

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Daftar Singkatan	xii
Abstrak	xiii
Abstract	xiv
Bab I Pendahuluan	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Batasan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	3
F. Keaslian Penelitian.....	4
G. Gambaran Umum Rumah Sakit Panti Nugroho	6

Bab II Kajian Pustaka

A. Tinjauan Pustaka	14
B. Kerangka Konsep.....	23
C. Pertanyaan Penelitian	24

Bab III Metode Penelitian

A. Jenis dan Rancangan Penelitian	25
B. Subyek dan Obyek.....	25
C. Tempat dan Waktu Penelitian	26
D. Definisi Operasional	26
E. Teknik Pengambilan Data	27
F. Instrumen Penelitian.....	28
G. Teknik Validitas dan Reabilitas Data	29
H. Analisis Data	30
I. Pelaksanaan Penelitian.....	31
J. Keterbatasan Penelitian	33

Bab IV Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian	34
1. Proses Klaim BPJS di Rumah Sakit Panti Nugroho	34
2. Penyebab Keterlambatan Penyerahan Klaim pada Pelaksanaan Klaim BPJS di Rumah Sakit Panti Nugroho	42
3. Upaya yang Dilakukan Petugas untuk Mengatasi Hambatan dalam Pelaksanaan klaim BPJS di Rumah Sakit Panti Nugroho.....	48
B. Pembahasan.....	53
1. Proses Klaim BPJS di Rumah Sakit Panti Nugroho	53
2. Penyebab Keterlambatan Penyerahan Klaim pada Pelaksanaan Klaim BPJS di Rumah Sakit Panti Nugroho	58
3. Upaya yang Dilakukan Petugas untuk Mengatasi Hambatan dalam Pelaksanaan klaim BPJS di Rumah Sakit Panti Nugroho.....	63

Bab V Penutup

A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
Daftar Pustaka.....	69
Lampiran.....	72