

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>STATEMENT OF OTIGINALITY .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>APPROVAL SHEET.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Tujuan.....</b>	<b>5</b>
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus .....	5
<b>1.4 Manfaat .....</b>	<b>6</b>
1.4.1 Manfaat Bagi Penulis.....	6
1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit.....	6
1.4.3 Manfaat Bagi Poltekkes Kemenkes Malang .....	6
<b>BAB II .....</b>	<b>7</b>
<b>TIJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>7</b>

2.1.1 Program Jaminan Kesehatan Nasional .....	7
2.1.2 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan .....	10
2.1.3 Rumah Sakit .....	11
2.1.4 Proses Bisnis Klaim JKN .....	13
2.1.5 Klaim Pending JKN .....	23
2.1.6 Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	26
2.1.7 Konsep Teori Rantai Nilai ( <i>Value Chain Theory</i> ) dalam Pengembangan SOP	33
<b>2.2 Kerangka Konsep .....</b>	<b>36</b>
<b>2.3 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>37</b>
<b>BAB III .....</b>	<b>41</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
<b>3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>3.2 Variabel Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....</b>	<b>44</b>
<b>3.4 Jenis Data .....</b>	<b>45</b>
3.4.1 Data Primer .....	45
3.4.2 Data Sekunder .....	46
<b>3.5 Instrumen dan Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>46</b>
3.5.1 Instrumen Penelitian .....	46
3.5.2 Metode Pengumpulan Data .....	47
<b>3.6 Waktu dan Tempat Penelitian .....</b>	<b>49</b>
3.6.1 Tempat Penelitian .....	49
3.6.2 Waktu Penelitian .....	49
<b>3.7 Teknik Penyajian Data .....</b>	<b>50</b>
<b>3.8 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>51</b>
3.8.1 Teknik Analisis Tematik .....	51
3.8.2 Triagulasi Data .....	52

<b>3.9 Etika Penelitian</b> .....	53
<b>BAB IV</b> .....	54
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	54
<b>4.1 Lahan Penelitian</b> .....	54
<b>4.2 Hasil Penelitian</b> .....	55
4.2.1 Proses Pengumpulan Informasi Terkait Penyelesaian Klaim Pending .....	55
4.2.2 Penyusunan SOP Penyelesaian Klaim Pending.....	82
4.2.3 Penyusunan SOP Penanganan Klaim Pending di RSUD UMM .....	91
4.2.4 Evaluasi dan Penyempurnaan SOP .....	98
4.2.5 Uji Coba dan Penetapan SOP .....	110
<b>4.3 Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	111
4.3.1 Analisis Penyelesaian Klaim Pending di RSUD UMM .....	111
4.3.2. Penyusunan SOP .....	114
<b>BAB V</b> .....	117
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	117
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	117
<b>5.2 Saran</b> .....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	118
<b>LAMPIRAN</b> .....	123