

DAFTAR ISI

INTISARI	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR SINGKATAN	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Studi Pustaka.....	11
1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	11
2. Klaim <i>dispute</i>	11
3. Faktor Penyebab Klaim <i>Dispute</i>	14
4. Desain Studi Kasus	21
B. Kerangka Teori.....	23
C. Kerangka Konsep	24
D. Pertanyaan Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
C. Subjek, Objek dan Sampel Penelitian	25
D. Identifikasi Variabel Penelitian	26
E. Definisi Operasional Variabel.....	26
F. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	27
1. Data Sekunder.....	28
2. Data Primer	28
G. Cara Analisis Data	29
1. Analisis Deskriptif	29
2. Analisa Kualitatif.....	29



3. Validitas dan Reliabilitas Data.....	29
H. Etika Penelitian.....	30
I. Jalannya Penelitian	30
1. Tahap Persiapan.....	30
2. Tahap Pelaksanaan.....	30
3. Tahap Akhir	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Penelitian.....	32
1. Karakteristik Subjek Penelitian	32
2. Proses Pengajuan Klaim Rawat Inap BPJS Kesehatan di RSUD Waled Cirebon	33
3. Kendala yang Dihadapi RSUD Waled dalam Mengajukan Klaim Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan.....	35
4. Karakteristik Berkas Klaim <i>Dispute</i> Pasien Rawat Inap di RSUD Waled Kabupaten Cirebon	46
5. Faktor Penyebab Klaim <i>Dispute</i> Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Waled	49
6. Dampak Klaim <i>Dispute</i>	52
B. Pembahasan	54
1. Proses Pengajuan Klaim Rawat Inap BPJS Kesehatan di RSUD Waled Cirebon	54
2. Kendala dalam Proses Pengajuan Klaim Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Waled.....	56
3. Faktor Penyebab Klaim <i>Dispute</i> Rawat Inap Peserta JKN di RSUD Waled Kabupaten Cirebon Berdasarkan Karakteristik Berkas Klaim <i>Dispute</i> tahun 2022 sampai 2023	60
4. Dampak Klaim <i>Dispute</i>	63
5. Keterbatasan Penelitian.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
1. Kesimpulan	65
2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
Lampiran	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Klaim Rawat Inap Peserta JKN di RSUD Waled Tahun 2021-2023	5
Tabel 2. Data Pendapatan RSUD Waled Tahun 2021-2023	6
Tabel 3. Keaslian Penelitian	7
Tabel 4. Tantangan manajemen klaim pada Skema Ghana Health Insurance	15
Tabel 5. Definisi Operasional	26
Tabel 6. Karakteristik Subjek Penelitian	32
Tabel 7. Faktor-faktor terkait Pengajuan Klaim Rawat Inap	35
Tabel 8. Distribusi Klaim Dispute Berdasarkan Tahun	46
Tabel 9. Penyebab Dispute Berdasarkan Jenis Dispute	46
Tabel 10. Distribusi Grouping INA-CBG's Klaim Dispute Berdasarkan Tingkat Keparahan (Severity Level)	47
Tabel 11. Dispute Koding dan Medis antara Rumah Sakit dan BPJS Kesehatan	50
Tabel 12. Faktor Penyebab Klaim <i>Dispute</i> dalam Kendala yang Terjadi Pada Proses Pengajuan Klaim Rawat Inap	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Kunjungan Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2021-2023 di RSUD Waled	4
Gambar 2. Tipe-tipe Dasar Desain Studi kasus	22
Gambar 3. Kerangka Teori	23
Gambar 4. Kerangka Konsep.....	24