



UNIVERSITAS INDONESIA

**GAMBARAN KETERLAMBATAN PEMBAYARAN KLAIM
KESEHATAN REIMBURSTMENT DI PT. ASURANSI
TAKAFUL KELUARGA
PERIODE JANUARI-MARET 2009**

SKRIPSI

**ADRIANA DIAH WULANSARI
0706215133**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
DEPOK
JUNI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**GAMBARAN KETERLAMBATAN PEMBAYARAN KLAIM
KESEHATAN REIMBURSTMENT DI PT. ASURANSI
TAKAFUL KELUARGA
PERIODE JANUARI-MARET 2009**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**ADRIANA DIAH WULANSARI
0706215133**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM STUDI S1 EKSTENSI KESEHATAN MASYARAKAT
KEKHUSUSAN MANAJEMEN ASURANSI KESEHATAN
DEPOK
JUNI 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

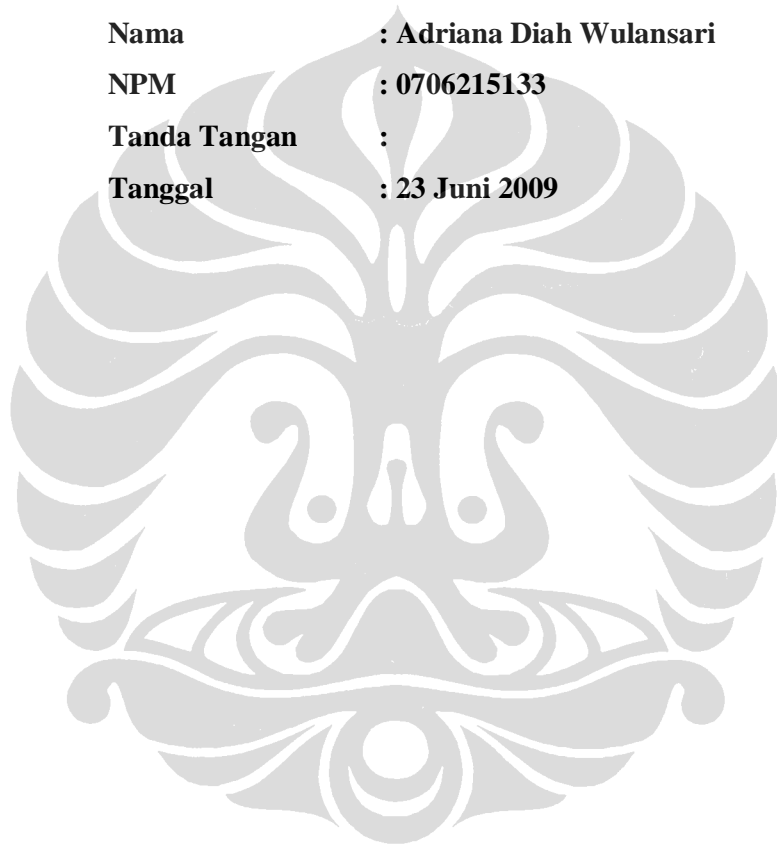
Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Adriana Diah Wulansari

NPM : 0706215133

Tanda Tangan :

Tanggal : 23 Juni 2009



SURAT PERYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Adriana Diah Wulansari
NPM : 0706215133
Mahasiswa Program : S1 Ekstensi Kesehatan Masyarakat
Tahun Akademik : 2008-2009

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul”

Gambaran Keterlambatan Pembayaran Klaim Kesehatan Reimbursement di PT. Asuransi Takaful Keluarga Periode Januari-Maret 2009

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 23 Juni 2009

A 6000 Rupiah Indonesian postage stamp is shown with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '6000', 'Tgl. 23', and 'METEORITEMPLEN'.

