

**Hubungan Pengetahuan Karyawan Tentang Proses Klaim Dan Kecepatan
Proses Klaim Pada Departemen Claim Health Reimbursement
Di PT Lippo General Insurance Tbk. Tahun 2014**

Kuisisioner Penelitian

A. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Dimohon untuk mengisi identitas diri dan menjawab semua pernyataan dengan jujur dan sebenarnya.
2. Bacalah dengan seksama pernyataan dalam kuisisioner ini, kemudian pilih salah satu jawaban.
3. Berilah tanda (√) pada salah satu jawaban dari pernyataan yang diajukan.

B. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Umur :Tahun
3. Masa kerja :Tahun
4. Pendidikan terakhir : D3 S2
S1 S3

C. Pengetahuan Karyawan Tentang Proses Klaim

No	Pertanyaan	Benar	Salah
1	Asuransi merupakan transaksi pertanggunggaran, yang melibatkan dua pihak, yang bertanggung dan penanggung	√	
2	Klaim asuransi merupakan suatu perjanjian kontrak antara asuransi dengan pihak bertanggung untuk menjamin pembayaran atau ganti rugi yang dialami oleh tertanggung	√	
3	Tujuan proses klaim adalah Membayar semua klaim yang valid dan yang tidak valid		√
4	Salah satu tugas claim analist dalam proses klaim adalah Mengidentifikasi kemungkinan berbagai tindakan kecurangan baik yang disengaja (<i>fraud</i>) maupun yang tidak disengaja (<i>abuse</i>) dalam melakukan klaim	√	
5	Diagnosa dan jenis tindakan perawatan merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam proses klaim	√	
6	Kwitansi karbon dapat di proses claim dan dibayarkan		√
7	Saat peserta dirawat dirumah sakit dan tidak membawa kartu peserta asuransi dan membayar sendiri biaya rumah sakit, maka peserta tidak dapat mengajukan klaim ke asuransi		√
8	Jika terdapat pengajuan klaim untuk pemeriksaan laboratorium, peserta perlu melampirkan hasil pemeriksaan tersebut	√	
9	Kesalahan pemberian tanggal pengobatan dalam proses klaim dalam langsung di Approved oleh approval		√
10	Diagnosa dysmenorrhea dapat dilakukan proses klaim dan di bayarkan oleh asuransi		√
11	Pengajuan klaim harus dilengkapi dengan diagnosa medis oleh dokter yang memeriksa.	√	
12	Dalam melakukan proses klaim tidak harus sesuai dengan polis asuransi tetapi disesuaikan dengan jenis pengajuan klaimnya.		√
13	Penyakit yang biasanya dikecualikan dari pembayaran kontrak asuransi merupakan excludions polis	√	
14	Tindakan bunuh diri yang dilakukan peserta asuransi dapat di proses klaim dan dibayarkan		√
15	Adanya nomer rekening peserta atau perusahaan merupakan hal penting dalam proses klaim dan pembayaran klaim ke peserta	√	
16	Setiap melakukan proses klaim tidak harus disesuaikan dengan benefit yang peserta dapatkan		√
17	Apabila limit benefit rawat inap telah habis maka tidak dapat dialokasikan kedalam rawat jalan	√	
18	Perawatan yang berhubungan dengan kosmetik tidak ditanggung	√	
19	Biaya pelayanan medis non medis seperti ekstra bed, telepon, biaya administrasi selama pengobatan tidak dapat ditanggung	√	
20	Dokumen yang tidak lengkap dapat dikembalikan kepeserta dan tidak dapat di proses ulang		√

D. Tabel Pengukuran Kecepatan Proses Klaim

Contoh perhitungan

No	Responden	Σ Claim/hr	Σ Proses Klaim/hr kerja		Keterangan
			≤ 5 Hari	> 5 Hari	
1	Mega	80 claim	73 claim	3 claim	Tidak lengkap
				2 claim	Tidak ada no rek
				2 claim	Kepesertaan
2	Slamet	90 claim	80 claim	5 claim	Tidak lengkap
				2 claim	Konfirmasi tindakan
				3 claim	Kepesertaan

Lampiran 2

HASIL KUISIONER PENELITIAN

No	Responden	Usia	Masa kerja	Pendidikan	Pengetahuan Responden																				Total	Kecepatan	Alasan lambat			
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			Informasi	System	Input	
1	christina	26	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	≤5 hari kerja	6	2	2
2	desi	28	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	17	≤5 hari kerja	5	2	2
3	dita	27	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	16	>5 hari kerja	4	1	2
4	erika	32	2	2	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	17	≤5 hari kerja	3	3	1
5	ignatiana	35	2	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	15	>5 hari kerja	4	2	1
6	irham	29	2	2	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	≤5 hari kerja	5	2	1
7	leni	25	1	2	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	14	>5 hari kerja	4	1	2	
8	lubis	32	2	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	16	>5 hari kerja	3	2	2
9	Meivu	33	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	≤5 hari kerja	4	1	2
10	munawaroh	25	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	≤5 hari kerja	4	2	1
11	nita	27	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	≤5 hari kerja	5	2	1
12	nugroho	26	1	2	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	14	>5 hari kerja	5	3	1
13	ratih	25	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	15	≤5 hari kerja	4	2	2	
14	regina	28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	17	≤5 hari kerja	5	2	3
15	rianti	36	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	>5 hari kerja	5	3	2
16	ribka	43	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	≤5 hari kerja	4	2	2
17	rosiawati	42	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	16	>5 hari kerja	3	3	2
18	Rosmalina	25	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	18	≤5 hari kerja	4	2	1
19	wati	30	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	≤5 hari kerja	4	3	2
20	yosephin	31	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	17	>5 hari kerja	4	4	2
21	yudhi	27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	16	>5 hari kerja	5	3	2	
22	Aandrea	29	2	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	≤5 hari kerja	2	2	1
23	Lina	37	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	≤5 hari kerja	2	2	3

