

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KLAIM PENDING JKN PASIEN
RAWAT JALAN DI RSUD BOJONEGORO**

SKRIPSI



SALISATUN AKMILA
NIM. 2302070233R

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
2024**

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KLAIM PENDING JKN PASIEN
RAWAT JALAN DI RSUD BOJONEGORO**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Kesehatan (S.Kes)**



Oleh :

SALISATUN AKMILA
NIM. 2302070233R

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Oleh : SALISATUN AKMILA
NIM : 2302070233R
Judul : ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KLAIM PENDING
JKN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD BOJONEGORO

Telah Disetujui Untuk Diujikan Dihadapan Dewan Penguji Skripsi Pada Tanggal :
6 Agustus 2024.

Olch:

Mengetahui :

Pembimbing I,



Nihayatul Munaa, SKM., M.PH
NIDN.0713039303

Pembimbing II,



Nahardian Vica R. M.Kes
NIDN.0724078502

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji Dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang Skripsi
Di Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas
Muhammadiyah Lamongan
Tanggal : 8 Agustus 2024

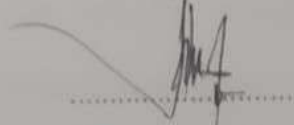
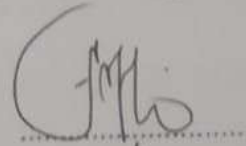
PANITIA PENGUJI

Ketua : Faizatul Ummah, SSiT., M.Kes

Anggota : 1. Nihayatul Munaa, SKM., M.PH

2. Nahardian Vica R. M.Kes

Tanda tangan



Dr. Virgianti Nur Faridah, S.Kep.Ns., M.Kep
NIDN. 0712128301

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : SALISATUN AKMILA, A.Md
NIM : 2302070233R
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : BOJONEGORO, 12 DESEMBER 1990
INSTITUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMONGAN.

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul: "ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KLAIM PENDING JKN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD BOJONEGORO" adalah bukan skripsi orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah di sebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapat sangsi akademis.

Lamongan, Juli 2024



Yang menyatakan

SALISATUN AKMILA, A.Md

KURIKULUM VITAE

N a m a : Salisatun Akmila, A.Md

Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 12 Desember 1990

Alamat Rumah : Gang Vespa Dukuh Losari Desa Sukowati RT 12 RW 02
Kecamatan Kapas Kabupaten Bojonegoro Jawa Timur

Pekerjaan : Staf Instalasi Pelayanan Administrasi Terpadu (PAT)
bagian *koding & Entri* klaim JKN Rawat Jalan tahun
2013-sekarang

Riwayat pendidikan :

NO	SEKOLAH	Tahun	
1	SDN SUKOWATI	Lulus tahun	2003
2.	SMP N 2 BOJONEGORO	Lulus tahun	2006
3.	SMAN 2 BOJONGORO	Lulus tahun	2009
4.	D-III AMA YOGYAKARTA	Lulus tahun	2012
5.	Prodi Administrasi Rumah Sakit UMLA	Tahun	2023-SEKARANG

MOTTO

“Kesuksesan bukanlah akhir dari perjalanan, melainkan awal dari pencapaian yang lebih besar.” – Nelson Mandela

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya” – Ali bin Abi Thalib

“ The whole purpose of education is to turn mirrors into windows (tujuan dari pendidikan adalah mengganti kaca menjadi jendela).” – Sydney J.Harris

“ Gantungkan cita-citamu setinggi langit! Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh diantara Bintang-bintang”- Presiden Soekarno

Kupersembahkan Karya Tulis ini Untuk

- Suami terhebat yang selalu memberikan do’a, dukungan dan motivasinya di setiap waktu
- Kedua orang tua yang tak pernah lupa mendo’akan untuk kesuksesan saya
- Kedua putraku yang mau berbagai kesusahan dan kebahagiaan selama masa perkuliahan
- Diri saya sendiri yang sudah bertahan dengan perjuangan maksimal dan penuh harapan
- Rekan-rekan tim *casemix* rawat jalan yang tak pernah lupa memberikan motivasi dan semangat kepada saya
- Dokter Reni Setyowati, selaku kepala Instalasi Pelayanan Administrasi Terpadu yang telah memberikan izin belajar kepada saya
- Ibu Nihayatul Munaa, S.KM., MPH., selaku dosen pembimbing 1, ibu Nahardian Vica R. M.Kes, selaku pembimbing 2, dan ibu Faizatul Ummah, SSiT., M.Kes selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan serta dukungan yang sangat besar untuk kesempurnaan isi penelitian ini
- Semua pihak yang secara tidak langsung banyak membantu saya yang tidak dapat saya sebutkan satu pesatu

ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KLAIM PENDING JKN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD BOJONEGORO

Salisatun Akmila¹, Nihayatul Munaa, SKM., M.PH², Nahardian Vica R. M.Kes³

ABSTRAK

Harapan rumah sakit untuk meminimalkan klaim pending pada pasien JKN rawat jalan berbanding terbalik dengan semakin bertambahnya penundaan pembayaran karena kasus klaim pending rawat jalan. Faktanya, pada tahun 2022 terjadi peningkatan klaim pending pada kasus rawat jalan dengan berbagai alasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor 6M penyebab klaim pending rawat jalan di RSUD Bojonegoro serta mengetahui dampak klaim pending tersebut. Rancangan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik total sampling. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, studi dokumen, dan observasi kegiatan menggunakan teori 6 unsur sistem manajemen (6M) yang bersumber pada data sekunder. Objek penelitian adalah 1.338 berkas klaim rawat jalan yang di pending BPJS Kesehatan di RSUD Bojonegoro tahun 2022. Subjek penelitian adalah 9 petugas yang terlibat langsung dalam proses pengajuan klaim pasien JKN rawat jalan. Analisis data kualitatif dilakukan dengan cara reduksi data, display/penyajian data, kesimpulan dan analisa data. Hasil penelitian menunjukkan faktor penyebab klaim pending JKN pasien rawat jalan di RSUD Bojonegoro disebabkan karena faktor 6M yaitu manusia (*man*), metode (*method*), mesin (*machine*), uang/modal (*money*), bahan (*material*), pasar (*market*). Faktor yang paling dominan menjadi penyebab klaim pending adalah dari unsur metode (*method*). Dimana belum ada regulasi yang mengatur tentang kunjungan pasien berulang, kredensialing terkait ijin operator penggunaan alat, dan terlambatnya pelaporan ijin penambahan mesin cuci darah yang baru. Secara umum berberdampak pada cash flow rumah sakit dan secara khusus berberdampak pada kesejahteraan karyawan. Diharapkan dengan perbaikan mutu klaim JKN rawat jalan mampu menurunkan angka klaim pending.

Kata Kunci : klaim pending JKN, rawat jalan, unsur 6M

ANALYSIS OF FACTORS CAUSING PENDING JKN CLAIMS OF OUTPATIENT PATIENTS IN BOJONEGORO HOSPITAL

Salisatun Akmila¹, Nihayatul Munaa, SKM., M.PH², Nahardian Vica R. M.Kes³

ABSTRAK

The hospital's hope of minimizing pending claims for outpatient JKN patients is inversely proportional to the increasing payment delays due to pending outpatient claim cases. In fact, in 2022 there will be an increase in pending claims in outpatient cases for various reasons. This research aims to determine the 6M factors that cause pending outpatient claims at Bojonegoro Regional Hospital and determine the impact of these pending claims. This research design is descriptive qualitative using total sampling techniques. Data collection techniques through interviews, document studies and observation activities use the theory of the 6 elements of management systems (6M) which are sourced from secondary data. The research object was 1,338 outpatient claim files pending with BPJS Health at Bojonegoro District Hospital in 2022. The research subjects were 9 officers who were directly involved in the claim submission process for outpatient JKN patients. Qualitative data analysis is carried out by means of data reduction, data display/presentation, conclusions and data analysis. The research results show that the factors causing delayed claims for outpatient JKN patients at Bojonegoro District Hospital are caused by 6M factors, namely humans, methods, machines, money, materials, markets. . The most dominant factor causing pending claims is the method element. Where there are no regulations governing repeat patient visits, credentialing related to operator permits to use equipment, and late reporting of permits for adding new dialysis machines. In general, it has an impact on hospital cash flow and specifically has an impact on employee welfare. It is hoped that improving the quality of JKN outpatient claims will reduce the number of pending claims.

