

Implementasi Asuransi Mandiri Inhealth PT. Bank Sumut : Studi Kasus PT. Bank Sumut Cabang Stabat

Alesandro Nesta¹, Najla Yasmin^{2*}, Syafa Nazwa Almalika Saragih³, Hairani Siregar⁴

^{1,2,3,4}Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Kota Medan, Indonesia

Email: ¹adandroggt@gmail.com, ²najlayasmin21@gmail.com, ³nazwasyafa41@gmail.com, ⁴hairani@usu.id

Abstrak

Mandiri Inhealth adalah perusahaan asuransi jiwa dan kesehatan yang menyediakan jaminan kesehatan komersial untuk perusahaan swasta, BUMN, dan institusi pemerintah. PT. Bank Sumut, khususnya cabang Stabat, bekerja sama dengan Mandiri Inhealth untuk menjamin kesehatan pegawai tetap mereka. Program yang ditawarkan meliputi rawat inap, rawat jalan, persalinan, serta bantuan alat kesehatan seperti kacamata. Selain pegawai tetap, keluarga inti pegawai juga memperoleh asuransi jiwa dan kesehatan serupa, meskipun terdapat batasan pada fasilitas tertentu, seperti bantuan alat kesehatan yang hanya diberikan kepada pegawai tetap. Studi ini mengungkapkan kelebihan dan kendala dalam implementasi Mandiri Inhealth di Bank Sumut Cabang Stabat. Kelebihan yang ditemukan meliputi produk asuransi yang variatif, layanan pelanggan yang cepat dan terarah, perlindungan asuransi jiwa, santunan ahli waris, serta produk asuransi purna jabatan. Namun, terdapat kendala terkait sistem rujukan yang menjadi hambatan bagi pengguna untuk mengakses perawatan kesehatan, karena hanya layanan tertentu yang dapat diakses tanpa rujukan, seperti dokter anak, dokter kandungan, dan THT. Melalui wawancara dengan Pimpinan Bank Sumut Cabang Stabat, terlihat komitmen perusahaan dalam memberikan perlindungan kesehatan yang optimal, tidak hanya untuk pegawai tetapi juga keluarga mereka. Hal ini mencerminkan upaya perusahaan dalam menjaga kesejahteraan dan keamanan finansial pegawai melalui berbagai program asuransi yang ditawarkan.

Kata Kunci: Asuransi, Mandiri Inhealth, Implementasi, PT. Bank Sumut.

Abstract

Mandiri Inhealth is a life and health insurance company that provides commercial health insurance for private companies, state-owned companies and government institutions. PT. Bank Sumut, especially the Stabat branch, is collaborating with Mandiri Inhealth to ensure the health of their permanent employees. The programs offered include inpatient care, outpatient care, childbirth, as well as assistance with medical equipment such as glasses. Apart from permanent employees, employees' immediate families also receive similar life and health insurance, although there are restrictions on certain facilities, such as medical equipment assistance which is only provided to permanent employees. This study reveals the advantages and obstacles in implementing Mandiri Inhealth at Bank Sumut Stabat Branch. The advantages found include varied insurance products, fast and targeted customer service, life insurance protection, heirs' compensation, and post-service insurance products. However, there are problems related to the referral system which create obstacles for users to access health care, because only certain services can be accessed without a referral, such as pediatricians, obstetricians and ENTs. Through interviews with the Head of Bank Sumut Stabat Branch, the company's commitment to providing optimal health protection, not only for employees but also their families, can be seen. This reflects the company's efforts to maintain the welfare and financial security of employees through the various insurance programs offered.

Keywords: Insurance, Mandiri Inhealth, Implementation, PT. North Sumatra Bank.

PENDAHULUAN

Asuransi kesehatan merupakan salah satu kebutuhan penting dalam mendukung kesejahteraan masyarakat, terutama di era modern yang penuh ketidakpastian. Program asuransi tidak hanya memberikan perlindungan finansial saat menghadapi risiko kesehatan tetapi juga berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya perlindungan kesehatan, perusahaan-perusahaan di Indonesia mulai memberikan perhatian lebih terhadap penyediaan jaminan kesehatan bagi karyawannya.

