

## ABSTRACT

### EVALUATION SYSTEM AND PROCEDURE FOR FILING HEALTH INSURANCE CLAIMS AT PT. ASKES (PERSERO) BRANCH SINGKAWANG

By :

Dwi Restiyanti

B 51109100

This research aimed to find out whether the system and procedure for filing health insurance claims at PT. Askes (Persero) Branch Singkawang were in accordance with the standard procedures, and to find out whether the internal control system in the payment of health insurance claims at PT. Askes (Persero) Branch Singkawang had run properly. The system and the procedure were set to simplify the process of filing and payment of health insurance claims by the provider.

The object of the study included the system and procedure for filing insurance claims, as well as the Internal Control System at PT. Askes (Persero) Branch Singkawang. The method used was a case study. The aim of this method was to examine intensively a single entity with regard to events and real contemporary communication.

The analytical tool used in this study was the analysis of the organizational structure, flowchart, questionnaire and compliance test. The questionnaire was given to all the employees and the compliance test was performed for all the hospital which are in cooperation with PT. Askes (Persero) Branch Singkawang.

This research revealed that the system and procedure had run in accordance with the standards, but due to the high volume of workload, it was still constrained by a lack of human resources and thus the implementation of the verification of the claims was not optimal.

Keywords : System and Procedure, Claim.

## ABSTRAKSI

### EVALUASI SISTEM DAN PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN PADA PT. ASKES (PERSERO) CABANG SINGKAWANG

Oleh :  
Dwi Restiyanti  
B 51109100

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah sistem dan prosedur pengajuan klaim asuransi kesehatan pada PT. Askes (Persero) Cabang Singkawang sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan serta untuk mengetahui apakah sistem pengendalian intern dalam pembayaran klaim asuransi kesehatan pada PT. Askes (Persero) Cabang Singkawang sudah berjalan dengan baik. Sistem dan prosedur tersebut ditetapkan untuk mempermudah proses pengajuan dan pembayaran klaim asuransi kesehatan oleh para provider.

Objek yang diteliti adalah Sistem dan Prosedur pengajuan klaim serta Sistem Pengendalian Intern di PT. Askes (Persero) Cabang Singkawang. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus, metode ini bertujuan untuk menguji secara intensif terhadap suatu entitas tunggal mengenai peristiwa-peristiwa serta komunikasi kontemporer yang nyata.

Alat analisis yang digunakan yaitu analisis terhadap struktur organisasi, flowchart, kuisisioner dan tes kepatuhan. Kuisisioner dilakukan terhadap seluruh pegawai dan tes kepatuhan dilakukan untuk seluruh rumah sakit yang bekerjasama dengan PT. Askes (Persero) Cabang Singkawang.

Dari penelitian ini hasil yang diperoleh adalah bahwa sistem dan prosedur telah berjalan sesuai dengan yang ditentukan, namun karena volume kerja yang tinggi maka masih terkendala dengan kurangnya SDM sehingga pelaksanaan verifikasi klaim menjadi kurang optimal.

Kata Kunci : Sistem dan Prosedur, Pengajuan Klaim.