- Wulandari, A 2009, ‘Pengaruh Lingkungan Internal dan Eksternal terhadap Orientasi Wirausaha dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Perusahaan’. Jurnal Pengembangan Wiraswasta, Vol. 11, No. 2, Agustus, h.142-152
- Wusko, A. U. 2014 ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan’, SKETSA BISNIS, 1(1).
- Yamit, Z. 2005 ‘Manajemen kualitas produk dan jasa’,

Yogyakarta: Ekonisia.

- Yellen, E., Davis, G. C. and Ricard, R. 2002 ‘The measurement of patient satisfaction’, *Journal of Nursing Care Quality*. LWW, 16(4), pp. 23–29.
- Yunarto, T. S. and Dwiyanto, B. M. 2011 ‘Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) TugurejoSemarang’. Universitas Diponegoro.
- Zimmerman, N 2009, *Dynamics of Organizational Adaptation, Inertia, and Routines, Generic Contributions from a Study of Change*, University of Mannheim Industrieseminar, Germany

BIOGRAFI PENULIS

Tita Hariyanti



Tita Hariyanti adalah orang yang gemar memperhatikan pelayanan di rumah sakit dan manajemennya. Menurutnya, jika orang sehat saja butuh dilayani dengan baik, apalagi orang sakit! Manajemen rumah sakit butuh lebih dari sekedar slogan melayani dengan hati.

Rumah Sakit perlu buku-buku praktis yang dapat mencerahkan para pengelolanya. Maka dari itu ada beberapa buku yang telah ditulisnya berhubungan dengan rumah sakit. Salah satunya berjudul “*Menjadi Pemimpin Ideal? Mengapa tidak!*”. Kelak akan bermunculan Buku Serial Manajemen Rumah Sakit yang sedang dalam penulisan oleh tim. Sampai jumpa di bukuberikutnya!



Achmad Zani Pitoyo

Lahir di Malang, Itahun 1973, aktivitas utama adalah mengajar sebagai dosen di Poltekkes Kemeneks Malang, melakukan penelitian, dan pengabdian masyarakat serta aktivitas penunjang lainnya. Telah mendapatkan beberapa HAKI. Beberapa karya buku telah

dihasilkan antara lain Mengenal Metode Penelitian Bidang Kesehatan, Mengenal Stroke dengan Cepat, dan Menjadi Pemimpin Ideal?, Mengapa Tidak. Selain di Poltekkes KEMENKES Malang, penulis juga mengajar di perguruan tinggi milik pemerintah di Kota Malang.



Hari Dwi Suharsono, S. Kep, MMRS

Hari Dwi Suharsono, lahir di Situbondo (Jawa Timur), 9 Juni 1983. Kedua orangtuanya berprofesi sebagai guru dan istrinya juga sebagai pengajar di salah satu Universitas Negeri di Malang. Penulis menyelesaikan pendidikan di SMU 1 Situbondo, pendidikan S1 Keperawatan di Universitas Brawijaya Malang, dan pendidikan S2 Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya. Penulis pernah magang atau bekerja di beberapa klinik dan rumah sakit swasta dan negeri baik yang belum atau sudah bermitra dengan BPJS. Penulis adalah Ketua Yayasan Indonesia Medika bersama dr. Gamal Albinsaid selama 3 periode sejak pendirian dengan program unggulan Klinik Asuransi Sampah dan beberapa penelitian atau kegiatan baik nasional maupun internasional. Selain bidang kesehatan penulis juga sebagai manager di Hotel Embun Pagi Syariah. Saat ini Penulis bekerja sebagai Wakil Direktur Bidang Administrasi Umum dan Keuangan Teja Husada Malang. Penulis juga pernah & aktif dalam kegiatan pengabdian masyarakat sejak mahasiswa pada tahun 2002 hingga sekarang baik bersama institusi pendidikan, lembaga kemanusiaan atau CSR, UB, BSMI, PMI, dan lain lain. Bersama penulis yang lain, Dr. dr. Tita Hariyanti, M. Kesdan Achmad Zani Pitoyo, M.Kes, MMRS telah melakukan penelitian sejak tahun 2017 di bidang manajemen rumah sakit.

Anggi Gilang Yudiansyah



Anggi Gilang Yudiansyah lahir di Yogyakarta, 8 April 1987. Ia menyelesaikan pendidikan dan profesi dokter di Fakultas Kedokteran UGM pada tahun 2012. Karir profesionalnya diawali sebagai dokter fungsional di RS Semen Gresik (2012-2014), dokter ASN di PKM Wajak Kabupaten Malang (2014-sekarang), dan mengelola beberapa klinik swasta di wilayah Kabupaten Malang. Lulusan Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Brawijaya ini juga aktif mengajar di Universitas Islam Malang (Unisma) Kota Malang.

Ia mulai aktif menulis saat mengemban pendidikan S2, di bawah bimbingan guru-gurunya yaitu Dr. dr. Tita Hariyanti, MKes dan Achmad Zani Pitoyo, MKes, MMRS. Mentoring dan suporting selalu diberikan oleh kedua guru tersebut sampai saat ini, sehingga membuat penulis semakin aktif dan giat dalam menghasilkan karya tulis.

