

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR SINGKATAN.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan	3
D. Manfaat	3
E. Keaslian Penelitian.....	4
F. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Pustaka.....	7
B. Landasan Teori	16
C. Kerangka Konsep.....	17
D. Pertanyaan Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	18
B. Subjek dan Objek	18
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
D. Definisi Operasional	19

E. Teknik Pengambilan Data	20
F. Instrumen Penelitian.....	21
G. Teknik Validitas dan Reliabilitas Data.....	21
H. Analisis Data	22
I. Tahapan Pelaksanaan Penelitian	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A. Hasil Penelitian.....	25
1. Alur Klaim BPJS Rawat Jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.....	25
2. Penyebab Pengembalian Klaim BPJS Rawat Jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.....	28
3. Dampak dari Pengembalian Klaim BPJS Rawat Jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.....	36
B. Pembahasan	38
1. Alur Klaim BPJS Rawat Jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.....	38
2. Penyebab Pengembalian Klaim BPJS Rawat Jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.....	38
3. Dampak dari Pengembalian Klaim BPJS Rawat Jalan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN.....	47