

## ABSTRAK

Universitas Esa Unggul  
Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan  
Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Skripsi, 2014

**RINA MEGASARI**

### **HUBUNGAN PENGETAHUAN KARYAWAN TENTANG PROSES KLAIM DAN KECEPATAN PROSES KLAIM PADA DEPARTEMEN CLAIM HEALTH REIMBURSEMENT DI PT LIPPO GENERAL INSURANCE TBK. TAHUN 2014**

6 Bab, 61 Halaman, 15 Tabel, 2 Bagan, 5 Diagram, 5 Lampiran

Pengetahuan yang berkualitas mengenai proses klaim bagi seorang karyawan yang bekerja di suatu perusahaan asuransi akan dapat membantu pekerjaannya dalam melakukan verifikasi keabsahan klaim kesehatan. Pengetahuan yang meningkat akan membantu dalam meningkatkan kecepatan proses klaim, dengan pengetahuan yang kurang akan menghambat dalam proses klaim.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pengetahuan karyawan tentang proses klaim dan kecepatan proses klaim pada Departemen Claim Health Reimbursement di PT Lippo General Insurance Tbk. tahun 2014. Jenis Penelitian ini adalah deskriptik analitik, dengan metode survey *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Lippo General Insurance Tbk. khususnya departemen Claim Health Reimbursement yang berjumlah 35 karyawan dan diambil sampel sebanyak 35 karyawan dengan menggunakan teknik *sampling jenuh*. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *Spearman Rank*.

Hasil penelitian sebanyak 35 karyawan rata-rata usia karyawan 30 tahun, mayoritas pendidikan D3, dengan Massa Kerja Rata-rata < 5 tahun. Nilai pengetahuan rata-rata karyawan 17,54, rata-rata kecepatan proses klaim dalam kategori cepat (< 5 hari kerja) yaitu sebanyak 25 responden atau 71,4 %. Dari hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara pengetahuan karyawan tentang proses klaim dan kecepatan proses klaim pada Departemen Claim Health Reimbursement di PT Lippo General Insurance Tbk. tahun 2014 ( $r = 0,628$  ;  $P < 0,05$ ).

Pengetahuan karyawan tentang proses klaim dapat mempengaruhi kecepatan proses klaim pada Departemen Claim Health Reimbursement di PT Lippo General Insurance Tbk. Disarankan untuk lebih mengintensifkan pelatihan kepada karyawan dan meningkatkan pengetahuan karyawan tentang proses klaim, pengecualian dalam polis, dan tentunya memahami tentang program yang sudah ada dalam sistem klaim.

Kata Kunci : Pengetahuan tentang proses klaim, Kecepatan Proses klaim