(Adriana Diah Wulansari)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Adriana Diah Wulansari
NPM : 0706215133
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Gambaran Keterlambatan Pembayaran Klaim
Kesehatan Reimbursement PT. Asuransi Takaful
Keluarga Periode Januari-Maret 2009

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. dr.H.M. Hafizurrahman, MPH ()

Penguji : Dra. Dumillah Ayuningtyas, MARS ()

Penguji : Faiza Kamalia, SKM, AAIJ, AAK ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 23-Juni-2009

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahomannirrohim

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Gambaran Keterlambatan Pembayaran Klaim Kesehatan Reimbursement di PT. Asuransi Takaful Keluarga Periode Januari-Maret 2009”. Salam dan sholawat semoga tercurah kepada suri tauladan Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan umatnya yang tetap setia memegang teguh ajarannya.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar (S1) Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini perkenankanlah penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. dr. M. Hafizurrachman, MPH, selaku pembimbing akademik dan pembimbing skripsi.
2. dra. Dumillah Ayuningtyas, MARS, selaku Dosen Penguji I
3. Faiza Kamalia, SKM, AAIJ, AAK Selaku Dosen Penguji II
4. Dr. Roswita Dianawati, MM, MHA, selaku Manager Health and ASO sekaligus pembimbing lapangan
5. Ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, atas motivasi, pengorbanan, doa dan curahan kasih sayang yang diberikan, serta untuk semua dukungan materil yang selalu dipenuhi demi keberhasilan pendidikan penulis selama ini. Kedua adik tersayang, Ani dan Khair atas canda tawa yang sangat menghibur
6. Sahabat sepenanggungan dalam senyum dan tangis yang gigih menyemangati penulis ketika hampir menyerah dalam mengerjakan skripsi ini, Dewi, Tya, Lian, Icha, Pinem, dan Bang Latief. Tak lupa Agung, Anggi, Mbak Arie, K' Dian, Dika, K'Lefi yang turut berjuang bersama untuk meraih kata "LULUS".

7. Teman satu bimbingan yang tergabung dalam Gank "S", Dita, Bresna, Bang Awi, Venty serta Fitri, terimakasih atas dukungannya.
8. Seluruh pegawai dan staff di PT. Asuransi Takaful Keluarga khususnya Unit Klaim atas segala bantuan dan masukkannya, Mas Doni, Mbak Nia, Mbak Nur, Mbak Nisa, Roby, Bu Tanti, dan Bu Umi. Tak tertinggal K'Malik dengan kiriman makanan di hari sabtu, Bang Tono yang sudah memecut penulis dengan iming-iming *Ice Creamnya*, Bang Angga dengan *chattingan* narsisnya ketika penulis pusing dengan pekerjaan kantor, serta *Akhi* dan *Ukhti* sekalian terima kasih atas segala do'anya.
9. Teman-teman yang tergabung dalam Jejak Petualang Comunity (Jpers), terimakasih atas motivasinya, skripsi ini merupakan "*golden ticket*" untuk petualangan-petualangan selanjutnya. Teman-teman Pendaki "CumSot", Bang Age salah satunya yang dengan bijaknya memberikan nasehat kepada penulis
10. Teman-teman Manajemen Askes, Sita, Ibnu, Citra, Mbak Atrie dkk. Kiki dan Neni yang telah berbaik hati berbagi ilmu dengan penulis
11. Seluruh jajaran Staff Sekretariat Departemen AKK terima kasih atas dukungan dan segala bantuannya
12. Tak lupa Mas Bowo, yang dengan sabar mendengarkan keluh kesah penulis, terima kasih atas do'a, canda, tawa serta dukungannya, terutama ketika penulis menghadapi kesulitan dan menjelang detik-detik sidang.

Serta seluruh pihak yang telah banyak membantu, mendukung, memotivasi serta selalu mendo'akan penulis yang tidak dapat dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan banyak terima kasih. Semoga Allah SWT menerima amal kebaikan dan memberikan imbalan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama ini. Amin.

Depok, 30 Juni 2009

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adriana Diah Wulansari
NPM : 0706215133
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:
Gambaran Keterlambatan Pembayaran Klaim Kesehatan Reimbursement di PT. Asuransi Takaful Keluarga Periode Januari-Maret 2009

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Depok
Pada Tanggal: 30 Juni 2009
Yang menyatakan:

(Adriana Diah Wulansari)