Kata Kunci : *JKN pending claim, outpatient, element 6M*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan Di RSUD Bojonegoro” sesuai waktu yang ditentukan.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana kesehatan (S.Kes) pada program studi administrasi rumah sakit fakultas ilmu kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/ Ibu :

1. Prof. Dr. Abdul Aziz Alimul Hidayat, M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan.
2. Dr. Virgianti Nur Faridah, S.Kep.,Ns., M.Kep., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan di Universitas Muhammadiyah Lamongan.
3. M. Ganda Saputra, SST, M.Kes., selaku Kaprodi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Lamongan
4. Nihayatul Munaa, SKM., M.PH, selaku dosen pembimbing I, yang telah banyak memberikan ilmu, petunjuk, saran, motivasi dan dorongan moril selama penyusunan Proposal ini.
5. Nahardian Vica R. M.Kes, selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak memberikan ilmu, petunjuk, saran, motivasi dan dorongan moril selama penyusunan Proposal ini.
6. Faizatul Ummah, SSiT., M.Kes, selaku dosen penguji yang bersedia memberikan saran dan masukan untuk kesempurnaan penelitian ini.
7. Suami yang telah memberikan izin dan dukungan kepada saya untuk melanjutkan pendidikan.
8. Ibu yang selalu memberikan semangat, motivasi, serta do'a di setiap sujudnya.
9. Diri saya sendiri yang sudah bertahan sampai sejauh ini dengan segala perjuangan dan tetes air mata kebahagiaan.
10. Tim *casemix* rawat jalan yang selalu ada dan memberikan motivasi lahir batin selama menjalani pendidikan sarjana ini.
11. Semua pihak yang secara tidak langsung banyak membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT, memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang di berikan. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun semangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Lamongan, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul	
Halaman Judul	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Pernyataan	v
Kurikulum Vitae	vi
Motto Dan Persembahan	vii
Abstrak	viii
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xviii
Daftar Lampiran	xix
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Bagi Peneliti	8
1.4.2 Bagi Rumah Sakit	8
1.4.3 Bagi Lembaga Pendidikan	8
BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN	9
2.1 Jaminan Kesehatan Nasioanal	9
2.1.1 Definisi Jaminan Kesehatan Nasioanal	9
2.1.2 Tujuan Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasioanal	9
2.2 Rawat Jalan	9
2.2.1 Pengertian Rawat Jalan	9
2.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	10

2.3.1 Pengertian (BPJS)	10
2.3.2 Fungsi, Tugas, Dan Wewenang BPJS.....	10
2.3.3 Hak Dan Kewajiban Peserta BPJS	12
2.4 Tinjauan Klaim.....	13
2.4.1 Definisi Klaim	13
2.4.2 Prosedur Klaim BPJS.....	14
2.4.3 Verifikasi Administrasi Klaim	15
2.4.4 Verifikasi Pelayanan Kesehatan.....	17
2.4.5 Jenis Klaim	22
2.4.6 Penolakan Klaim	24
2.5 <i>Indonesian Case Base Group's (INA-CBG's)</i>	27
2.5.1 Pengertian (<i>INA-CBG's</i>)	27
2.5.2 Tarif Indonesian (<i>INA-CBG's</i>)	29
2.5.3 Struktur Kode (<i>INA-CBG's</i>)	33
2.6 <i>ICD-10</i>	37
2.6.1 Pengertian <i>ICD-10</i>	37
2.6.2 Fungsi <i>ICD-10</i>	37
2.6.3 Struktur <i>ICD-10</i>	38
2.7 <i>ICD-9 CM</i>	40
2.7.1 Pengertian <i>ICD-9 CM</i>	40
2.7.2 Tujuan Penggunaan <i>ICD-9 CM</i>	40
2.8 Diagnosis.....	40
2.8.1 Pengkodean (<i>coding</i>).....	41
2.9 Unsur Manajemen 6M	43
2.10 Kerangka Konsep	48
BAB 3 : METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Desain Penelitian.....	49
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	49
3.3 Kerangka Kerja (<i>Frame Work</i>).....	50
3.4 Identifikasi Variabel.....	52
3.5 Definisi Operasional	52

