

DAFTAR ISI

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI TESIS.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Akademis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN TEORI.....	11
2.1 Komunikasi Organisasi.....	11
2.1.1 Pola Komunikasi Organisasi.....	13
2.2 Teori Informasi Organisasi.....	16
2.3 Teori Sistem.....	20
2.4 <i>Call center</i>	21
2.5 Penelitian-Penelitian Terdahulu.....	23
2.6 Kerangka pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Metode Penelitian.....	32
3.2 Jenis Penelitian.....	33
3.3 Lokasi Penelitian.....	33

3.4 Jenis Data.....	33
3.4.1 Data Primer.....	33
3.4.2 Data Sekunder	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5.1 Wawancara	34
3.5.2 Observasi	35
3.5.3 Dokumentasi.....	35
3.6 Teknik Analisis Data	36
3.7 Strategi Validitas Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	39
4.1.1 Profil Vendor Outsourcing <i>Call center</i> Rumah Sakit Hermina.....	39
4.1.2 Rumah Sakit Hermina: Rumah Sakit Berjejaring	42
4.1.3 Bentuk Kerjasama Vendor dan Rumah Sakit Hermina.....	48
4.2 Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 <i>Call center</i> Sebagai Sistem Tersentral.....	51
4.2.2 Pola-pola Komunikasi dan Interaksi : <i>Call center</i> dan Pasien BPJS.....	72
4.2.3 Dimensi dan Segi Pokok dalam Penanganan Pendaftaran	87
4.2.4 Model Komunikasi Pelayanan <i>Call Center</i> : Model yang diambil praktek nyata dan Model yang relevan	95
4.3 Pembahasan	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	115
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA.....	xiii
LAMPIRAN	xv

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Mitra dari sektor perbankan.....	41
Gambar 4.2 Mitra dari sektor kesehatan.....	42
Gambar 4.3 Rumah Sakit Bersalin Hermina pada 1983.....	43
Gambar 4.4 Piagam dari BPJS Kesehatan untuk RS Hermina Pasteur	45
Gambar 4.5 Koordinasi dapertemen di Hermina Ciawi	45
Gambar 4.6 Strukurur Organisasi <i>Call center</i> Rumah Sakit Hermina	52
Gambar 4.7 Lowongan <i>Call center</i> Agent Di PT AOS.....	53
Gambar 4.8 Penyebab <i>AHT</i> Tinggi	56
Gambar 4.9 Tahapan menghubungi <i>call center</i>	60
Gambar 4.10 Antrian telepon menunggu agent yang tersedia.....	61
Gambar 4.11 Perolehan <i>SLA</i> pada sabtu 25 Mei 2024	62
Gambar 4.12 Shift Agent <i>Call center</i>	63
Gambar 4.13 Aktivitas Agent dalam pada saat <i>duty</i>	65
Gambar 4.14 <i>Call center</i> Hermina sedang Kiwing	66
Gambar 4.15 <i>Call center</i> Hermina sedang <i>Avail</i>	67
Gambar 4.16 Distribus telepon masuk pada <i>call center</i>	67
Gambar 4.17 Agent melakukan <i>Inbound</i>	69
Gambar 4.18 Penyampaian informasi oleh Penanggung Jawab.....	78
Gambar 4.19 Alur informasi <i>Call center</i> Rumah Sakit Hermina	80
Gambar 4.20 Rapat Koordinasi Rumah Sakit Hermina	84
Gambar 4.21 Detail dokter di Rumah Sakit Hermina Depok.....	88
Gambar 4.22 Aturan dokter di Rumah Sakit Hermina Depok	89
Gambar 4.23 Penanganan pasien oleh pananggung jawab.....	90
Gambar 4.24 Konfirmasi informasi Agent (bawahan ke atasan)	93
Gambar 4.25 Jam Kerja agent <i>call center</i>	96
Gambar 4.26 Jam istirahat agent saat <i>duty</i>	98
Gambar 4.27 Alur panggilan masuk ke <i>call center</i>	99
Gambar 4.28 Proses agent sedang <i>duty</i>	101
Gambar 4.29 Model Komunikasi <i>Call center</i> Rumah Sakit Hermina.....	102

Gambar 4.30 Komunikasi Organisasi pada <i>Call center</i>	107
Gambar 4.31 Laporan Harian Agent oleh Team Leader	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Informasi pasien BPJS RS Hermina.....	6
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	29