

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PELATIHAN DAN KEPATUHAN PADA STANDART
TERHADAP KECEPATAN KERJA *VERIFIKATOR* DALAM PROSES
VERIFIKASI KLAIM PRODUK *MANAGED CARE* DI PT. ASURANSI JIWA
INHEALTH INDONESIA KANTOR OPERASIONAL SURABAYA**



Oleh :

DWI KURNIA HARIYATI

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SURABAYA
2020**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PELATIHAN DAN KEPATUHAN PADA STANDART
TERHADAP KECEPATAN KERJA *VERIFIKATOR* DALAM PROSES
VERIFIKASI KLAIM PRODUK *MANAGED CARE* DI PT. ASURANSI JIWA
INHEALTH INDONESIA KANTOR OPERASIONAL SURABAYA**



Oleh :

**DWI KURNIA HARIYATI
NIM 101311123105**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SURABAYA
2020**

PENGESAHAN

**Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Sarjana Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga dan
diterima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM.)
pada tanggal 22 Januari 2020**

**Mengesahkan
Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Dekan,



**Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S.
NIP 195603031987012001**

Tim Penguji

- a). Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S.
- b). Dr. Fariani Syahrul, S.KM., M.Kes.
- c). dr. Maria Ichsan Chamim, MARS

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM.)
Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh :

**DWI KURNIA HARIYATI
NIM 101311123105**

Surabaya, 30 Januari 2020

**Menyetujui,
Pembimbing,**

**Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S.
NIP 196202281989112001**

Mengetahui,

Koordinator Program Studi,



**Dr. Diah Indriani, S.Si., M.Si
NIP 197605032002122001**

Ketua Departemen



**Dr. Setya Haksama, drg., M.Kes.
NIP 196509141996011001**

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Dwi Kurnia Hariyati
NIM : 101311123105
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH PELATIHAN DAN KEPATUHAN PADA STANDART TERHADAP KECEPATAN KERJA VERIFIKATOR DALAM PROSES VERIFIKASI KLAIM PRODUK *MANAGED CARE* DI PT. ASURANSI JIWA INHEALTH INDONESIA KANTOR OPERASIONAL SURABAYA

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya

Surabaya, 30 Januari 2020



Dwi Kurnia Hariyati
NIM 101311123105

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan berjudul **"ANALISIS PENGARUH PELATIHAN DAN KEPATUHAN PADA STANDART TERHADAP KECEPATAN KERJA VERIFIKATOR DALAM PROSES VERIFIKASI KLAIM PRODUK *MANAGED CARE* PT. ASURANSI JIWA INHEALT INDONESIA KANTOR OPERASIONAL SURABAYA"** sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan kuliah di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam skripsi ini dijabarkan tentang analisi pengaruh pelatihan dan kepatuhan pada standart terhadap kecepatan kerja *verifikator* dalam proses verifikasi. Dalam melakukan penilaian klaim, apakah suatu berkas klaim sah untuk dibayar atau tidak, *verifikator* berperan penting dalam proses tersebut. Untuk itu dilakukan penelitian apa saja yang mempengaruhi kecepatan kerja *verifikator* dalam proses verifikasi klaim.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.Kes. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah memberikan petunjuk, koreksi serta saran sehingga terwujudnya skripsi ini.

Terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan pula kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Tri Martiana, dr., MS., selaku Dekan Falkutas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
2. Dr. Santi Martini, dr., M.Kes selaku Wakil Dekan I Falkutas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
3. Dr. Diah Indriani, S..Si., M.Si selaku Koordinator Program Studi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
4. Bu Corie Indria Prasasti, S.KM., M.Kes. selaku Dosen Wali Falkutas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
5. Dr. Setya Haksama., Drg., M.Kes. selaku ketua Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
6. Staff Dosen di Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
7. Suami, Orang Tua dan Keluarga yang tiada hentinya memberi motivasi, doa dan dukungan.
8. Ibu Suma Dina yang selalu memberikan dukungan, doa dan mengijinkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman – teman staff Verifikator yang selalu memberikan motivasi dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

10. Dr. Maria yang memberikan motivasi dan membantu dalam proses penyelesaiannya.
11. Teman – teman dekat penulis yang memberikan dukungan, hiburan dan motivasi. Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang diberikan selama ini dan semoga skripsi ini berguna baik bagi penulis sendiri maupun pihak yang memanfaatkan

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna baik bagi diri sendiri maupun pihak lain yang memanfaatkan.

Surabaya, 30 Januari 2020

Penulis