

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv
<b>INTISARI</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Keaslian Penelitian .....	5
F. Gambaran Umum Rumah Sakit .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	14
A. Tinjauan Pustaka .....	14
B. Kerangka Konsep .....	23
C. Pertanyaan Penelitian .....	24

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	27
D. Definsi Operasional .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data .....	29
F. Instrumen Penelitian.....	30
G. Teknik Analisis Data .....	31
H. Teknik Validitas Data .....	32
I. Jalannya Penelitian .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. HASIL.....	35
1. Mekanisme Pelaksanaan Pengajuan Klaim Asuransi BPJS Pasien Rawat Inap .....	35
2. Dokumen Pendukung Persyaratan Pengajuan Klaim Asuransi BPJS Pasien Rawat Inap.....	51
3. Faktor Penyebab Klaim Dikembalikan oleh Verifikator BPJS .....	53
4. Upaya yang Dilakukan Petugas Menyelesaikan Revisi.....	63
B. PEMBAHASAN .....	65
1. Mekanisme Pelaksanaan Pengajuan Klaim Asuransi BPJS Pasien Rawat Inap .....	65
2. Dokumen Pendukung Persyaratan Pengajuan Klaim Asuransi BPJS Pasien Rawat Inap.....	68
3. Faktor Penyebab Klaim Dikembalikan oleh Verifikator BPJS .....	69
4. Upaya yang Dilakukan Petugas Menyelesaikan Revisi.....	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	84
LAMPIRAN .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambr 1. Kerangka Konsep Penelitian .....	24
---	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Performance</i> RSUD Muhammadiyah Purworejo .....	13
Tabel 2. Hasil Obsevasi .....	58
Tabel 3. Hasil Observasi .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara .....	87
2. Pedoman Wawancara Perawat .....	88
3. Pedoman Wawancara Dokter .....	89
4. Pedoman Wawancara Petugas <i>Front Office</i> .....	90
5. Pedoman Wawancara Kepala Rekam Medis .....	91
6. Pedoman Wawancara Petugas Assembling .....	93
7. Pedoman Wawancara Verifikator .....	94
8. <i>Checklist</i> Pengamatan .....	96
9. <i>Checklist</i> Pengamatan <i>Front Office</i> .....	98
10. Hasil Wawancara Responden A .....	100
11. Hasil Wawancara Responden B .....	103
12. Hasil Wawancara Responden C .....	108
13. Hasil Wawancara Responden D .....	112
14. Hasil Wawancara Responden E .....	116
15. Hasil Wawancara Responden F .....	118
16. Hasil Wawancara Responden G .....	121
17. Hasil Wawancara Responden H .....	126
18. Hasil Wawancara Responden Triangulasi .....	128
19. Hasil <i>Checklist</i> Pengamatan .....	131
20. Hasil <i>Checklist</i> Pengamatan <i>Front Office</i> .....	133
21. Uji Coba Standar Prosedur Operasional .....	135
22. Surat Keterangan Penelitian .....	139
23. Persetujuan Subjek Penelitian .....	140