PT. Bank Sumut, sebagai salah satu lembaga keuangan terkemuka di Indonesia, menjalin kerja sama dengan Mandiri Inhealth untuk memberikan layanan asuransi kesehatan bagi karyawannya. Program ini bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan yang optimal, meningkatkan rasa aman, dan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih produktif. Namun, pelaksanaan program asuransi ini tidak terlepas dari tantangan, seperti penyesuaian kebijakan perusahaan, pemahaman karyawan terhadap manfaat asuransi, dan pengelolaan klaim.

PT Bank Sumut, sebagai salah satu lembaga perbankan terkemuka di Sumatera Utara. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 4 Nopember 1961 dengan sebutan BPSU. Pertumbuhan Bank Sumut di era sekarang menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan dilihat dari kinerja dan prestasi yang di peroleh oleh PT. Bank Sumut dari waktu ke waktu, tidak hanya itu pegawai dari PT Bank Sumut juga terus bertambah sejalan dengan banyaknya kantor cabang dbuta. Hal itu membuat PT Bank Sumut memahami pentingnya jaminan kesehatan bagi pegawainya. Hal ini diwujudkan melalui kerja sama dengan Mandiri Inhealth, sebuah perusahaan asuransi jiwa dan kesehatan yang menawarkan berbagai produk asuransi komersial bagi institusi pemerintah, BUMN, dan sektor swasta. Kolaborasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa pegawai tetap PT Bank Sumut, beserta keluarga inti mereka, memperoleh perlindungan kesehatan yang optimal dan memadai.

Asuransi Mandiri Inhealth di PT Bank Sumut merupakan program perlindungan kesehatan yang dirancang untuk memberikan jaminan kesehatan bagi pegawai tetap dan keluarga inti mereka. Program ini merupakan hasil kerja sama antara PT Bank Sumut dan Mandiri Inhealth, sebuah perusahaan penyedia layanan asuransi jiwa dan kesehatan komersial yang melayani berbagai sektor, termasuk BUMN dan swasta. Melalui program ini, pegawai PT Bank Sumut dan keluarganya memperoleh akses ke berbagai layanan kesehatan, seperti rawat inap, rawat jalan, tindakan persalinan, dan bantuan alat kesehatan. Tujuan utama dari program ini adalah memberikan keamanan finansial bagi pegawai dalam menghadapi biaya medis yang semakin tinggi, sekaligus meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Mandiri Inhealth menawarkan berbagai program yang menarik sebagai bentuk jaminan sosial. Program-program Asuransi Mandiri Inhealth dirancang untuk memberikan jaminan finansial bagi pegawai dan keluarganya dalam menghadapi kebutuhan perawatan medis yang semakin kompleks dan mahal. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengimplementasi Asuransi Mandiri Inhealth di PT Bank Sumut Cabang Stabat. Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya Asuran Mandiri Inhealth selalu dibanjiri dengan respon keunggulan-keunggulan baik dari sistem pelayanan maupun dari informasi-informasi yang disajikan kepada pengguna. Namun, apakah dibalik keunggulan tersebut terdapat kendala yang membuat implementasi pelayanan Asuransi Mandiri Inhealth tidak sesuai dengan apa yang diinformasikan? Maka tujuan penelitian kami juga menyangkut analisis pelaksanaan program Asuransi mandiri Inhealth di Pt Bank Sumut Cabang Stabat dengan focus implementasi pelayanan Mandiri Inhealth

Studi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang kontribusi program ini terhadap kesejahteraan pegawai, sekaligus menjadi dasar bagi rekomendasi perbaikan layanan di masa depan. Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengungkap bagaimana kerja sama antara PT Bank Sumut dan Mandiri Inhealth dapat menjadi model ideal bagi institusi lain yang ingin meningkatkan kesejahteraan pegawainya melalui program asuransi kesehatan.

