

ABSTRAK

Nama : Adriana Diah Wulansari
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Judul : Gambaran Keterlambatan Pembayaran Klaim Kesehatan Reimbursement PT. Asuransi Takaful Keluarga Periode Januari-Maret 2009

Setiap perusahaan asuransi mempunyai kewajiban untuk membayarkan sesegera mungkin klaim yang diajukan oleh pemegang polis atau nasabah. PT. Asuransi Takaful Keluarga pun memiliki komitmen tersebut untuk membayar klaim yang diajukan maksimal 14 hari kerja. Namun, adakalanya perusahaan luput dari komitmen tersebut. Hal ini dikarenakan antara klaim yang masuk serta tugas yang diemban tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada.

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam untuk menggambarkan keterlambatan pembayaran klaim reimbursement, serta metode work sampling untuk mengetahui beban kerja pegawai di Unit Klaim PT. Asuransi Takaful Keluarga.

Berdasarkan Laporan Monitoring Klaim Asuransi Kesehatan di PT. Asuransi Takaful Keluarga, jumlah klaim yang masuk pada bulan Januari-Maret 2009 berjumlah 9.608 berkas, hal ini tidak sebanding dengan jumlah staff Unit klaim yang hanya berjumlah 5 (lima) orang yang terdiri dari 1 orang *claim register*, 3 orang *claim analyst* dan 1 orang *Assistant Manager*.

Kemudian hasil penelitian dengan menggunakan metode work sampling pun diketahui bahwa beban kerja pegawai di Unit Klaim tergolong tinggi yakni sebesar 82.22% waktu kegiatan digunakan untuk kegiatan produktif dan 17.77% untuk kegiatan non produktif. Dimana dari 82.22% kegiatan produktif, 53.34% diantaranya digunakan untuk kegiatan langsung yang berhubungan dengan proses pengerjaan klaim kesehatan reimbursement.

Sehingga tidak mengherankan bila di PT. Asuransi Takaful Keluarga masih terdapat kasus keterlambatan pembayaran klaim, dari hasil olah data Laporan Rekapitulasi Pembayaran Klaim Kesehatan Reimbursement didapat bahwa sebanyak 23.17% klaim mengalami keterlambatan

Kata Kunci:
Keterlambatan, klaim