24	Novi	26	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	17	≤5 hari kerja	3	2	2
25	Merria	29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	19	≤5 hari kerja	3	2	2
26	Agus	30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	≤5 hari kerja	2	3	1
27	Wati	31	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	17	>5 hari kerja	4	3	1
28	Arul	33	2	2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	≤5 hari kerja	4	3	2
29	Budi	35	2	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	≤5 hari kerja	3	3	2
30	Ani	26	1	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	≤5 hari kerja	2	2	1
31	Indah	25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	≤5 hari kerja	2	3	2
32	Ayla	25	1	2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	16	≤5 hari kerja	6	3	2
33	Vero	28	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	≤5 hari kerja	5	2	3
34	Vara	32	1	2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	≤5 hari kerja	3	2	2
35	Vania	33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	19	≤5 hari kerja	4	1	2



FORM B

FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Nama : Rina Megasari

NIM : 2012 - 31 - 114

Judul Skripsi : Hubungan Pengetahuan karyawan tentang proses klaim dengan keepatan proses klaim pada departemen claim health reimbursement di PT. Cippo General Insurance. Tbk.

Pembimbing II : dr. Mayang Angraini

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	27-02-2014	Bab I	
2	06-03-2014	Bab II	
3	01-04-2014	Bab II	
4	18-04-2014	Bab III	
5	25-04-2014	Bab III	
6	06-05-2014	Acc Logout sidang proposal	
7	04-08-2014	Bab IV	
8	08-09-2014	Bab V, VI	
9	10-09-2014	Acc sidang skripsi	

Catatan:

1. Bimbingan skripsi minimal 8 (delapan) kali.
2. Setelah penulisan laporan skripsi selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan sidang skripsi.



FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Nama : Rina Megasari
 NIM : 2012-31-114
 Judul Skripsi : Hubungan pengetahuan karyawan tentang proses klaim dengan kecepatan proses klaim pada departemen claim Health Reimbursement di PT. Lippo General Insurance Tbk.
 Pembimbing I : Ibu Lily Widgaga, EkM, MM

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	18-02-2014.	Judul.	
2.	27-02-2014.	Bab I.	
3.	06-03-2014.	II	
4.	1-04-2014	II III	
5.	06-05-2014.	Ace Langsung Sidang Proposal.	
6.	08-05-2014.	Bab IV	
7.	04-08-2014	Bab V, VI	
8.	09-09-2014	Bab VI	
9.	10-09-2014.	Ace sidang skripsi	

Catatan:

1. Bimbingan skripsi minimal 8 (delapan) kali.
2. Setelah penulisan laporan skripsi selesai, formulir ini dilampirkan untuk mengajukan sidang skripsi.



SURAT KETERANGAN

No. : 1071/LI-HR/IX/2014

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Susanti Halim
Jabatan : Department Head-Human Resources
Dan
Nama : Johannes M. Agus
Jabatan : Chief Financial Officer

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Rina Megasari
N I M : 2012-31-114
Fakultas : Ilmu-Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Peminatan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3I)
Universitas : Esa Unggul

benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul "Hubungan Pengetahuan Karyawan tentang Proses Klaim dengan Kecepatan Proses Klaim pada Departemen Claim Health-Reimbursement di PT Lippo General Insurance Tbk" sejak tanggal 01 April 2014 sampai dengan tanggal 30 Juni 2014.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dipergunakan untuk sebagaimana mestinya.

Jakarta, 24 September 2014

PT Lippo General Insurance Tbk

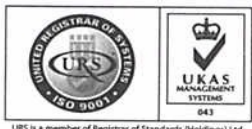
Susanti Halim

Susanti Halim
Department Head-Human Resources

Johannes M. Agus

Johannes M. Agus
Chief Financial Officer

D: LGV/Personnel/Letter/SuratKeterangan/1071-RINA MEGASARI.doc



PT Lippo General Insurance Tbk

Head : BeritaSatu Plaza 2nd Floor, Jl. Jend. Gatot Subroto Kav 35-36,
Office : Jakarta 12950 Indonesia - Phone : (021) 525 6161 Fax : (021) 525 7161

Operation : Karawaci Office Park Block I No 30-35, Lippo Village,
Office : Tangerang 15139 Indonesia - Phone: (021) 5579 0672/83 Fax : (021) 5579 0682