METODE

Pendekatan kualitatif dipilih sesuai dengan pandangan Creswell (2014), yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif sangat cocok ketika peneliti ingin mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari isu sosial atau kemanusiaan. Dalam hal ini, teknik wawancara mendalam diambil dari pendapat Yin (2018) yang menekankan bahwa wawancara adalah sumber informasi penting dalam studi kasus kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam sebagai metode pengumpulan data, sejalan dengan penjelasan Sugiono (2010) yang menyebutkan bahwa tujuan metode kualitatif adalah untuk memahami fenomena sosial dari perspektif subjek yang diteliti. Wawancara

dilakukan dengan Pemimpin Seksi Operasional PT. Bank Sumut Cabang Stabat pada 27 September 2024, untuk menggali informasi terkait penerapan Mandiri InHealth di cabang tersebut. Analisis data mengikuti model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri dari tiga langkah: pengkondisian data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini dilaksanakan secara bersamaan selama penelitian untuk memastikan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali pemahaman mengenai implementasi Mandiri InHealth di PT. Bank Sumut Cabang Stabat. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti berfokus pada pemahaman fenomena melalui perspektif subjek yang terlibat, yaitu Pemimpin Seksi Operasional. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, yang memberikan peneliti akses kepada informasi yang kaya dan terperinci tentang penerapan Mandiri InHealth. Dengan menggunakan teknik analisis data dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014), penelitian ini berusaha mengidentifikasi pola-pola yang muncul dari data yang dikumpulkan serta memberikan gambaran jelas mengenai pengalaman dan persepsi pihak yang terlibat dalam implementasi tersebut.

Analisis data yang interaktif memungkinkan peneliti untuk menyusun dan menyaring informasi yang relevan, serta mengaitkan berbagai temuan untuk membangun narasi yang komprehensif. Seluruh kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang tantangan dan peluang yang dihadapi oleh PT. Bank Sumut Cabang Stabat dalam menerapkan Mandiri InHealth, serta dampaknya terhadap kinerja operasional dan hubungan dengan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara kepada Pimpinan Seksi Operasional PT. Bank Sumut Cabang Stabat Ibu Herni Watty, Asuransi Mandiri Inhealth di Pt Bank Sumut Cabang Stabat diimplementasikan dengan beberapa bagian. Adapun hasil wawancaranya akan kami bagi sesuai hasil penelitian yaitu dengan membagi beberapa sub bagian terkait implementasi pelayanan Mandiri Inhealth di PT. Bank Sumut Cabang Stabat :

1. Pihak yang Mendapatkan Asuransi Mandiri Inhealth

Pelayanan Asuransi Mandi Inhealth hanya diberikan kepada pegawai tetap yang bekerja di PT. Bank Sumut Cabang Stabat. Pihak yang mendapatkan Asuransi Mandiri Inhealth hanya pegawai tetap yang bekerja di PT. Bank Sumut. Pegawai tetap yang sudah memiliki keluarga, keluaraga intinya juga mendapatkan pelayanan Asuransi Mandiri Inhealth.

2. Pembayaran Asuransi Mandiri Inhealth

Asuransi Mandiri Inhealth dibayar oleh pihak perusahaan langsung yaitu PT. Bank Sumut berdasarkan **MOU** yang berlaku.

3. Fasilitas Asuransi Mandiri Inhealth

Fasilitas dari Asuransi Mandiri Inhealth yang didapatkan antara lain :

- a. Rawat Inap: Rawat inap merupakan pelayanan perawatan kesehatan yang diberikan kepada pasien yang membutuhkan intensif dalam perawatan dan pengawasan ketat. Pasien yang dirawat inap akan menginap di rumah sakit untuk mendapatkan perawatan, seperti observasi, diagnosis, pengobatan, keperawatan, dan rehabilitasi medik
- b. Rawat Jalan: Rawat jalan merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tanpa harus dirawat inap di rumah sakit. Layanan inpe mencakup berbagai tindakan medis, seperti pemeriksaan, konsultasi dokter, dan pengobatan .
- c. Tindakan untuk Persalinan: Tindakan persalinan yaitu tindakan medis yang dilakukan untuk proses melahirkan anak.
- d. Bantuan Alat untuk Kesehatan: Bantuan alat kesehatan merupakan bantuan yang ditujukan untuk menunjang kesehatan pegawai contohnya seperti kacamata.

