

Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Durasi Penyelesaian Klaim Manfaat Santunan Harian Rawat Inap: Analisis Data Penyelesaian Klaim di Perusahaan Asuransi Jiwa PT. X Tahun 2023-2024 = Factors Related to the Duration of Claim Settlement for Daily Hospitalization Benefits: An Analysis of Claim Settlement Data at Life Insurance Company PT X in 2023-2024

Shamim Thahir Ahmad, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920572118&lokasi=lokal>

Abstrak

Durasi penyelesaian klaim menjadi indikator penting dalam menilai efisiensi pelayanan asuransi, terutama pada produk santunan harian rawat inap. Keterlambatan dalam proses klaim dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan asuransi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan durasi penyelesaian klaim santunan harian rawat inap di PT. X berdasarkan data tahun 2023–2024. Penelitian menggunakan desain cross-sectional dengan pendekatan kuantitatif dan memanfaatkan data sekunder sebanyak 299 klaim. Analisis dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan regresi logistik ordinal. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar klaim diselesaikan dalam waktu 6–14 hari (39,1%) dan 0–5 hari (37,5%). Terdapat dua variabel yang memiliki hubungan signifikan secara statistik terhadap durasi klaim, yaitu asal daerah dan kelengkapan dokumen. Peserta dari luar Pulau Jawa cenderung mengalami durasi klaim lebih lama, sedangkan klaim dengan dokumen lengkap memiliki peluang yang jauh lebih besar untuk diselesaikan dalam waktu singkat. Empat variabel lainnya sebab dirawat, jenis rumah sakit, nominal klaim, dan riwayat pengajuan sebelumnya—tidak menunjukkan hubungan signifikan namun memiliki kecenderungan praktis yang relevan.

.....The duration of claim settlement is an important indicator in assessing the efficiency of insurance services, particularly for hospital daily cash benefit products. Delays in the claim process may reduce customer satisfaction and trust in insurance companies. This study aims to analyze the factors associated with the duration of claim settlement for hospital daily cash benefits at PT. X based on 2023–2024 data. A cross-sectional design with a quantitative approach was used, utilizing secondary data from 299 claims. The analysis was conducted using univariate and bivariate methods with ordinal logistic regression. The results showed that most claims were settled within 6–14 days (39.1%) and 0–5 days (37.5%). Two variables showed statistically significant relationships with claim duration: region of origin and completeness of documents. Participants from outside Java Island tended to experience longer claim durations, while claims submitted with complete documents had a significantly higher likelihood of being processed more quickly. The other four variables—reason for hospitalization, hospital type, claim amount, and claim history—were not statistically significant but showed relevant practical trends.