

## DAFTAR ISI

	Halaman	
HALAMAN JUDUL	i	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii	ii
PERNYATAAN	iii	iii
KATA PENGANTAR	iv	iv
DAFTAR ISI	vi	vi
DAFTAR TABEL	viii	viii
DAFTAR GAMBAR	ix	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x	x
DAFTAR SINGKATAN	xi	Xi
INTISARI	xii	Xii
ABSTRACT	xiii	xiii
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>	
A            Latar Belakang Masalah	1	
B            Perumusan Masalah	10	
C            Tujuan Penelitian	10	
D            Manfaat Penelitian	11	
E            Keaslian Penelitian	12	
<b>BAB II</b> <b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>14</b>	
A            Telaah Pustaka	14	
B            Kerangka Teori	24	
C            Kerangka Konsep	25	
D            Pertanyaan Penelitian	26	
<b>BAB III</b> <b>METODE PENELITIAN</b>	<b>27</b>	
A            Rancangan Penelitian	27	
B            Lokasi Penelitian	27	
C            Subjek Penelitian	27	
D            Variabel dan Definisi Operasional Variabel	28	
E            Instrument Penelitian	31	
F            Cara Analisis Data	31	
G            Etika Penelitian	32	
H            Jalannya Penelitian	33	
<b>BAB IV</b> <b>HASIL PENELITIAN</b>	<b>35</b>	
A            Hasil Penelitian	35	
1. Penyebab Pengembalian Berkas Klaim yang ditolak/ditunda pembayarannya dari data BPJS Kesehatan & Data Rekam Medis	42	
2. Kompetensi Tim Klaim RSUD Kemayoran	50	
3. Kejelasan SOP	52	
4. Dukungan Manajemen	54	
5. Ketaatan Dokter	57	

	6. Persepsi Kabid PMR dan Petugas Verifikator BPJS Kesehatan	63
	7. Kinerja Administrasi dan Koder	66
B	Pembahasan	71
	1. Proses Klaim	71
	2. Penundaan Pembayaran Klaim BPJS Kesehatan	74
	3. Kompetensi Tim Klaim RSUD Kemayoran	77
	4. Kejelasan SOP Tim Klaim BPJS	78
	5. Dukungan Manajemen	79
	6. Ketaatan Dokter	81
	7. Persepsi Kabid PMR dan Petugas Verifikator BPJS Kesehatan	84
	8. Kinerja Administrasi dan Koder	87
BAB V	KESIMPULAN & SARAN	93
A	Kesimpulan	93
B	Saran	94
	DAFTAR PUSTAKA	96
	LAMPIRAN	100

<b>DAFTAR TABEL</b>		<b>Halaman</b>
Tabel 1	Berkas Klaim Pasien BPJS tahun 2015 yang ditolak	8
Tabel 2	Berkas Klaim Pasien BPJS tahun 2016 yang ditolak	9
Tabel 3	Penelitian –penelitian yang berhubungan dengan Penolakan pembayaran klaim	12
Tabel 4	Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 5	Karakteristik Dokter Spesialis	35
Tabel 6	Karakteristik Dokter Umum	36
Tabel 7	Karakteristik Tim untuk Klaim ke BPJS	37
Tabel 8	Karakteristik BPJS Kesehatan	38
Tabel 9	Karakteristik Manajemen	38
Tabel 10	Klaim yang ditolak /ditunda pembayarannya di RSUD Kemayoran oleh BPJS Kesehatan	43
Tabel 11	Penyebab Penundaan Pembayaran Klaim dari data BPJS Kesehatan & Rekam Medis di RSUD Kemayoran Periode Jan s/d Apr 2017	45
Tabel 12	Penyebab Kesalahan Penginputan Berdasarkan Data Rekam Medis di RSUD Kemayoran Periode Jan s/d Apr 2017	46
Tabel 13	. Penyebab Konfirmasi Koding berdasarkan Data Rekam Medis di RSUD Kemayoran Periode Jan s/d Apr 2017	47
Tabel 14	Penyebab Kelengkapan Pemeriksaan Penunjang Berdasarkan Rekam Medis di RSUD Kemayoran Periode Jan s/d Apr 2017	49

<b>DAFTAR GAMBAR</b>		<b>Halaman</b>
Gambar 1	Kunjungan Pasien umum dan Pasien BPJS di RSUD Kemayoran Tahun 2015	5
Gambar 2	Kunjungan Pasien umum dan Pasien BPJS di RSUD Kemayoran Tahun 2016	6
Gambar 3	Rata-rata per Kwartal Kunjungan Pasien Unum dan Pasien BPJS di RSUD Kemayoran Tahun 2015 -2016.	7
Gambar 4	Alur Proses Klaim	19
Gambar 5	Kerangka Teori	24
Gambar 6	Kerangka Konsep	25
Gambar 7	Alur Proses Administrasi Klaim	39

### **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Permohonan menjadi Informan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Persetujuan Informan
- Lampiran 3 Petunjuk Wawancara
- Lampiran 4 Kuesioner untuk Dokter/Dokter Spesialis
- Lampiran 5 Pedoman Wawancara Mendalam Dokter/Dokter Spesialis
- Lampiran 6 Pedoman Wawancara Mendalam Petugas Administrasi Klaim
- Lampiran 7 Pedoman Wawancara Mendalam Petugas Koder
- Lampiran 8 Pedoman Wawancara Mendalam Tim Manajemen
- Lampiran 9 Pedoman Wawancara Mendalam Verifikator BPJS
- Lampiran10 Pedoman Wawancara Mendalam kabid Penjaminan Manfaat Rujukan

## DAFTAR SINGKATAN

Kode/Lambang	Arti/keterangan
BPJS	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BLUD	Badan Layanan Umum Daerah
DKI	Daerah Khusus Ibukota
DPJP	Dokter Penanggung Jawab Pasien
FKTP	Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKRTL	Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
FPK	Form Pengajuan klaim
HEG	Hiper Emesis Gravidarum
ICD 9CM	International Code Diseases Nine Clinical Modification
ICD 10	International Code Diseases Ten
IGD	Instalasi Gawat Darurat
INA-CBG's	Indonesia Case Base Groups
JKN	Jaminan Kesehatan Nasional
LOS	Length Of Stay
PBI	Penerima Bantuan Iuran
PKS	Perjanjian Kerja Sama
PPK	Pemberi Pelayanan Kesehatan
PHL	Pekerja Harian lepas
PNPK	Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran
MOU	Memorandum Of Understanding
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
RMIK	Rekam Medis & Informasi Kesehatan
SJSN	Sistem Jaminan Sosial Nasional
SIMRS	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
SEP	Surat Eligibilitas Peserta
SPK	Standar Pelayanan Kedokteran
SPO	Standar Prosedur Operasional
UPF	Unit Pelayanan Fungsional