

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL DAN BAGAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat	4
1.4.1 Bagi Rumah Sakit.....	4
1.4.2 Bagi Poltekkes Kemenkes Malang	4
1.4.3 Bagi Peneliti	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Rumah Sakit.....	6
2.1.1 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	7
2.2 Pelayanan Rumah Sakit.....	7
2.2.1 Pelayanan Rawat Inap.....	7
2.2.2 Rekapitulasi Pelayanan	8

2.2.3 Casemix	8
2.2.4 Berkas Pendukung Pasien dan Bukti Pelayanan lainnya :	9
2.2.5 Verifikasi Administrasi Klaim	9
2.3 Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan	10
2.4 Klaim BPJS	11
2.4.1 Pengertian Klaim.....	11
2.4.2 Manajemen Klaim Fasilitas Kesehatan	11
2.4.3 Klaim Pending	12
2.4.4 Klaim Layak	17
2.4.5 Klaim Tidak layak	17
2.4.6 Klaim <i>Dispute</i>	17
2.4.7 Kerangka Konsep	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	19
3.2.1 Populasi	19
3.2.2 Sampel.....	19
3.2.3 Teknik Sampling.....	20
3.3 Variabel Penelitian.....	20
3.4 Definisi Operasional.....	20
3.5 Instrumen Penelitian.....	21
3.6 Metode Pengumpulan Data	22
3.7 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	22
3.8 Teknik Analisa Data	22

3.9 Penyajian Data	23
BAB 4	24
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Gambaran Rumah Sakit Umum Wonolangan.....	24
4.1.1 Rumah Sakit Umum Wonolangan Probolinggo	24
4.2 Hasil Penelitian	25
4.3 Pembahasan	28
4.2.1 Penyebab klaim pending berdasarkan aspek koding	28
4.2.2 Penyebab klaim pending berdasarkan aspek medis.....	31
4.2.3 Penyebab klaim pending berdasarkan aspek administrasi	32
BAB 5	34
KESIMPULAN DAN SARAN.....	34
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	38
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	38
Lampiran 2 Hasil Lembar Cheklist Klaim Pending.....	39