DAFTAR ISI

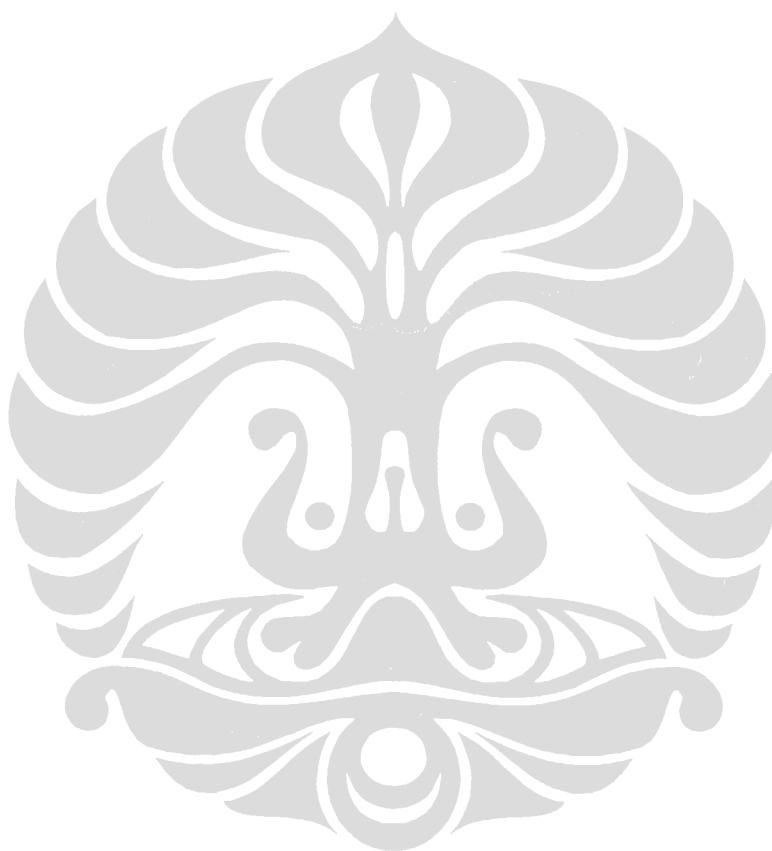
Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.4.1. Tujuan Umum	5
1.4.2. Tujuan Khusus	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	5
2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Asuransi	6
2.2 Pengertian Klaim	7
2.3 Administrasi Klaim	8
2.4 Cara Pengajuan Klaim	9
2.5 Tujuan Prosesi Klaim	11
2.6 Syarat Pengajuan Klaim	12
2.7 Jenis-jenis Klaim	12
2.8 Aspek-aspek di Dalam Administrasi Klaim	14
2.9 Langkah-langkah Prosedur Klaim	15
2.10 Beban Kerja	17
2.11 Metode Work Sampling	17
2.12 Waktu Untuk Menyelesaikan Pekerjaan	19
2.13 Perkenaan atau Kelonggaran di Dalam Jam Kerja	20
2.14 Pendekatan Sistem	21
3 KERANGKA TEORI DAN KERANGKA KONSEP	
3.1 Kerangka Teori	22
3.2 Kerangka Konsep	23
3.3 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	24
4 METODOLOGI PENELITIAN	
4.1 Desain Penelitian	26
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	26

4.3	Informan	26
4.4	Pengumpulan Data	26
4.5	Instrumen Penelitian	27
4.6.	Validitas	27
4.7	Pengolahan dan Analisis Data.....	27
4.8	Pengajian Data	28
5	ANALISIS SITUASI UMUM PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA	
5.1	Sejarah PT. Asuransi Takaful Indonesia	29
5.2	Visi, Misi serta Konsep Dan Filosofi PT. ATK.....	30
5.2.1.	Visi.....	30
5.2.2.	Misi	30
5.2.3	Kosnep dan Filosofi	31
5.3	Layanan dan Produk PT. Asuransi Takaful Indonesia	31
5.4	Gambaran Unit Klaim Departement Health and ASO	34
5.4.1.	Tujuan Unit Klaim Departemen Health and ASO.....	34
5.4.2.	Target Unit Klaim Departement Health and ASO.....	34
5.4.3	Struktur Organisasi Unit Klaim Dept Health and ASO	34
5.4.4	Urain Tugas Pegawai Unit Klaim.....	35
5.5	Gambaran Manfaat Asuransi Kesehatan (Fullmedicare).....	37
5.7	Syarat Pengajuan Klaim Kesehatan Reimburtsment	40
5.8	Alur Pembayaran Klaim Kesehatan Reimburstment	42
6	HASIL PENELITIAN	
6.1	Jumlah SDM	43
6.2	Volume Klaim	44
6.2.	Beban Kerja	44
6.3	Ketepatan Waktu Pembayaran.....	51
7	PEMBAHASAN	
7.1	Keterbatasan Penelitian	53
7.2	Jumlah SDM	53
7.3.	Volume Klaim	54
7.4	Beban Kerja	54
7.5	Ketepatan Waktu Pembayaran	56
7.6	Upaya Unit Klaim	57
8	KESIMPULAN DAN SARAN	
8.1	Kesimpulan	58
8.2	Saran.....	59
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

