

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | v |
| PERNYATAAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| ABSTRAK | x |
| <i>ABSTRACT</i> | xi |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan..... | 6 |
| D. Ruang Lingkup Penelitian..... | 7 |
| E. Manfaat | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| A. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan..... | 9 |
| B. <i>Indonesian Case Base Groups</i> (INA-CBG)..... | 10 |
| C. Klaim BPJS Kesehatan | 12 |
| D. Determinan Pending Klaim..... | 24 |
| E. Kinerja..... | 25 |
| F. Rumah Sakit..... | 28 |
| G. Kerangka Teori..... | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 32 |
| A. Kerangka Konsep..... | 32 |
| B. Definisi Istilah..... | 33 |

| | |
|--|-----------|
| C. Desain Penelitian..... | 34 |
| D. Informan Penelitian..... | 35 |
| E. Instrumen Penelitian..... | 36 |
| F. Sumber Data..... | 37 |
| G. Teknik Pengumpulan Data | 37 |
| H. Prosedur Penelitian..... | 38 |
| I. Pengolahan dan Analisis Data | 40 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | 42 |
| A. Gambaran Umum | 42 |
| B. Karakteristik Informan | 47 |
| C. Hasil Penelitian | 47 |
| BAB V PEMBAHASAN | 66 |
| A. Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit..... | 71 |
| B. Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Berdasarkan Aspek Individu Pegawai | 78 |
| C. Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Berdasarkan Aspek Organisasi 73 | |
| D. Keterbatasan Penelitian | 78 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | 79 |
| A. Kesimpulan | 79 |
| B. Saran..... | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 83 |
| LAMPIRAN..... | 86 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4. 1 Data Ketenagaan RSUD Waled..... | 44 |
| Tabel 4. 2 Jumlah Tenaga Casemix RSUD Waled | 45 |
| Tabel 4. 3 Data Klaim Pending Pasien Rawat Inap Tahun 2023..... | 46 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Informan | 47 |
| Tabel 4. 5 Pendidikan Terakhir Informan..... | 57 |
| Tabel 4. 6 Status Kepegawaian Informan | 61 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Struktur Kode INA-CBG | 12 |
| Gambar 2. 2 Kerangka Teori | 31 |
| Gambar 3. 1 Kerangka Konsep | 32 |
| Gambar 4. 1 Batas Administrasi Wilayah RSUD Waled | 43 |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Instalasi Casemix RSUD Waled..... | 45 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Surat Izin Survei Awal | 86 |
| Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Penelitian dari Universitas Siliwangi..... | 87 |
| Lampiran 3 Surat Pengantar Izin Penelitian dari Kesbangpol | 88 |
| Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari RSUD Waled..... | 90 |
| Lampiran 5 Surat Rekomendasi Persetujuan Etik..... | 91 |
| Lampiran 6 SK Bimbingan | 92 |
| Lampiran 7 Kartu Bimbingan | 93 |
| Lampiran 8 Daftar Presensi Seminar Proposal | 94 |
| Lampiran 9 Pedoman Wawancara..... | 95 |
| Lampiran 10 Kisi-kisi Pedoman Wawancara | 105 |
| Lampiran 11 Lembar Telaah Dokumen..... | 115 |
| Lampiran 12 Lembar Persetujuan Informan | 117 |
| Lampiran 13 Transkrip Wawancara | 118 |
| Lampiran 14 Dokumentasi Kegiatan | 141 |
| Lampiran 15 Hasil Uji Turnitin..... | 143 |