

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Batasan dan Rumusan Masalah	21
1.4 Tujuan Penelitian	23
1.4.1 Tujuan Umum	23
1.4.2 Tujuan Khusus	23
1.5 Manfaat Penelitian	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	26
2.1 Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).....	26
2.2 Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS).....	27
2.3 Klaim.....	28
2.3.1 Definisi Klaim.....	28

IR – UNIVERSITAS AIRLANGGA

2.3.2 Alur Pengajuan Klaim	29
2.4 INA-CBG's	34
2.5 Coding	35
2.5.1 Definisi <i>Coding</i>	35
2.5.2 Petugas Koder	36
2.5.3 Tugas dan Tanggung Jawab Petugas Koder.....	37
2.6 Teori Kinerja.....	38
BAB III_KERANGKA KONSEPTUAL	44
BAB IV_METODE PENELITIAN.....	46
4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian	46
4.2 Populasi.....	46
4.3 Sampel Penelitian, Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel	46
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	47
4.5 Variabel penelitian, Definisi Operasional dan Cara Pengukuran ..	47
4.5.1 Variabel Penelitian	47
4.5.2 Definisi Operasional dan Cara Pengukuran.....	50
4.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	63
4.6.1 Data Primer	63
4.6.2 Data Sekunder.....	63
4.7 Teknik Analisis Data.....	64
4.8 Kerangka Operasional.....	65
BAB V_HASIL PENELITIAN.....	66
5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Haji Surabaya	66
5.1.1 Visi, Misi, dan Motto RSU Haji Surabaya.....	66
5.1.2 Pelayanan di RSU Haji Surabaya.....	67
5.2 Gambaran Umum Unit Casemix RSU Haji Surabaya	68
5.2.1 Tata Laksana Pelayanan <i>Coding</i>	68
5.2.2 Tupoksi Unit Casemix	70

IR – UNIVERSITAS AIRLANGGA

5.3	Gambaran Pendidikan, Masa Kerja, Pengetahuan dan Kemampuan Petugas Koder dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.....	71
5.3.1	Pendidikan.....	71
5.3.2	Masa Kerja.....	72
5.3.3	Pengetahuan.....	73
5.3.4	Kemampuan.....	75
5.4	Gambaran Persepsi terkait Perubahan Peraturan dan Beban Kerja Subyektif Petugas Koder dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.....	77
5.4.1	Persepsi terkait Perubahan Peraturan.....	77
5.4.2	Beban Kerja Subyektif.....	79
5.5	Faktor Rumah Sakit dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.....	82
5.5.1	Pelatihan.....	82
5.5.2	Sarana dan Prasarana.....	84
5.5.3	Standar Operasional Prosedur.....	85
5.4	Proses Pelayanan <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.....	87
5.6.1	Ketepatan Waktu Pengumpulan Berkas Klaim.....	88
5.6.2	Kelengkapan Berkas Klaim/ <i>Checklist</i>	90
5.6.3	Kejelasan Tulisan Dokter dalam Resume Medis.....	92
5.6.4	Kelengkapan Rekam Medis.....	93
5.6.5	Kemampuan Komunikasi Antar Tenaga Medis.....	95
5.6.6	Ketersediaan Sumberdaya.....	97
5.5	Kinerja Petugas Koder.....	99
BAB VI PEMBAHASAN.....		101
6.1	Analisis Pendidikan, Masa Kerja, Pengetahuan, Kemampuan dan Kinerja Petugas Koder dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's.....	101
6.2	Analisis Persepsi terkait Perubahan Peraturan, Beban Kerja Subyektif dan Kinerja Petugas Koder dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's.....	104

