

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR SINGKATAN .....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Keaslian Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
A. Telaah Pustaka .....	13
1. Klaim .....	13
2. Klaim Tidak Layak Bayar .....	15
3. Organisasi Pelayanan Kesehatan.....	16
4. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Penerapan Kebijakan ....	17
B. Kerangka Teori .....	20
C. Kerangka Konsep.....	21
D. Pertanyaan Penelitian .....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....	23
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23

C. Subjek Penelitian .....	23
D. Identifikasi Variabel Penelitian .....	24
E. Definisi Operational Variabel.....	25
F. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data .....	26
G. Cara Analisis Data .....	26
H. Etika Penelitian .....	28
I. Keterbatasan Penelitian .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
A. Hasil Penelitian .....	29
1. Karakteristik Informan .....	29
2. Penyebab dan Perbedaan Klaim Tidak Layak Bayar Data BPJS Kesehatan dan Data Rekam Medis.....	30
3. Komunikasi Pimpinan RSJS .....	41
4. Sikap Pimpinan RSJS .....	45
5. Sikap Dokter RSJS .....	49
6. Sikap BPJS Kesehatan.....	55
7. Sikap Administrasi RSJS.....	60
8. Standar Operasional Prosedur.....	62
B. Pembahasan .....	63
1. Komunikasi Pimpinan RSJS .....	63
2. Sikap Pimpinan RSJS .....	64
3. Sikap Dokter RSJS .....	64
4. Sikap BPJS Kesehatan.....	66
5. Sikap Administrasi RSJS.....	67
6. Standar Operasional Prosedur .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Komposisi Tenaga Medis di Layanan Rawat Jalan RSJ Prof dr Soerojo Magelang	6
Tabel 2	Klaim Tidak Layak Bayar Layanan Rawat Jalan RSJ Prof dr Soerojo Magelang Tahun 2014	8
Tabel 3	Klaim Tidak Layak Bayar Layanan Rawat Jalan RSJ Prof dr Soerojo Magelang Tahun 2015	9
Tabel 4	Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 5	Karakteristik Informan Penelitian di Layanan Rawat Jalan RSJ Prof dr Soerojo Magelang	29
Tabel 6	Klaim Tidak Layak Bayar Layanan Rawat Jalan RSJ Prof dr Soerojo Magelang periode Januari s.d Maret Tahun 2016	31
Tabel 7	Penyebab Pelayanan Medik dan Penyebab Administrasi dari Data BPJS Kesehatan dan Data Rekam Medis di Layanan Rawat Jalan RSJ Prof dr Soerojo Magelang Periode Januari s.d Maret 2016	32
Tabel 8	Penyebab Satu Episode Rawat Jalan dan Rawat Inap Klaim Tidak Layak Bayar di Layanan Rawat Jalan RSJ Prof dr Soerojo Magelang Periode Januari - Maret 2016	34
Tabel 9	Perbedaan Penyebab Klaim Tidak Layak Bayar di Layanan Rawat Jalan RSJ Prof dr Soerojo Magelang periode Januari - Maret 2016	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Dimensi Universal Health Coverage	1
Gambar 2	Kunjungan pasien di Layanan Rawat Jalan RSJ Prof dr Soerojo Magelang periode Tahun 2014 dan Tahun 2015	7
Gambar 3	Kerangka Teori	20
Gambar 4	Kerangka Konsep Penelitian	21

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Permohonan Menjadi Informan Penelitian	74
Lampiran 2	Surat Persetujuan Informan	76
Lampiran 3	Petunjuk Wawancara Mendalam	77
Lampiran 4	Penyebab Klaim Tidak Layak Bayar per Bulan	78
Lampiran 5	Check List Penyebab Klaim Tidak Layak Bayar Berdasarkan Pelayanan Medik dan Penyebab Administrasi	79
Lampiran 6	Perbedaan Penyebab Pelayanan Medik Berdasarkan Data BPJS Kesehatan dan Rekam Medis	80
Lampiran 7	Perbedaan Penyebab Administrasi Berdasarkan Data BPJS Kesehatan dan Rekam Medis	81
Lampiran 8	Pedoman Wawancara Mendalam Dokter RSJS	82
Lampiran 9	Pedoman Wawancara Mendalam Pimpinan RS	84
Lampiran 10	Pedoman Wawancara Mendalam BPJS Kesehatan Kota Magelang Pedoman Wawancara Mendalam Verifikator BPJS Kesehatan	86 88
Lampiran 11	Pedoman Wawancara Mendalam Administrasi RSJS Pedoman Wawancara Mendalam Instalasi Penjaminan Kesehatan RSJS	90 91

## DAFTAR SINGKATAN

ADHD	: Attention Deficit Hiperactivity Disorder
BPS	: Badan Pusat Statistik
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CP	: Clinical Pathway
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pelayanan
EEG	: Elektroensefalografi
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan
HTA	: Health Technology Assesment
HIAA	: Health Insurance Association of America
INA CBG's	: Indonesian Case Based Groups
ICD-10	: International Code Diseases Ten
ICD-9 CM	: International Code Diseases Nine Clinical Modification
IKESWAR	: Instalasi Kesehatan Jiwa Anak Remaja
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KMKB	: Kendali Mutu Kendali Biaya
KSM	: Kelompok Staff Medik
KEPPRES	: Keputusan Presiden
OPD	: Outpatient Departement
PAMJAKI	: Perhimpunan Ahli Manajemen Jaminan dan Asuransi Kesehatan Indonesia
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
PERPRES	: Peraturan Presiden
PIC	: Person In Charge
PPK	: Pemberi Pelayanan Kesehatan
PUSKESMAS	: Pusat Kesehatan Masyarakat
RS	: Rumah Sakit
RSJS	: Rumah Sakit Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang
SDM	: Sumber daya manusia
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
SOP	: Standart Operating Procedure
SOTK	: Susunan Organisasi dan Tata Kerja
TMS	: Transcranium Magnetic Stimulation
UHC	: Universal Health Coverage
UR	: Utilization Review
WHO	: World Health Organization