

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	iii
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Umum.....	6
1.4.2 Tujuan Khusus.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Bagi Peneliti.....	6
1.5.2 Bagi Rumah Sakit.....	6
1.5.3 Bagi Institusi Pendidikan.....	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Beban kerja.....	9
2.1.1.1 Definisi beban kerja.....	9
2.1.1.2 jenis beban kerja.....	9
2.1.1.3 Perhitungan beban kerja.....	11
2.1.2 Perhitungan beban kerja dengan work sampling.....	15
2.1.2.1 work sampling.....	15
2.1.2.2 Manfaat work sampling.....	17

2.1.2.3 Perhitungan beban kerja dengan work sampling.....	18
2.1.2.4 Analisis beban kerja.....	18
2.1.2.5 Proses analisis beban kerja.....	20
2.1.2.6 Aspek-aspek dalam analisis beban kerja.....	22
2.1.2.7 Tujuan analisis beban kerja.....	23
2.1.3 Asuransi kesehatan.....	23
2.1.3.1 Definisi asuransi kesehatan.....	23
2.1.3.2 Prinsip asuransi kesehatan.....	25
2.1.3.3 Bentuk-bentuk Asuransi kesehatan.....	26
2.1.3.4 Definisi Klaim.....	38
2.1.3.5 Jenis-jenis Klaim.....	30
2.1.3.6 Administrasi klaim.....	30
2.1.3.7 Langkah-langkah klaim.....	32
2.1.3.8 Penyelesaian klaim.....	33
2.1.3.9 Pembuatan keputusan.....	34
2.2 Kerangka teori.....	35
2.3 Penelitian terkait.....	35
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Kerangka konsep penelitian.....	37
3.2 Definisi operasional.....	38
3.3 Tempat dan waktu penelitian.....	40
3.4 Jenis penelitian.....	40
3.5 Populasi dan sampel.....	40
3.6 Instrumen penelitian.....	42
3.7 Pengumpulan data.....	47
3.8 Pengolahan data dan analisis data.....	48
3.8.1 Pengolahan data.....	48
3.8.2 Analisis data.....	48
3.8.3 Penyajian data.....	49
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Gambaran umum beban kerja total pemberkasan klaim JKN rawat inap.....	50
4.2 Beban Kerja produktif langsung.....	51
4.3 Beban Kerja produktif tidak langsung.....	52

4.4 Aktifitas Pribadi.....	54
4.5 Total beban kerja.....	54
<b>BAB V. PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
5.1 Beban kerja produktif langsung.....	56
5.2 Beban Kerja produktif tidak langsung.....	57
5.3Beban kerja tidak produktif.....	58
5.4 Aktifitas Pribadi.....	60
5.5 Total beban kerja.....	61
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
6.1 Kesimpulan.....	63
6.2 Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>