

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
INTISARI	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	14
B. Perumusan Masalah	19
C. Tujuan Penelitian	19
D. Manfaat Penelitian	19
E. Keaslian Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	22
B. Kerangka Teori	32
C. Kerangka Konsep	33
D. Hipotesis dan Pertanyaan Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	34



B.	Tempat dan Waktu Penelitian	33
C.	Subjek Penelitian	34
D.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	35
E.	Instrumen Penelitian	35
F.	Teknik Pengumpulan Data	36
G.	Cara Analisis Data	37
H.	Etika Penelitian	38
I.	Jalannya Penelitian	39
J.	Keterbatasan Penelitian	40
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
A.	Hasil Penelitian	41
B.	Pembahasan	53
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	60
B.	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN		65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Data klaim yang tertunda	17
Tabel 2 Data jumlah SDM tenaga medis	17
Tabel 3 Karakteristik individu (responden)	40
Tabel 4 Penundaan klaim berdasarkan usia pasien	42
Tabel 5 Penundaan klaim berdasarkan kelas perawatan pasien	42
Tabel 6 Penundaan klaim berdasarkan kelompok staf medik	43
Tabel 7 Penundaan klaim berdasarkan total biaya RS dan total klaim INA-CBGs	44
Tabel 8 Penundaan klaim berdasarkan total biaya RS per SMF	45
Tabel 9 Penundaan klaim berdasarkan total klaim per SMF	46
Tabel 10 Penundaan klaim berdasarkan faktor penyebab	46

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1	Alur klaim	24
Gambar 2	Asuransi kesehatan model tripartite	31
Gambar 3	Kerangka teori	32
Gambar 4	Kerangka konsep	32
Gambar 5	Klaim yang tertunda berdasarkan total biaya RS dan total klaim (grafik)	44

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Lembar penjelasan kepada calon subjek	62
Lampiran 2	Persetujuan keikutsertaan dalam penelitian	65
Lampiran 3	Lembar persetujuan	66
Lampiran 4	Panduan wawancara	67
Lampiran 5	Petunjuk wawancara	68

DAFTAR SINGKATAN

JKN	Jaminan Kesehatan Nasional
BPJS	Badan Penyelenggara Jaminan Nasional
INA-CBGs	<i>Indonesia Case Base Groups</i>
SJSN	Sistem Jaminan Sosial Nasional
RITL	Rawat Inap Tingkat Lanjut
RJTL	Rawat Jalan Tingkat Lanjut
SEP	Surat Eligibilitas Peserta
PBI	Penerima Bantuan Iuran
IP3	Instalasi Penyelesaian Piutang Pasien
SDM	Sumber Daya Manusia
RJ	Rawat Jalan
RI	Rawat Inap
IGD	Instalasi Gawat Darurat
ICD	<i>International Classification of Disease</i>
SLA	<i>Service Level Agreement</i>
FPK	Formulir Pengajuan Klaim
DPJP	Dokter Penanggung Jawab Pasien
PPK	Pemberi Pelayanan Kesehatan
PPK	Panduan Praktek Klinik
KSM	Kelompok Staf Medik
MPKR	Manajemen Pelayanan Kesehatan Rujukan
PPJK	Pusat Pembiayaan Jaminan Kesehatan