

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Telaah Pustaka.....	13
1. <i>Case Management</i>	13
2. Peran dan Fungsi <i>Case Manager</i>	15
3. Standar Pelaksanaan <i>Case Management</i>	18
4. Efektivitas.....	20
5. Kendali Mutu Kendali Biaya.....	21
6. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	23
7. Proses Kerja <i>Case manager</i>	25
8. Evaluasi mutu pelayanan <i>Case Manager</i>	27
B. Kerangka Teori.....	31
C. Kerangka Konsep.....	32
D. Pertanyaan Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33

A. Jenis dan Desain Penelitian.....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
C. Subyek Penelitian.....	34
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	35
E. Definisi Operasional Variabel.....	35
F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	38
G. Cara Analisis Data.....	39
H. Etika Penelitian.....	41
I. Keterbatasan Penelitian.....	41
J. Jalannya penelitian.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian.....	44
B. Pembahasan.....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
A. KESIMPULAN.....	112
B. SARAN.....	113
Daftar Pustaka.....	115
Lampiran	121
1. <i>Ethical Clearance</i>	121
2. <i>Amandment Ethical Clearance</i>	122
3. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	123
4. Surat Izin Penelitian.....	124
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	125
6. Panduan wawancara mendalam.....	126
7. Panduan Diskusi Kelompok Terarah/ FGD I dan II.....	131
8. Lembar Penjelasan kepada Calon Subyek.....	135
9. Persetujuan Keikutsertaan.....	138

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3. Karakteristik Partisipan.....	46
Tabel 4. Hasil Analisis Data.....	47
Tabel 5. <i>Average Length of Stay</i> Pasien Rawat Inap tahun 2024.....	91
Tabel 6. Capaian Kejadian Readmisi Pasien Rawat Inap tahun 2024.....	92
Tabel 7. Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap tahun 2024.....	92
Tabel 8. Kejadian Insiden Keselamatan Pasien tahun 2024.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gambar 2. Proses Manajemen Pelayanan Pasien Tingkat Tinggi/ <i>High Level Case Management process</i>	25
Gambar 2. Proses <i>Case management</i>	27
Gambar 3. <i>Donabedian model for quality of care</i>	27
Gambar 5. Kerangka Teori.....	31
Gambar 6. Kerangka Konsep.....	32