

**DAFTAR ISI**

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Batasan Masalah dan Rumusan Masalah.....	20
1.4 Tujuan Peneliti.....	21
1.5 Manfaat Penelitian.....	23
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>24</b>
2.1 Asuransi.....	24
2.2 Asuransi Kesehatan.....	32
2.3. <i>Managed Care</i> .....	36
2.4 Manajemen Klaim.....	39
2.5. Proses Klaim Kolektif / <i>Provider Managed Care</i> Mandiri Inhealth	56
2.6. Kelengkapan Dokumen Klaim Mandiri Inhealth.....	75
2.7. Otorisasi Persetujuan Klaim.....	80
2.8 Konsep Kinerja Karyawan.....	81
2.9. Kemampuan Individual ( <i>Ability</i> ) .....	84
2.10. Dukungan Organisasi.....	86
2.11. Kepatuhan.....	89
2.12. SLA.....	102
<b>BAB III KERANGKA KONSEPUAL</b>	<b>110</b>
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	110
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	<b>112</b>
4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian.....	112
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	112
4.3 Populasi dan Sample.....	112
4.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	112

4.5 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	116
4.6 Kerangka Operasional.....	117
4.7 Teknik Analisis Data.....	119
BAB V HASIL PENELITIAN	120
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	120
5.2 Karakteristik <i>Verifikator</i> di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya.....	127
5.3 Jenis Pelatihan Yang Pernah Diikuti Oleh <i>Verifikator</i> di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya.....	128
5.4 Kepatuhan <i>Verifikator</i> Dalam Pelaksanaan Verifikasi Klaim Berdasarkan Pedoman Klaim di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya.....	131
5.5 Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya.....	132
5.6 Pengaruh Karakteristik <i>Verifikator</i> Terhadap Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> .....	136
5.7 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya.....	141
5.8 Pengaruh Kepatuhan <i>Verifikator</i> Dalam Pelaksanaan Verifikasi Klaim Berdasarkan Pedoman Klaim Terhadap Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya.....	142
BAB VI PEMBAHASAN	143
6.1 Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim Kolektif.....	143
6.2 Pengaruh Karakteristik <i>Verifikator</i> Terhadap Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> .....	143
6.3 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya.....	147
6.4 Pengaruh Kepatuhan <i>Verifikator</i> Dalam Pelaksanaan Verifikasi Klaim Berdasarkan Pedoman Klaim Terhadap Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya	147
6.5 Keterbatasa Penelitian.....	148
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	149
7.1 Kesimpulan.....	149

7.2 Saran.....	149
DAFTAR PUSTAKA.....	151
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Data klaim kolektif yang terbayar dalam 1 bulan dan lebih dari 1 bulan dari sejak klaim di terima di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya Bulan Januari-Juni 2018.....	9
1.2	Lama proses verifikasi klaim di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya Bulan Januari-Juni 2018.....	10
1.3	Lama proses jawaban telaah oleh <i>Provider</i> di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya Bulan Januari-Juni 2018.....	11
4.1	Definisi Operasional.....	113
5.1	Distribusi Karakteristik <i>Verifikator</i> Berdasarkan Umur.....	127
5.2	Distribusi Karakteristik <i>Verifikator</i> Berdasarkan Masa Kerja.....	127
5.3	Distribusi Karakteristik <i>Verifikator</i> Berdasarkan Tingkat Pendidikan..	128
5.4	Distribusi Karakteristik <i>Verifikator</i> Berdasarkan Status Pegawai.....	128
5.5	Distribusi Jenis Pelatihan yang pernah diikuti oleh <i>verifikator</i> di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya...	129
5.6	Distribusi Pendapat Responden Tentang Manfaat Pelatihan.....	131
5.7	Distribusi Kepatuhan <i>Verifikator</i> Dalam Pelaksanaan Verifikasi Klaim Berdasarkan pedoman klaim PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya.....	131
5.8	Distribusi Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi.....	133
5.9	Distribusi Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim Berdasarkan Jenis Pelayanan RJTP.....	133
5.10	Distribusi Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim Berdasarkan Jenis Pelayanan RJTL.....	134
5.11	Distribusi Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim Berdasarkan Jenis Pelayanan RITL.....	134
5.12	Distribusi Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim Berdasarkan Jenis Pelayanan ORJTP.....	135
5.13	Distribusi Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim Berdasarkan Jenis Pelayanan ORJTL.....	135
5.14	Distribusi Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim Berdasarkan Jenis Pelayanan ORITL.....	136
5.15	Pengaruh Umur Terhadap Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya.....	137
5.16	Pengaruh Masa Kerja Terhadap Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam	

	Proses Verifikasi Klaim di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya.....	137
5.17	Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya.....	138
5.18	Pengaruh Pengaruh Kategori Tingkat Pendidikan Terhadap Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya...	139
5.19	Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Usia <i>Verifikator</i> di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya..	139
5.20	Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Masa Kerja <i>Verifikator</i> di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya...	140
5.21	Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Status Pegawai <i>Verifikator</i> di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya....	140
5.22	Pengaruh Status Pegawai Terhadap Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional .....	141
5.23	Pengaruh Pelatihan Terhadap Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya.....	141
5.24	Pengaruh Kepatuhan Terhadap Kecepatan Kerja <i>Verifikator</i> Dalam Proses Verifikasi Klaim di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya.....	142

**DAFTAR GAMBAR**

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Alur Proses Verifikasi di PT. Asuransi jiwa Inhealth Indonesia.....	7
1.2	Faktor yang Mempengaruhi Kecepatan Kerja Verifikator dalam Proses Verifikasi Klaim.....	3
2.1	Faktor yang Mempengaruhi Kerja Individua.....	84
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	110
4.1	Kerangka Operasional Penelitian.....	118
5.1.	Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia.....	124
5.2	Struktur Organisasi Kantor Operasional PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia.....	125

**DAFTAR LAMPIRAN**

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Ijin Penelitian.....	155
2	Sertifikat Kaji Etik.....	156
3	Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan.....	157
4	Lembar <i>Informed Consent</i> .....	160
5	Lembar Kuesioner.....	161
6	Lembar Rekap Data Klaim Responden.....	169

## DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

### Daftar Arti Lambang

-	= Hingga
≤	= Kurang dari sama dengan
<	= Kurang dari
>	= Lebih dari
%	= Persen
n	= Jumlah

### Daftar Singkatan

SIPOC	= Supplier, Input, Proses, Output, dan Customer
SLM	= <i>Service Level Management</i>
SLA	= <i>Service Level Agreement</i>
FPK	= Formulir pengajuan klaim
SJP	= Surat Jaminan Palayanan
KP	= Kantor Pusat
FPPK	= formulir pengajuan persetujuan klaim
PRO	= <i>Provider Relation Officer</i>
RITL	= Rawat Inap Tingkat Lanjut
RJTP	= Rawat Inap Tingkat Pertama
RJTL	= Rawat Jalan Tingkat Lanjut
ORITL	= Obat Rawat Inap Tingkat Lanjut
ORJTL	= Obat Rawat Jalan Tingkat Lanjut
ORJTP	= Obat Rawat Inap Tingkat Pertama
FOI	= Formularium Obat Inhealth
LO	= Layanan Online