

ABSTRAK

Nama : Respita Susanti
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul : Analisis Pengelolaan Klaim Asuransi Rawat Jalan
Reimbursement Di PT Asuransi Sinarmas Jakarta Tahun 2018

Pengelolaan klaim di PT. Asuransi Sinarmas telah menemukan beberapa permasalahan dalam proses klaim. Adapun masalah- masalah dalam klaim yang sering di komplain oleh peserta asuransi yaitu keterlambatan klaim. Dampak pada PT Asuransi Sinarmas dari permasalahan tersebut yaitu berkurangnya mitra kerja sama yang menggunakan jasa PT Asuransi Sinarmas, sehingga proses pengelolaan klaim harus berjalan dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pengelolaan klaim asuransi rawat jalan *reimbursement* di PT Asuransi Sinarmas Jakarta Tahun 2018. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan desain penelitian observasional. Metode pengumpulan data yang digunakan berupa cara wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa masih ada kendala terhadap beberapa variabel yang diteliti yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), *Software*, Ketepatan pengeloan klaim serta Kelengkapan Berkas yang berpengaruh pada proses pengumpulan berkas dan verifikasi berkas klaim. Sehingga peneliti memberi saran perlu adanya perhitungan beban kerja kembali untuk Sumber Daya Manusia (SDM), perbaikan terkait fungsi *software*, sehingga dapat meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan pengelolaan klaim asuransi rawat *reimbursement* di PT Asuransi Sinarmas Jakarta.

Kata Kunci : *Reimbursement*, Pengelolaan Klaim, Asuransi x+86 Halaman; 5 Gambar; 2 Tabel

Pustaka : 55 (1999-2016)

ABSTRACT

Name : Respita Susanti
Program Study : Public Health
Title : Analysis of The Managemet Claim Outpatient Health Insurance
at PT Asuransi Sinarmas Jakarta in 2018

The Managemet Claim Outpatient on claim process at PT. Sinarmas Insurance has found several problems in the claim process. Related to the problems in claims that often occur in complaints by insurance participants are late claims. The impact on PT Asuransi Sinarmas from the conflict was the reduction of cooperation partners who used the services of PT Asuransi Sinarmas, so the claim management process should be able to going well. The purpose of this research is to know the description of the managemet claim outpatient health insurance at PT Asuransi Sinarmas Jakarta in 2018. This research used descriptive method with qualitative approach and observational research design. This research uses some collection methods such as indepth interviews, observation and document study. This result showed that there are still constraints against some of the variables that have been reserch there are human resources, software problem, Accuracy of claim management and file completness that affect in process of collecting files and verification of claims files. According into that researchers gives suggest to recalculation of worklad for human resources, repair related software functions to minimalize mistake on the process managemet claim outpatient health insurance at PT Asuransi Sinarmas Jakarta

Key words : Claim Management, Hospital, Reimbursement Insurance x+86 Pages; 5 Pictures; 2 Tables

Bibliography : 55 (1999-2016)