3.6 Situasi Sosial	55
3.6.1 Situasi Sosial	55
3.6.2 Partisipan Atau Informan.....	56
3.7 Pengumpulan Dan Analisa Data	57
3.7.1 Pengumpulan Data.....	57
3.7.1 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.7.2 Pengolahan Data.....	64
3.8 Etika Penelitian.....	65
3.9 Triangulasi Data	66
BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Hasil Penelitian.....	68
4.1.1 Data Umum.....	68
4.1.2 Data Khusus.....	76
4.1.3 Deskripsi Wawancara, Telaah Dokumen, Dan Observasi Kegiatan Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Sistem Manajemen 6M	78
4.1.3.1 Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Rawat Jalan Dilihat Dari Unsur Petugas (<i>man</i>)	78
4.1.3.2 Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Rawat Jalan Dilihat Dari Unsur Metode (<i>methode</i>).....	85
4.1.3.3 Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Rawat Jalan Dilihat Dari Unsur Mesin (<i>machine</i>)	91
4.1.3.4 Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Rawat Jalan Dilihat Dari Unsur Uang (<i>money</i>).....	96
4.1.3.5 Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Rawat Jalan Dilihat Dari Unsur Bahan (<i>material</i>).....	98
4.1.3.6 Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Rawat Jalan Dilihat Dari Unsur Pasar (<i>market</i>).....	103
4.1.3.7 Menganalisis Dampak Terjadinya Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan Di RSUD Bojonegoro	105

4.2 Pembahasan Penelitian.....	107
BAB 5 : PENUTUP.....	116
5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	125

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Umpan Balik BPJS Kesehatan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro Tahun 2020 Sampai 2023	3
Tabel 1.2 Data Pending Dan Tidak Layak Bayar Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro Periode bulan januari-desember 2023	4
Tabel 2.1 <i>Casemix Main Grups (CMG)</i>	34
Tabel 2.2 Grup Tipe Kasus <i>INA-CBG's</i>	35
Tabel 2.3 Contoh kode <i>INA-CBG's</i>	36
Tabel 3.1 Definisi Operasional	52
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Pedoman Wawancara	60
Tabel 3.3 Informan penelitian	64
Tabel 3.4 Triangulasi Data	67
Tabel 4.1 Rekap Informan Penelitian di RSUD Bojonegoro Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2 Rekap Informan Penelitian di RSUD Bojonegoro Berdasarkan Status Ketenagaan	71
Tabel 4.3 Rekap Informan Penelitian di RSUD Bojonegoro Berdasarkan Tingkat Pendidikan	71
Tabel 4.4 Rekap Informan Penelitian di RSUD Bojonegoro Berdasarkan Masa Kerja	72
Tabel 4.5 Aspek Kelengkapan Non Medis Dilihat Dari Lengkap Dan Tidak Lengkap nya Berkas	72
Tabel 4.6 Aspek Kelengkapan Non Medis Dilihat Dari Jelas Dan Tidak Jelas nya Mutu Lembar SEP	73
Tabel 4.7 Aspek Kelengkapan Non Medis Dilihat Dari Kesesuaian <i>Billing</i> Rumah Sakit	73
Tabel 4.8 Aspek Kelengkapan Non Medis Dilihat Dari Ketelitian Verifikator BPJS Kesehatan	74

Tabel 4.9 Aspek Kelengkapan Medis Dilihat Dari Diagnosa Dan Tindakan Dokter.....	74
Tabel 4.10 Aspek Kelengkapan Medis Dilihat Dari Kelengkapan Koding	75
Tabel 4.11 Aspek Kelengkapan Medis Dilihat Dari Bukti Pendukung Klaim .	75
Tabel 4.12 Tabel Triangulsi Sumber Mengenai Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro Dilihat Dari Unsur Petugas (<i>Man</i>)	81
Tabel 4.13 Tabel Telaah Dokumen Mengenai Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro Tahun 2022 Berdasarkan Unsur Petugas (<i>man</i>)	83
Tabel 4.14 Tabel Observasi Kegiatan Mengenai Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro Tahun 2022 Berdasarkan Unsur Petugas (<i>man</i>)	84
Tabel 4.15 Tabel Triangulsi Sumber Mengenai Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro Dilihat Dari Unsur Metode (<i>method</i>)	88
Tabel 4.16 Tabel Telaah Dokumen Mengenai Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro Dilihat Dari Unsur Metode (<i>Methode</i>)	90
Tabel 4.17 Tabel Observasi Kegiatan Mengenai Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro Dilihat Dari Unsur Metode (<i>Methode</i>)	91
Tabel 4.18 Tabel Triangulsi Sumber Mengenai Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro Dilihat Dari Unsur Mesin (<i>Machine</i>)	93
Tabel 4.19 Tabel Telaah Dokumen Mengenai Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro Dilihat Dari Unsur Mesin (<i>Machine</i>)	95
Tabel 4.20 Tabel Observasi Kegiatan Mengenai Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro Dilihat Dari Unsur Mesin (<i>Machine</i>)	96
Tabel 4.21 Tabel Triangulsi Sumber Mengenai Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro Dilihat Dari Unsur Uang (<i>Money</i>).....	97
Tabel 4.22 Tabel Telaah Dokumen Mengenai Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro Dilihat Dari Unsur Uang (<i>Money</i>).....	98