4. Program Lainnya yang Ditawarkan Mandiri Inhealth

Mandiri Inhealth menawarkan program perlindungan asuransi jiwa dengan penawaran solusi perlindungan jiwa yang dibutuhkan karyawan. Adapun programnya antara lain :

- a. InHealth Group TermLife: Inhealth Group TermLife merupakan bentuk pemberian santunan kepada ahli waris apabila pegawai meninggal dunia yang disebabkan sakit atau kecelakaan.
- b. InHealth Group Personal Accident: Inhealth Group Personal Accident merupakan bentuk pemberian santunan kepada ahli waris apabila peserta meninggal dunia disebabkan oleh kecelakaan.
- c. InHealth Group Personal Accident: Inhealth Group Personal Accident merupakan bentuk penghargaan atas dedikasi terbia, dilakukan melalui produk asuransi purna jabatan.
- d. InHealth Credit Life: Produk asuransi yang diperuntukkan bagi debitur suatu Lembaga Jasa Keuangan seperti perbankan, multifinance, dan semacamnya.

5. Kelebihan dan Kendala

Mandiri InHealth di Bank Sumut Cabang Stabat memiliki sejumlah kelebihan dan kendala.

Sisi kelebihan Mandiri InHealth antara lain yaitu :

- a. Asuransi Mandiri Inhealth menawarkan bermacam produk asuransi kesehatan yang variatif.
- b. Memberikan perlindungan finansial bagi pegawai dalam menghadapi biaya perawatan medis yang relative mahal.
- c. Layanan pelanggan yang responsif memudahkan pegawai untuk mendapatkan informasi dan bantuan terkait kebutuhan kesehatan mereka.

Sisi kendala Mandiri Inhealth

- a. Pengimplementasian pelayanan asuransi Mandiri Inhealth mengalami kendala yaitu dalam sistem rujukan yang dirasakan oleh pengguna asuransi tersebut. Mereka merasa bahwa sistem rujukan mempersulit untuk mengakses perawatan kesehatan secara keseluruhan sehingga para pengguna mengeluh akan hal itu.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Syamsul Bahri Saragih selaku Pimpinan PT Bank Sumut Cabang Stabat bahwasanya terdapat kelebihan yang dirasakan oleh beliau dan untuk kendala beliau tidak merasa ada kendala sedikit pun dari pelayanan asuransi MAndiri Inhealth. Adapun kelebihanannya menurut Bapak Syamsul yaitu :

- a. Asuransi Mandiri Inhealth memudahkan proses berobat di rumah sakit dengan cepat dan tidak ada kendala secara administrasi dan dilayani oleh dokter ataupun perawat dengan baik di rumah sakit.

Pembahasan Penelitian

Pelayanan Asuransi Mandiri Inhealth sudah diimplementasikan secara baik di PT. Bank Sumut Cabang Stabat. Pelayanan ini hanya melibatkan pegawai tetap saja yang mana pegawai yang masi belum menjabat sebagai pegawai tetap tidak mendapatkan pelayanan asuransi Mandiri Inhealth. Hal tersebut dikarenakan pihak PT. Bank Sumut yang membayarkan langsung dengan pihak Asuransi Mandiri Inhealth yang mana nama-nama yang belum menjadi pegawai tetap belum ada di data dan karena hal tersebut mereka tidak mendapatkan pelayanan asuransi Mandiri Inhealth. Fasilitas-fasilitas yang ditawarkan oleh asuransi Mandiri Inhealth membuat pegawai-pegawai puas dengan pelayanan dari asuransi tersebut sebab pelayanan yang ditawarkan seperti rawat inap, rawat jalan ataupun fasilitas yang ditujukan untuk bantuan alat kesehatan membuat mereka merasa terjamin dalam kebutuhan kesehatan atau jiwa mereka.

Implementasi dari pelayanan Asuransi Mandiri Inhealth terdapat sedikit perbedaan terkait fasilitas yang di dapatkan oleh pegawai yang bekerja di PT. Bank Sumut dengan keluarga inti mereka, perbedaan tersebut terdapat pada bantuan alat kesehatan seperti kacamata yang hanya didapatkan oleh pegawai tetap, keluarga inti dari pegawai tetap tidak mendapatkan fasilitas tersebut. Perbedaan tersebut tidak menjadi hal besar yang harus dipermasalahkan, sebab berdasarkan hasil wawancara kami keluarga dari pihak pegawai S juga tidak masalah akan hal itu dan mereka sudah merasa cukup dengan pelayanan asuransi Mandiri Inhealth yang diberikan.

