

## Gambaran keterlambatan pembayaran klaim provider di PT Tritunggal Mandiri solusindo periode Januari -Maret tahun 2015 = Description late payment claims provider PT Tritunggal Mandiri solusindo period January - March 2015 / Fajar Tri Putradianto Herlambang

Fajar Tri Putradianto Herlambang, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20412297&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Demand for health insurance alone increases thus leading to competition between insurance companies that sell these products. This causes any company compete to provide the best services for its customers. Services provided, among others, an extensive provider network and the Administration claim quickly and accurately.

The increase in demand for use of health insurance encourages it needs TPA (Third Party Administrators) who is in charge of providing administrative services to participants, especially the administration of claims.

Claims administration section has a considerable role for the reputation of an insurance company. Timely claims payment and ease in use warranty (benefit) is one of the milestones of the existence of a third-party insurance company.

This research was descriptive in nature, carried out in January-March 2015 at the Department of financial claims and PT Tritunggal Mandiri Solusindo. Data retrieval is done by personnel with in-depth interviews of Department financial and claims, using secondary data can support the research. The research results obtained from portrayal of delay of payment claims provider PT Tritunggal Mandiri Solusindo caused a lack of human resources, the application of job desc that have yet to comply, incomplete file claims of the hospital, the computer system and the performance is still lacking, the availability of cash deposits that have not been adekuat.

With regard to these problems, the authors deliver some things that may be able to minimize the occurrence of late payment a claim that is monitoring the implementation of the Department's response to the claims, job desc should correspond to whatever he does, the system applies the overtime or the addition of employees from the human resources, computer and system performance improved, socialize returns to the hospital related to file claims, and make a standard operational procedures to control the availability of a deposit.

<hr>

Permintaan akan asuransi kesehatan sendiri semakin meningkat sehingga menimbulkan kompetisi antarperusahaan asuransi yang menjual produk ini. Hal ini menyebabkan setiap perusahaan bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Pelayanan yang diberikan, antara lain jaringan provider yang luas dan administrasi klaim yang cepat dan akurat.

Peningkatan peminatan terhadap penggunaan asuransi kesehatan mendorong diperlukannya TPA (Third

Party Administrator) yang bertugas memberikan administrasi pelayanan kepada peserta, terutama administrasi klaim.

Bagian administrasi klaim memiliki peranan yang cukup besar bagi reputasi sebuah perusahaan asuransi. Pembayaran klaim yang tepat waktu dan kemudahan dalam menggunakan jaminan (benefit) merupakan salah satu tolak ukur keberadaan suatu perusahaan pihak ketiga asuransi.

Penelitian ini bersifat deskriptif, dilakukan pada bulan Januari – Maret 2015 pada departemen klaim dan keuangan PT Tritunggal Mandiri Solusindo. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara mendalam dengan personil departemen klaim dan keuangan, menggunakan data sekunder yang dapat menunjang penelitian. Dari hasil penelitian didapatkan gambaran keterlambatan pembayaran klaim provider di PT Tritunggal Mandiri Solusindo yang disebabkan kurangnya SDM, penerapan job desc yang belum sesuai, ketidaklengkapan berkas klaim dari pihak RS, performa system dan komputer yang masih kurang, ketersediaan uang deposit yang belum adekuat.

Sehubungan dengan permasalahan tersebut, penulis menyampaikan beberapa hal yang mungkin dapat memperkecil terjadinya keterlambatan pembayaran klaim yaitu memonitor terhadap departemen klaim, penerapan job desc harus sesuai dengan apa yang dikerjakan, menerapkan sistem lembur atau penambahan pegawai dari sisi SDM, performa komputer dan system ditingkatkan, mensosialisasikan kembali kepada pihak RS terkait dengan berkas klaim, dan membuat suatu SOP untuk pengendalian ketersediaan uang deposit.