Tabel 4.23	Tabel Triangulsi Sumber Mengenai Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro Dilihat Dari Unsur Bahan (<i>Material</i>)	99
Tabel 4.24	Tabel Telaah Dokumen Mengenai Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro Tahun 2022 Berdasarkan Unsur Bahan (<i>Material</i>).....	100
Tabel 4.25	Tabel Observasi Kegiatan Mengenai Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro Tahun 2022 Berdasarkan Unsur Bahan (<i>Material</i>).....	101
Tabel 4.26	Tabel Triangulsi Sumber Mengenai Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro Tahun 2022 Berdasarkan Unsur Pasar (<i>Morket</i>).....	104
Tabel 4.27	Tabel Telaah Dokumen Mengenai Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro Tahun 2022 Berdasarkan Unsur Pasar (<i>Morket</i>).....	105
Tabel 4.28	Tabel Triangulsi Sumber Mengenai Dampak Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro	107

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Contoh “A” Kasus Satu Episode Rawat Jalan	18
Gambar 2.2 Contoh “B” Kasus Satu Episode Rawat Jalan	19
Gambar 2.3 Contoh “C” Kasus Satu Episode Rawat Jalan	20
Gambar 2.4 Alur <i>Entry</i> Data Dengan Aplikasi INA-CBG’s	29
Gambar 2.5 Struktur Kode INA-CBG’s	33
Gambar 2.6 Faktor Penyebab Masalah Klaim Pending JKN Rawat Jalan	47
Gambar 2.7 Kerangka Konsep Penelitian	48
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian	51
Gambar 3.2 Situasi Sosial	56
Gambar 4.1 Diagram <i>Fishbone</i> Faktor Penyebab Klaim Pending JKN Pasien Rawat Jalan di RSUD Bojonegoro Tahun 2022 Berdasarkan Unsur 6M.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Berita Acara Kesepakatan Percepatan Pengajuan Klaim INA CBG's
RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro
- Lampiran 2 Koordinasi Pengajuan Klaim RSUD Bojonegoro
- Lampiran 3 Standar Prosedur Operasional (SPO) Pengelolaan Klaim JKN BPJS
Kesehatan rawat jalan
- Lampiran 4 Standar Prosedur Operasional (SPO) Pengkodean Klaim JKN
- Lampiran 5 Standar Prosedur Operasional (SPO) Penyimpanan Dan Pengiriman
Dokumen Klaim BPJS Kesehatan
- Lampiran 6 Denah Ruang Instalasi Pelayanan Administrasi Terpadu (PAT)
- Lampiran 7 Laporan Umbal JKN Klaim Rawat Jalan
- Lampiran 8 Perjanjian Kerjasama Klaim Kadaluarsa Rumah Sakit
- Lampiran 9 Pedoman Wawancara
- Lampiran 10 Lembar Observasi
- Lampiran 11 Bukti Dukung Unsur Petugas (*man*)
- Lampiran 12 Bukti Dukung Unsur Metode (*methode*)
- Lampiran 13 Bukti Dukung Unsur Mesin (*machine*)
- Lampiran 14 Bukti Dukung Unsur Uang (*money*)
- Lampiran 15 Bukti Dukung Unsur Bahan (*material*)
- Lampiran 16 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 17 Lembar Persetujuan Menjadi Informan Penelitian
- Lampiran 18 Lembar Catatan Lapangan
- Lampiran 19 Bukti Telaah Dokumen Klaim Pending JKN Rawat Jalan
- Lampiran 20 Jadwal Penyusunan Skripsi