Selain itu, implementasi pelayanan asuransi Mandiri Inhealth mengalami kendala terkait sistem rujukan yang ada sehingga nasabah merasa hal tersebut menjadi hambatan bagi mereka untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mereka. Namun, hambatan tersebut tidak menjadi fatal dalam pelayanan asuransi Mandiri Inhealth dan dapat dikendalikan dengan baik oleh pengguna asuransi maupun dari pihak pelayanan asuransi. Pelayanan asuransi sudah dijalankan dengan baik yang membuat pegawai tetap PT. Bank Sumut Cabang Stabat mayoritas menggunakan asuransi Mandiri Inhealth dibandingkan dengan pelayanan asuransi lainnya yang mereka dapatkan. Hal tersebut sebagai pembuktian bahwa pelayanan asuransi sudah diimplementasikan dengan baik dan semaksimal mungkin untuk membantu pegawai tetap memenuhi kebutuhan kesehatan ataupun jiwa mereka.

Namun, alangkah lebih baiknya agar pelayanan asuransi Mandiri Inhealth terus ditingkatkan lagi dalam mekanisme pelayanan atau lebih menyeluruh dalam sistem pemberian layanan terhadap pegawai PT. Bank Sumut agar semua pihak dapat merasakan hal yang sama. Terkait kendala yang dialami oleh pengguna asuransi, menjadi penting bagi Mandiri Inhealth untuk diperhatikan agar mereka lebih puas dan citra asuransi Mandiri Inhealth terus memukau dipengguna pelayanan asuransi.

Pelayanan asuransi Mandiri Inhealth membuktikan bahwa asuransi untuk menjamin kesehatan ataupun jiwa dari pekerja merupakan hal penting untuk diperhatikan. Tidak hanya bagi pegawai sebagai penerima dari pelayanan melainkan juga dari pemilik Perusahaan sebagai bentuk pertanggung jawaban bagi mereka. Asuransi Mandiri Inhealth dapat menjadi contoh untuk perseroan terbatas yang bergerak di bidang asuransi kesehatan lainnya sebab implementasi yang dilakukan dikategorikan baik dan berhasil yang dibuktikan dengan kepuasan pegawai-pegawai khususnya pegawai PT Bank Sumut Cabang Stabat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi Asuransi Mandiri InHealth di PT. Bank Sumut Cabang Stabat, dapat disimpulkan bahwa program asuransi ini telah diimplementasikan dengan baik dan efektif dalam memberikan perlindungan kesehatan. Fasilitas yang diberikan cukup komprehensif, mencakup layanan rawat inap, rawat jalan, tindakan persalinan, dan bantuan alat kesehatan, meskipun terdapat perbedaan cakupan manfaat antara pegawai tetap dan keluarga inti, terutama dalam hal bantuan alat kesehatan yang hanya diberikan kepada pegawai tetap.

Meskipun terdapat kendala dalam sistem rujukan yang mengharuskan pengguna asuransi untuk mendapatkan rujukan terlebih dahulu untuk beberapa layanan tertentu hal ini tidak signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan. Hal ini dibuktikan dengan tingginya preferensi pegawai tetap PT. Bank Sumut Cabang Stabat dalam menggunakan Asuransi Mandiri InHealth dibandingkan asuransi lainnya, yang mengindikasikan bahwa implementasi program ini telah berhasil memenuhi kebutuhan perlindungan kesehatan pegawai dan keluarganya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa meskipun masih terdapat beberapa keterbatasan dan kendala dalam implementasinya, Asuransi Mandiri InHealth telah berhasil menjadi solusi perlindungan kesehatan yang efektif dan terpercaya bagi pegawai tetap PT. Bank Sumut Cabang Stabat.

Selain itu, keberhasilan implementasi Asuransi Mandiri InHealth ini tidak terlepas dari peran aktif manajemen dalam memastikan kelancaran proses administrasi serta komunikasi yang baik antara PT. Bank Sumut Cabang Stabat dan pihak penyedia asuransi. Penyelenggaraan sosialisasi secara rutin kepada pegawai juga turut meningkatkan pemahaman dan kesadaran mereka akan manfaat dan prosedur penggunaan asuransi ini. Hal ini menunjukkan pentingnya koordinasi yang efektif antara pihak bank, penyedia asuransi, dan pegawai untuk memastikan layanan yang diberikan dapat dimanfaatkan secara optimal.

Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat peluang perbaikan, khususnya dalam sistem rujukan dan penyediaan informasi yang lebih transparan terkait perbedaan manfaat antara pegawai tetap dan keluarga inti. Penyesuaian dan penyempurnaan dalam aspek tersebut dapat lebih meningkatkan kepuasan pegawai terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, pemantauan berkala terhadap kinerja program ini serta evaluasi berdasarkan umpan balik dari pegawai dapat menjadi langkah strategis untuk memastikan bahwa program asuransi ini tetap relevan dan mampu memenuhi kebutuhan perlindungan kesehatan yang berkembang di masa mendatang.

Secara keseluruhan, program ini telah berhasil memberikan perlindungan. Meskipun ada perbedaan manfaat antara pegawai tetap dan keluarga inti, serta kendala dalam sistem rujukan, kualitas pelayanan tetap tinggi, terlihat dari preferensi pegawai untuk menggunakan asuransi ini. Manajemen berperan aktif dalam sosialisasi dan komunikasi. Keberhasilan ini menjadikannya model praktik terbaik untuk asuransi kesehatan karyawan. Implementasi Asuransi Mandiri InHealth di PT. Bank Sumut Cabang Stabat dapat dijadikan model praktik terbaik dalam mengelola program asuransi kesehatan karyawan, khususnya dalam perusahaan yang memiliki struktur organisasi serupa.

Saran untuk asuransi Mandiri Inhealth agar tetap terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk pengguna-penggunanya. Kepada perusahaan-perusahaan yang belum bekerjasama terhadap pihak asuransi agar melakukan kerja sama secepat mungkin karena jaminan sosial menjadi kunci kualitas pegawai dan jaminan kesehatan menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengeksplorasi bagian-bagian yang tidak disinggung dalam penelitian ini agar penelitian selanjutnya dapat melengkapi kekurangan-kekurangan informasi yang kami sajikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. (2023). Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Chaira, R., Lukman, S., & Lukito, H. (2023). Analisis strategi bisnis PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 11(4), 1035–1040.
- Dewi, S. K., & Pratama, R. (2020). Analisis Strategi Bisnis PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia. *Semanticscholar*.
- Kusuma, A. P., & Yulianto, T. (2022). Peluang dan Tantangan dalam Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia: Studi Kebijakan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UGM*.
- Mandiri Inhealth. (2022). Laporan Tahunan: Produk dan Layanan Asuransi Kesehatan. Jakarta: Mandiri Inhealth.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- NATHALIA, Dede Dwi; HASAN, Delina; ARITONANG, M. G. S. Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Perbandingan Antara Sistem TMH Dengan Sistem Mandiri Inhealth. *Media Farmasi: Jurnal Ilmu Farmasi*, 2017, 14.1: 77-90.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (4th ed.). SAGE Publications.
- Ramisa, R., Ilyas, M., & Zamli, Z. (2024). Analisis kepuasan pengguna jaminan asuransi kesehatan Mandiri In Health pada pengguna Mandiri In Health di PT Pegadaian Persero Cabang Mamuju. *Ensiklopedia of Journal*, 6(4), 111–120.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). New Jersey: Pearson.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Saputra, M., Marlinae, L., Rahman, F., & Rosadi, D. (2015). Program jaminan kesehatan nasional dari aspek sumber daya manusia pelaksana pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 32-42.
- Siregar, H., & Abdullah, T. (2019). Mekanisme Koordinasi Manfaat antara BPJS Kesehatan dengan Asuransi Kesehatan Swasta (Studi Kasus: Mandiri Inhealth). *Universitas Gadjah Mada Repository*.
- Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhanda, Rachmad. Jaminan kesehatan dan managed care. *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala*, 2015, 15.2: 104-113.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- PT Bank Sumut. (2023). *Profil dan Program Kesejahteraan Pegawai Bank Sumut*. Medan: PT Bank Sumut.
- Putri, A. P., & Susilo, D. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Asuransi Mandiri Inhealth terhadap Pelayanan Poli Rawat Jalan di RS Hermina Palembang.
- Waruwu, W. Y., et al. (2024). Efektivitas pemberian jaminan sosial kepada pegawai. *Jurnal EMT KITA*, 8(4), 1617–1625.
- WIJAYA, Andika. *Hukum Jaminan Sosial Indonesia*. Sinar Grafika, 2022.