

ABSTRAK
UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
MANAJEMEN ASURANSI KESEHATAN

BAKHTIAR ALIEF N
SKRIPSI, JULI 2008

GAMBARAN DISIPLIN KERJA ATAS KINERJA ANALIS KLAIM DI PT.
ASURANSI UMUM BUMIPUTERAMUDA 1967 WILAYAH REGIONAL I
JABOTABEKSER PERIODE 2008

X ROMAWI + 90 HAL + 19 GRAFIK + 1 TABEL + 7 LAMPIRAN

ABSTRAK

Pelayanan klaim yang cepat dan akurat sesuai dengan peraturan perusahaan merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi. Baiknya disiplin kerja dapat meningkatkan kinerja dari analis klaim secara khusus dan perusahaan secara umumnya dengan jumlah perusahaan asuransi umum yang mencapai 88 perusahaan asuransi peningkatan kinerja dalam pelayanan klaim kepada nasabah mutlak dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kinerja dari analis klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser. Termasuk kedalam penelitian kuantitatif yang memiliki 1 variabel untuk diuji (univariat) dan bersifat deskriptif. Berdasarkan manfaat, penelitian ini termasuk kedalam penelitian murni dan tercakup kedalam penelitian cross sectional. Teknik pengumpulan data diantaranya dilakukan dengan cara penelitian survey dan penelitian kepustakaan. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dengan kuisisioner. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah total sampling, yakni seluruh analis klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser yang berjumlah 30 orang. Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi yang merupakan bagian dari analisis univariat, yang dibuat berdasarkan data yang terdapat dalam kuesioner.

Berdasarkan data dan informasi yang didapat dari total rata-rata diperoleh hasil bahwa kinerja dari analisis klaim PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser adalah baik.

Saran yang dapat dipertimbangkan dalam peningkatan kinerja adalah dengan pemberian nilai-nilai keteladanan oleh pimpinan, pengawasan pun perlu dilakukan agar evaluasi terhadap kinerja tepat sasaran kepada terwujudnya perubahan positif dan pemberian pendidikan serta latihan secara berkala juga dapat untuk meningkatkan kinerja analisis klaim dari segi pengetahuan terhadap perusahaan dan pengetahuan klaim sehingga pelayanan klaim menjadi maksimal.