INDEX

A

adaptasi, 24, 38, 46, 47
adaptif, 24, 47, 55, 124
AMDAL, 89
ASTEK, 1, 3
Attitude, 26, 157, 163

B

BPJS, 1, 2, 5, 6, vii, 9, 10, 11, 12,
14, 15, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10,
11, 12, 13, 24, 26, 27, 28, 29,
30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37,
38, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 47,
48, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58,
59, 60, 62, 63, 64, 65, 68, 70,
71, 72, 75, 76, 77, 79, 80, 81,
82, 83, 84, 85, 88, 89, 91, 92,
94, 95, 96, 98, 99, 110, 116,
117, 118, 120, 121, 122, 126,
127, 132, 136, 137, 138, 139,
141, 142, 143, 148, 149, 150,
151, 152, 156, 157, 142, 143,
144, 146, 147, 148, 149, 150,
151, 152, 153, 154, 156, 158,
159, 160, 161, 163, 168

C

Coordination of Benefit, 29
Cost leader, 145

D

Disruptive bureaucracy, 55
dokter, vii, 11, 14, 11, 15, 22, 26,
30, 31, 32, 33, 34, 37, 48, 49,
58, 60, 61, 63, 65, 68, 69, 71,
72, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80,
81, 83, 84, 89, 91, 106, 109,

110, 111, 112, 113, 116, 129,
130, 133, 136, 142, 146, 169

F

feedback, 50
FKRTL, 53, 61, 73
FKTP, 27, 28, 30, 32, 47, 52, 53, 58,
61, 62, 72, 73, 75, 76, 77, 78

G

gethok tular, 16

H

Hariyanti, 1, 2, 4, 12, 49, 50, 70,
107, 112, 153, 145, 147, 148,
156, 162, 166, 168, 169

I

Indonesia, 6, 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,
12, 29, 35, 44, 54, 59, 68, 88,
89, 120, 137, 143, 156, 142,
145, 147, 148, 149, 150, 151,
153, 157, 158, 161, 163, 168
Informan, 37, 38

J

Jaminan Kecelakaan Kerja, 5
Jamsostek, 2, 4, 5, 9
jasa, 14, 15, 16, 17, 19, 40, 55, 67,
79, 105, 107, 115, 116, 117,
118, 123, 131, 134, 144, 146,
147, 155, 162, 164

K

kepuasan, 16, 25, 49, 50, 52, 57,
58, 72, 80, 81, 103, 104, 105,
106, 107, 108, 109, 110, 112,
113, 114, 115, 116, 117, 128,
131, 138, 146, 153, 154, 143,

161, 162, 163
 kesehatan, 1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10,
 11, 15, 22, 28, 29, 30, 32, 33,
 34, 35, 41, 42, 44, 45, 48, 49,
 51, 52, 54, 55, 56, 58, 60, 61,
 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71,
 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 82,
 83, 89, 94, 98, 103, 106, 107,
 109, 110, 112, 113, 114, 115,
 116, 121, 122, 132, 133, 134,
 137, 138, 143, 145, 151, 152,
 156, 142, 143, 144, 145, 148,
 152, 156, 158, 160, 168
 konsumen, 14, 16, 37, 42, 44, 55,
 67, 79, 94, 95, 104, 107, 117,
 118, 120, 128, 132, 145, 146,
 147, 153, 156

L

lembaga, 17, 22, 80, 168

R

regulasi, 22, 83, 123
 Rumah Sakit, 1, 9, 11, 14, 21, 26,
 29, 36, 38, 39, 44, 48, 60, 63,
 70, 75, 82, 85, 86, 87, 89, 91,
 93, 94, 97, 98, 101, 120, 121,
 122, 123, 126, 128, 129, 136,
 137, 138, 141, 142, 143, 145,
 146, 150, 142, 143, 145, 146,
 147, 148, 149, 151, 152, 155,
 156, 157, 158, 159, 160, 162,
 163, 164, 166, 168, 169

S

SDM, 14, 7, 30, 31, 50, 71, 92, 95,
 125, 128, 129, 143
Segmenting, 12, 132, 153

sistem, 2, 4, 7, 9, 12, 20, 23, 24,
 32, 33, 34, 35, 42, 44, 46, 47,
 50, 52, 53, 54, 55, 56, 58, 59,
 60, 61, 65, 69, 70, 73, 75, 76,
 77, 78, 80, 81, 83, 84, 94, 101,
 102, 105, 106, 117, 137, 152,
 156, 143, 156, 158

Sistem Jaminan Sosial Nasional, 1,
 4, 7, 8, 9, 54, 98, 145, 163

sistem rujukan online, 52, 53, 55,
 58, 60, 76

SJSN, 4, 7, 9, 98, 142, 163

sosiodemografi, 57

strategi, 6, 15, 22, 24, 26, 39, 42,
 100, 120, 122, 123, 124, 125,
 127, 139, 145, 146, 149, 151,
 149

T

target, 5, 10, 34, 84, 136, 137, 141,
 144, 145, 147, 151, 156

Targetting, 132, 157

Tjiptono, 14, 16, 17, 19, 20, 107,
 108, 162

U

UU, 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 54, 55, 60,
 66, 74, 75, 77, 79, 80, 98, 143,
 163

V

verifikator, 14, 29, 30, 31, 32, 146

Verikator, 30

visi, 8, 24, 124

W

World Health Assembly, 8