IR – UNIVERSITAS AIRLANGGA

6.3 Analisis Faktor Rumah Sakit dan Kinerja Petugas Koder dalam Proses Coding INA-CBG's	106
6.4 Analisis Proses Pelayanan dan Kinerja Petugas Koder dalam Proses Coding INA-CBG's	109
BAB VII_KESIMPULAN DAN SARAN	116
DAFTAR PUSTAKA	118
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Laporan Rekapitulasi Kunjungan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Status dan Jenis Pasien di RSUD Haji Surabaya	4
1.2	Rekapitulasi Berkas Klaim Pasien Rawat Inap RSUD Haji Surabaya Tahun 2019	6
1.3	Rekapitulasi Pengajuan Klaim Pasien Rawat Inap RSUD Haji Surabaya Tahun 2019	7
1.4	Rekapitulasi Penyebab Berkas <i>Pending</i> Pasien Rawat Inap RSUD Haji Surabaya Tahun 2019	8
1.5	Pendistribusian Penyelesaian Kasus Non-readmisi Berkas <i>Pending</i> Pasien BPJS Rawat Inap RSUD Haji Surabaya Tahun 2019	9
4.1	Variabel, Definisi Operasional, Indikator, Cara Pengukuran dan Hasil Pengukuran	49
5.1	Distribusi Pendidikan Terakhir Petugas Koder Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	71
5.2	Distribusi Masa Kerja Petugas Koder Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	71
5.3	Distribusi Pengalaman Kerja Petugas Koder Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	72
5.4	Distribusi Penilaian Pengetahuan Petugas Koder dalam Proses Coding INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	73
5.5	Gambaran Pengetahuan Petugas Koder dalam Proses Coding INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	74

IR – UNIVERSITAS AIRLANGGA

5.6	Distribusi Penilaian Kemampuan Petugas Koder dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	75
5.7	Gambaran Kemampuan Petugas Koder dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	76
5.8	Distribusi Penilaian Persepsi Petugas Koder terkait Perubahan Peraturan dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	77
5.9	Gambaran Persepsi Petugas Koder terkait Perubahan Peraturan dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	78
5.10	Distribusi Penilaian Beban Kerja Subyektif Petugas Koder dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	79
5.11	Gambaran Beban Kerja Fisik, Beban Kerja Mental, Beban Kerja Sosial dan Beban Kerja Subyektif Petugas Koder dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya	80
5.12	Distribusi Penilaian Pelatihan bagi Petugas Koder dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	81
5.13	Gambaran Pelatihan Petugas Koder dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	82
5.14	Distribusi Penilaian Sarana dan Prasarana bagi Petugas Koder dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	83

IR – UNIVERSITAS AIRLANGGA

5.15	Gambaran Sarana dan Prasarana bagi Petugas Koder dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	84
5.16	Distribusi Penilaian Standar Operasional Prosedur Petugas Koder dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	85
5.17	Gambaran Standar Operasional Prosedur Petugas Koder dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	86
5.18	Distribusi Penilaian Ketepatan Waktu Pengumpulan Berkas dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	87
5.19	Gambaran Ketepatan Waktu Pengumpulan Berkas dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	88
5.20	Distribusi Penilaian Kelengkapan Berkas Klaim/Checklist dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	89
5.21	Gambaran Kelengkapan Berkas Klaim/Checklist dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	90
5.22	Distribusi Penilaian Kejelasan Tulisan Dokter dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	91
5.23	Gambaran Kejelasan Tulisan Dokter dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	92
5.24	Distribusi Penilaian Kelengkapan Rekam Medis dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	93

IR – UNIVERSITAS AIRLANGGA

5.25	Gambaran Kelengkapan Rekam Medis dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	93
5.26	Distribusi Penilaian Kemampuan Komunikasi Antar Tenaga Medis dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	95
5.27	Gambaran Kemampuan Komunikasi Antar Tenaga Medis dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	96
5.28	Distribusi Penilaian Ketersediaan Sumberdaya dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	97
5.29	Gambaran Ketersediaan Sumberdaya dalam Proses <i>Coding</i> INA-CBG's Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2020	97
5.30	Distribusi Sumber Kesalahan Berkas Klaim Pending Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada Tahun 2019	98

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Identifikasi Penyebab Masalah	12
2.1	Teori Kinerja Gibson	38
3.1	Kerangka Konseptual	44
4.1	Kerangka Operasional	64

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Izin Pengambilan Data Awal	119
2	Izin Penelitian Fakultas	120
3	Izin Penelitian Rumah Sakit	121
4	Sertifikat Etik	122
5	<i>Informed Consent</i>	123
6	Kuisisioner Penelitian	124

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

%	= Persen
n	= Jumlah

Daftar Arti Singkatan

WHO	= <i>World Health Organization</i>
INA-CBG's	= <i>Indonesian Case Based Groups</i>
SJSN	= Sistem Jaminan Sosial Nasional
JKN	= Jamina Kesehatan Nasional
BPJS	= Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
FKTP	= Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKRTL	= Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
BLUD	= Badan Layanan Umum Daerah
SEP	= Surat Eligibilitas Peserta
DPJP	= Dokter Penanggung Jawab Pasien
BAV	= Berita Acara Verifikasi
ICD-10	= <i>International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems</i>
ICD-9-CM	= <i>International Classification of Diseases Revision Clinical Medication</i>