

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR SINGKATAN	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Pertanyaan Penelitian	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.4.1. Tujuan Umum	5
1.4.2. Tujuan Khusus	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.5.1. Bagi Peneliti	6
1.5.2. Bagi Akademisi	6
1.5.3. Bagi Pelayanan	6
1.6. Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS	8
2.1. Deskripsi Teoritis	8
2.1.1. Keterlambatan Klaim Program Jakarta Sehat (KJS)	8
2.1.2. Pengetahuan, Sikap dan Perilaku	15
2.2. Kerangka Berpikir	23
2.3. Kerangka Konsep	24
2.4. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	26

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2. Jenis Penelitian	26
3.3. Teknik Pengambilan Sampel	26
3.4. Instrumen Penelitian	27
3.4.1. Variabel Penelitian	27
3.4.2. Definisi Konseptual	27
3.4.3. Definisi Operasional	28
3.4.4. Kisi – Kisi Pertanyaan Kuesioner	34
3.5. Teknik Analisis Data	37
3.5.1. Analisa Univariat	37
3.5.2. Analisa Bivariat	37
3.5.3. Uji Statistik	38
3.5.4. Hipotesis Statistik	39
BAB IV HASIL PENELITIAN	40
4.1. Deskripsi Data (Analisis Univariat)	40
4.1.1. Gambaran Umum RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan	40
4.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4.1.3. Keterlambatan Klaim Biaya Rawat Inap Peserta KJS	45
4.1.4. Pengetahuan Petugas Tentang Ketentuan Klaim Biaya Rawat Inap Peserta KJS	46
4.1.5. Sikap Petugas Tentang Ketentuan Klaim Biaya Rawat Inap Peserta KJS	55
4.1.6. Perilaku Petugas Dalam Pelaksanaan Klaim Biaya Rawat Inap Peserta KJS	56
4.2. Pengujian Hipotesis (Analisis Bivariat)	57
4.2.1. Hubungan Pengetahuan Petugas dan Keterlambatan Klaim ...	57
4.2.2. Hubungan Sikap Petugas dan Keterlambatan Klaim	58
4.2.3. Hubungan Perilaku Petugas dan Keterlambatan Klaim	59
4.3. Keterbatasan	60
BAB V PEMBAHASAN	62
5.1. Keterlambatan Klaim Biaya Rawat Inap Peserta KJS	62
5.2. Pengetahuan Petugas Tentang Ketentuan Klaim Biaya	

Rawat Inap Peserta KJS	63
5.3. Sikap Petugas Tentang Ketentuan Klaim Biaya Rawat	
Inap Peserta KJS	65
5.4. Perilaku Petugas Tentang Ketentuan Klaim Biaya Rawat	
Inap Peserta KJS	66
5.5. Hubungan Pengetahuan Petugas dan Keterlambatan Klaim	67
5.6. Hubungan Sikap Petugas dan Keterlambatan Klaim	68
5.7. Hubungan Perilaku Petugas dan Keterlambatan Klaim	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	69
6.1. Kesimpulan	69
6.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	