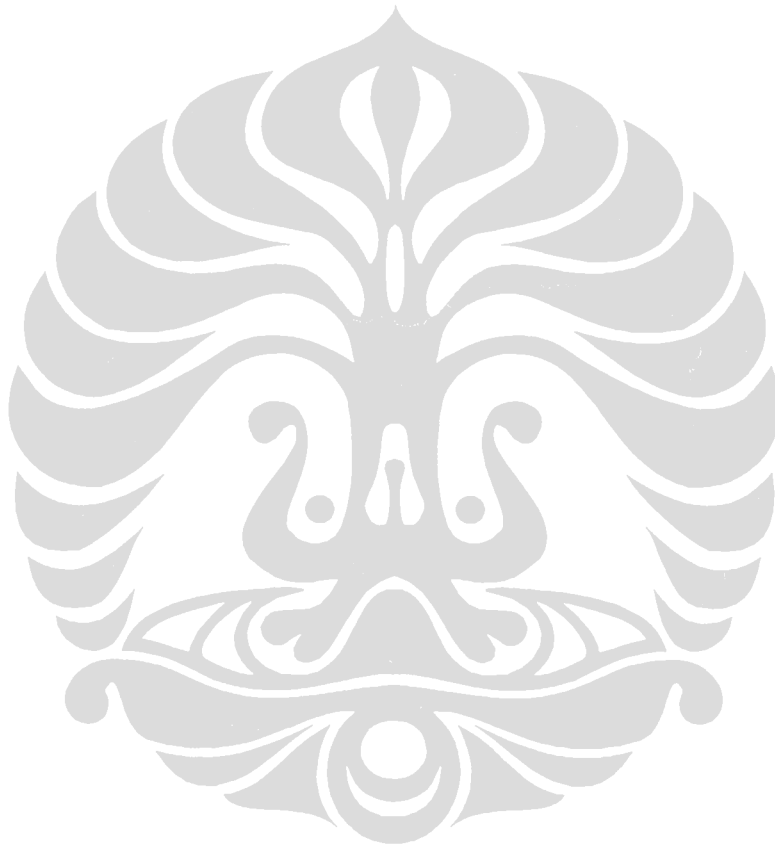
DAFTAR TABEL

TABEL 5.1	Karakteristik Pegawai Unit Klaim	44
TABEL 5.2	Jumlah Polis dan Peserta Fullmedicare	47
TABEL 6.1	Gambaran Jumlah Pengamatan Kegiatan Pegawai di Unit Klaim	56
TABEL 6.2	Gambaran Jumlah Waktu Kegiatan Pegawai Menurut Jenis Kegiatan	58
TABEL 6.3	Penundaan Klaim Kesehatan Reimbursement.....	62
TABEL 6.4	Penundaan Klaim Kesehatan Reimbursement Berdasarkan Penyebab.....	64
TABEL 6.5	Keterlambatan Pembayaran Klaim Kesehatan Reimbursement	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 5. 1	Struktur Organisasi Unit Klaim Departement Health and ASO	44
Gambar 5. 2	Alur Pembayaran Klaim Kesehatan Reimburstment.....	53
Gambar 6.1	Gambaran Persentase Kegiatan Pegawai di Unit Klaim.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Matriks Hasil Wawancara
- Lampiran 3 Formulir Work Sampling
- Lampiran 4 Formulir Pengajuan Klaim



Pedoman Wawancara

Kode Informan :

Pertanyaan

1. Apakah keterlambatan pembayaran klaim kesehatan reimbursement kerap terjadi di PT. Asuransi Takaful Keluarga?
2. Bagaimanakah beban kerja Anda selama ini? (ringan, sedang, berat, sangat berat) Alasannya
3. Dengan jumlah pegawai saat ini, apakah menurut Anda sudah cukup?
4. Dalam satu bulan, berapa kalikah Anda bekerja lembur?
5. Dalam sehari berapa rata-rata klaim yang Anda
 - a. Regist (Untuk Claim Register)
 - b. Verifikasi (Untuk Claim Analist)
 - c. Otorisasi (Untuk Assistant Manager)

