

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Umum	6
1.4.2 Tujuan Khusus	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan teori.....	9

2.1.1 Klaim.....	9
2.1.2 Rawat Jalan.....	10
2.1.3 Sistem penggantian.....	11
2.1.4 Asuransi	12
2.1.5 Asuransi Kesehatan.....	17
2.1.6 Klaim Rawat Jalan <i>Reimbursement</i>	19
2.1.7 Administrasi Klaim.....	20
2.1.8 Langkah-langkah pengelolaan klaim.....	26
2.2 Manajemen Sistem Klaim.....	28
2.2.1 Sumber Daya Manusia (SDM).....	28
2.2.2 Kelengkapan Berkas.....	31
2.2.3 Software.....	31
2.2.4 Sistem dan Pendekatan Sistem.....	33
2.2.5 Pendekatan Sistem	35
2.3 Kerangka Teori	36
2.4 Penelitian terkait	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Kerangka Konsep Penelitian	39
3.2 Definisi Istilah.....	40
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.4 Jenis Penelitian	42
3.5 Pengumpulan data	43
3.6 Informan penelitian.....	44
3.7 Instrumen Penelitian.....	44
3.8 Validasi Data	46

3.9 Analisis Data.....	46
3.10 Penyajian Data.....	47
3.11 Penyimpulan / Verifikasi Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	48
4.1 Keterbatasan Penelitian	48
4.2 Gambaran Input Dari Sumber Daya Manusia, Kelengkapan Berkas dan <i>Software</i> Dalam Pengelolaan Klaim Rawat Jalan <i>Reimbursement</i> Di PT Asuransi Sinarmas Jakarta.....	48
4.2.1 Sumber Daya Manusia (SDM)	48
4.2.2 Kelengkapan Berkas.....	53
4.2.3 Software	57
4.4 Gambaran Proses Penerimaan dan Perampungan Dokumen, Telaah dan Verifikasi Berkas Klaim Rawat Jalan <i>Reimbursement</i> Oleh PT Asuransi Sinarmas.....	60
4.4.1 Penerimaan dan Perampungan Berkas Klaim.....	60
4.4.2 Telaah Dan Verifikasi Klaim	64
4.5 Gambaran Output Dari Kecepatan, Ketepatan dan Kelengkapan Berkas dalam Pengelolaan Klaim Rawat Jalan <i>Reimbursement</i> di PT Asuransi Sinarmas Jakarta.....	69
BAB V PEMBAHASAN.....	74
5.1 Gambaran Input Dari Sumber Daya Manusia, Kebijakan, Kelengkapan Berkas dan <i>Software</i> Dalam Pengelolaan Klaim Rawat Jalan <i>Reimbursement</i> di PT Asuransi Sinarmas Jakarta.....	74

5.1.1 Sumber Daya Manusia (SDM)	74
5.1.2 Kelengkapan Berkas.....	77
5.1.3 Software	79
5.2 Gambaran Proses Penerimaan dan Perampungan Dokumen, Telaah dan Verifikasi Berkas Klaim Rawat Jalan <i>Reimbursement</i> Oleh PT Asuransi Sinarmas.....	80
5.2.1 Pengumpulan Berkas Klaim	80
5.2.2 Verifikasi Berkas Klaim.....	81
5.3 Gambaran Output Dari Kecepatan, Ketepatan dan Kelengkapan Berkas dalam Pengelolaan Klaim Rawat Jalan <i>Reimbursement</i> di PT Asuransi Sinarmas Jakarta.....	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	86
6.1 Kesimpulan.....	86
6.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN	