



## DAFTAR ISI

<b><u>TESIS</u></b> .....	<b>i</b>
<b><u>LEMBAR PERSETUJUAN</u></b> .....	<b>iii.</b>
<b><u>DAFTAR ISI</u></b> .....	<b>v</b>
<b><u>DAFTAR TABEL</u></b> .....	<b>vii</b>
<b><u>DAFTAR GAMBAR</u></b> .....	<b>viii</b>
<b><u>DAFTAR LAMPIRAN</u></b> .....	<b>ix</b>
<b><u>ABSTRAK</u></b> .....	<b>x</b>
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	<b>xi</b>
<b><u>BAB I PENDAHULUAN</u></b> .....	<b>1</b>
A. <u>Latar Belakang Masalah</u> .....	1
B. <u>Perumusan Masalah</u> .....	7
C. <u>Tujuan Penelitian</u> .....	7
D. <u>Manfaat Penelitian</u> .....	8
E. <u>Keaslian Penelitian</u> .....	9
<b><u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u></b> .....	<b>16</b>
A. <u>Uraian Teori</u> .....	16
1. <u>Rawat Inap</u> .....	16
2. <u>Rekam Medis Elektronik</u> .....	16
3. <u>Unit Casemix</u> .....	19
4. <u>Klaim BPJS</u> .....	23
5. <u>Kualitas Komunikasi</u> .....	32
5. <u>Penelitian Relevan</u> .....	38
B. <u>Kerangka Teori</u> .....	43
C. <u>Kerangka Konsep</u> .....	44
D. <u>Hipotesis Tindakan atau Pertanyaan Penelitian</u> .....	44
<b><u>BAB III METODELOGI PENELITIAN</u></b> .....	<b>45</b>
A. <u>Jenis dan Desain Penelitian</u> .....	45
B. <u>Tempat dan Waktu Penelitian</u> .....	45
C. <u>Subyek Penelitian</u> .....	45
D. <u>Populasi, Sampel dan Sampling</u> .....	45



E. <u>Variabel Penelitian</u> .....	46
F. <u>Definisi Operasional Variabel</u> .....	47
G. <u>Teknik Pengambilan Data</u> .....	47
H. <u>Metode Analisis Data</u> .....	49
I. <u>Etika Penelitian</u> .....	52
J. <u>Keterbatasan Penelitian</u> .....	53
K. <u>Jalannya Penelitian</u> .....	53
L. <u>Jadwal Penelitian</u> .....	55
<b><u>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</u></b> .....	<b>56</b>
A. <u>Hasil Penelitian</u> .....	56
B. <u>Pembahasan</u> .....	81
<b><u>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</u></b> .....	<b>100</b>
A. <u>Kesimpulan</u> .....	100
B. <u>Saran</u> .....	101
<b><u>DAFTAR PUSTAKA</u></b> .....	<b>104</b>
<b><u>LAMPIRAN</u></b> .....	<b>113</b>



## DAFTAR TABEL

<u>Tabel 1.1 Data <i>Pending claim</i> BPJS pada Rawat Inap Tahun 2022-2023 berdasarkan Verifikator BPJS kesehatan .....</u>	4
<u>Tabel 1.2 Data <i>Pending claim</i> BPJS pada Rawat Inap Tahun 2024-2025 Berdasarkan Verifikator BPJS kesehatan menggunakan rekam medis elektronik .</u>	4
<u>Tabel 1.3 Keaslian Penelitian.....</u>	9
<u>Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....</u>	55
<u>Tabel 4.1 Rincian Ketenagakerjaan RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu.....</u>	56
<u>Tabel 4.2 Rincian Ketersediaan RSUD PKU Muhammadiyah Delanggu.....</u>	57
<u>Tabel 4.3 Karakteristik Informan .....</u>	61
<u>Tabel 4.4 Hasil Wawancara Faktor Kesalahan Koding Diagnosa dan Tindakan Penyebab <i>Pending claim</i> BPJS .....</u>	63
<u>Tabel 4.5 Hasil Wawancara Faktor Ketidaklengkapan Berkas Administrasi Penyebab <i>Pending claim</i> BPJS .....</u>	66
<u>Tabel 4.6 Hasil Wawancara Faktor Medis Penyebab <i>Pending claim</i> BPJS .....</u>	69
<u>Tabel 4.7 Hasil Wawancara Faktor <i>Human error</i> Penyebab <i>Pending claim</i> BPJS .....</u>	72
<u>Tabel 4.8 Hasil Wawancara Faktor Gangguan System Penyebab <i>Pending claim</i> BPJS .....</u>	74
<u>Tabel 4.9 Hasil Wawancara Faktor Perbedaan Pemahaman Regulasi Penyebab <i>Pending claim</i> BPJS .....</u>	75
<u>Tabel 4.10 Hasil Wawancara faktor keterbatasan SDM penyebab <i>pending claim</i> BPJS .....</u>	77
<u>Tabel 4.11 Hasil Wawancara Cara Mengatasi Hambatan yang Menyebabkan <i>Pending claim</i> BPJS .....</u>	79



## DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 2.1 Kerangka Teori</u> .....	43
<u>Gambar 2.2 Kerangka Konsep</u> .....	44
<u>Gambar 3.1 Analisis Menggunakan Kualitatif (Sugiyono, 2015)</u> .....	51
<u>Gambar 4.1 Subtema, Tema dan Kesimpulan Faktor Penyebab <i>Pending claim</i> BPJS</u> .....	62
<u>Gambar 4.2 Resume medis tidak lengkap</u> .....	64
<u>Gambar 4.3 Bukti <i>Pending claim</i> di Aplikasi <i>Office</i> Bulan Maret 2025</u> .....	68
<u>Gambar 4.4 Kartu Kendali Klaim Klaim Pasien BPJS</u> .....	70
<u>Gambar 4.5 Notifikasi System Down</u> .....	75
<u>Gambar 4.6 Rekapitulasi <i>Pending claim</i> Tahun 2022-2023</u> .....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1. Pedoman Wawancara</u> .....	113
<u>Lampiran 2. Pedoman Obserasi</u> .....	119
<u>Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi</u> .....	121
<u>Lampiran 4. Kisi-kisi Wawancara Faktor <i>Pending claim</i> BPJS Kesehatan</u> .....	125
<u>Lampiran 5. Gap Penelitian</u> .....	126
<u>Lampiran 6. Hasil Wawancara</u> .....	128
<u>Lampiran 7. Hasil Observasi dan Dokumentasi</u> .....	135

