

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR SINGKATAN .....	x
INTISARI .....	xi
ABSTRACT .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Keaslian Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
A. Telaah Pustaka .....	11
1. Definisi Klaim .....	11
2. Proses Klaim .....	12
3. Keterlambatan Pembayaran Klaim .....	18
4. Manajemen Klaim di Rumah Sakit .....	19
B. Kerangka Teori .....	27
C. Kerangka Konsep .....	27
D. Pertanyaan Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN .....	29
A. Desain Penelitian .....	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
C. Subjek Penelitian .....	29
D. Identifikasi Variabel Penelitian .....	30
E. Definisi Operasional .....	30
F. Instrumen Penelitian .....	30
G. Analisis Data .....	32
H. Etika Penelitian .....	34
I. Keterbatasan Penelitian .....	35
J. Jalannya Penelitian .....	35

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	37
	A. Hasil.....	37
	B. Pembahasan .....	60
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	
	A. Kesimpulan .....	77
	B. Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....		79
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien Berdasarkan Poliklinik Rawat Jalan .....	5
Tabel 2. Jumlah Kunjungan Pasien di Instalasi Rawat Inap .....	5
Tabel 3. Klaim Belum Layak Bayar Instalasi Rawat Jalan .....	7
Tabel 4. Definisi Operasional .....	30
Tabel 5. Karakteristik Informan .....	37
Tabel 6. Rekapitulasi Berkas Klaim dikembalikan di Instalasi Rawat Jalan ...	42
Tabel 7. Rekapitulasi Berkas Klaim dikembalikan di Instalasi Rawat Inap ....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Verifikasi Klaim Berbasis Ina CBG's .....	14
Gambar 2. Alur Proses Verifikasi Klaim RITL .....	16
Gambar 3. Alur Proses Verifikasi Klaim RJTL .....	17
Gambar 4. Kerangka Teori .....	27
Gambar 5. Kerangka Konsep .....	27
Gambar 6. Alur Pengajuan Berkas Klaim di RSUD Pontianak .....	40

## DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CHE	: Current Health Expenditure
DPJP	: Dokter Penanggungjawab Pelayanan
FKTL	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
HK	: Hasil Konsensus
Ina CBG's	: Indonesia Casemix Based Groups
ICD	: International Classification Disease
ICA	: International Claims Association
IT	: Information Technology
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
PNPK	: Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran
PPK	: Panduan Praktik Kedokteran
PKS	: Perjanjian Kerjasama
RSJ	: Rumah Sakit Jiwa
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SDGs	: Sustainable Development Goals
SDM	: Sumber Daya Manusia
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
SKN	: Sistem Kesehatan Nasional
SOP	: Standar Operasional Prosedur
THE	: Total Health Expenditure
TKMKB	: Tim Kendali Mutu Kendali Biaya
UHC	: Universal Health Coverage
WHO	: World Health Organization