

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR SINGKATAN ATAU ISTILAH.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat.....	6
1.4.1 Manfaat bagi Rumah Sakit	6
1.4.2 Manfaat bagi Peneliti.....	6
1.4.3 Manfaat bagi Poltekkes Kemenkes Malang	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Rumah Sakit	7
2.1.2 Rekam Medis.....	8
2.1.3 BPJS Kesehatan.....	10
2.1.4 Sistem INA CBGs	13
2.1.5 <i>Standar Operating Procedur (SOP)</i> dalam Pengajuan Klaim BPJS.....	14
2.1.6 Kelengkapan Berkas Klaim.....	15
2.1.7 Diagram Fishbone	15
2.1.8 Unsur Manajemen	17
2.1.9 Faktor – Faktor Penyebab Keterlambatan Klaim BPJS	18
2.2 Kerangka Konsep.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian.....	23
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	23
3.2.1 Variabel Penelitian	23
3.2.2 Definisi Operasional.....	24
3.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.3.1 Populasi	26
3.3.2 Informan	27
3.4 Instrumen dan Cara Pengambilan Data.....	27
3.4.1 Instrumen Penelitian.....	27
3.4.2 Cara Pengumpulan Data.....	28
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	29
3.5.1 Teknik Pengolahan	29

3.5.2	Analisis data	30
3.6	Jadwal Penelitian.....	30
3.7	Tahapan Penelitian.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit.....	34
4.1.1	Sejarah Singkat Rumah Sakit.....	34
4.1.2	Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	35
4.1.3	Visi, Misi dan Moto Rumah Sakit.....	35
4.2	Hasil Penelitian.....	38
4.2.1	Karakteristik Informan	38
4.2.2	Pelaksanaan proses klaim BPJS rawat inap di UOBK RSUD Dr. Mohamad Saleh Probolinggo.....	40
4.2.3	Identifikasi Faktor yang Menjadi Penghambat Proses Klaim BPJS rawat inap di UOBK RSUD Dr. Mohamad Saleh Probolinggo menggunakan unsur 5M.....	42
4.3	Pembahasan.....	49
4.3.1	Identifikasi faktor <i>Man</i> yang menjadi faktor penghambat proses klaim BPJS rawat inap di UOBK RSUD Dr. Mohamad Saleh Probolinggo	50
4.3.2	Identifikasi faktor <i>Method</i> yang menjadi faktor penghambat proses klaim BPJS rawat inap di UOBK RSUD Dr. Mohamad Saleh Probolinggo	53
4.3.3	Identifikasi faktor <i>Machine</i> yang menjadi faktor penghambat proses klaim BPJS rawat inap di UOBK RSUD Dr. Mohamad Saleh Probolinggo	54
4.3.4	Identifikasi faktor <i>Money</i> yang menjadi faktor penghambat proses klaim BPJS rawat inap di UOBK RSUD Dr. Mohamad Saleh Probolinggo	54

4.3.5 Identifikasi faktor <i>Material</i> yang menjadi faktor penghambat proses klaim BPJS rawat inap di UOBK RSUD Dr. Mohamad Saleh Probolinggo	55
BAB V KESIMPULAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	60
DAFTAR LAMPIRAN	63