

ABSTRACT

Claim verification is an important process in the health insurance industry. In assessing claims, whether a claim file is valid for payment or not, the role of the claim inspector (verifier) is crucial. This study aims to analyze the effect of verifier's training and compliance on the verifier's speed of performance in the claim verification process at PT. Life Insurance Inhealth Indonesia Surabaya Operational Office.

This research was conducted by analytic method with a cross-sectional study design. The population in this study was 20 verifiers at PT. Life Insurance Inhealth Indonesia Surabaya Operational Office. The total population to be studied is 19 verifiers, 1 verifiers are not examined because as a researcher. The type of data collected in this study are primary and secondary data types. The instrument used in this study was a questionnaire containing the characteristics of the respondents, the type of training and compliance in the verification process based on the claim guidelines and the observation sheet of the claim process in obtaining an online application from PT. Inhealt Life Insurance Indonesia The data obtained were analyzed by cross tabulation.

The results showed that there was an influence of the characteristics of the verifier which included age, years of service, education level and employee status on the speed of performance, there was an influence of the training obtained on the verifier's work speed in the process of claim verification and there was an influence on the verifier's compliance in claim verification based on the claim guidelines to the speed of the verifier's performance in the claim verification process. Suggestions for verifiers need to be an effort to increase the speed of work, for example Verifiers make their own recapitulation of the claims process and Verifiers learn more to recognize the characteristics of provider claims, Participate in training held by the company, Increase knowledge by frequently consulting senior officers or more experience in the company and advice for the company is to hold regular monitoring of the speed of the verifier's performance on a regular basis and need to hold regular training to improve the performance of the verifier's staff. For further researchers, namely the speed of claim verification is calculated based on hours and educational characteristics divided by medical and non medical.

Keywords: Training, compliance, performance speed

ABSTRAK

Verifikasi klaim merupakan proses penting dalam industri asuransi kesehatan. Dalam melakukan penilaian klaim, apakah suatu berkas klaim sah untuk dibayar atau tidak, peran pemeriksa klaim (*verifikator*) sangat menentukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan dan kepatuhan *verifikator* terhadap kecepatan kinerja *verifikator* dalam proses verifikasi klaim di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya.

Penelitian ini dilakukan dengan metode analitik dengan rancang bangun penelitian adalah *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah 20 *verifikator* di PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Kantor Operasional Surabaya. Total populasi yang akan diteliti adalah 19 *verifikator*, 1 *verifikator* tidak diteliti karena sebagai peneliti. Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah jenis data primer dan sekunder. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisi karakteristik responden, jenis pelatihan dan kepatuhan dalam proses verifikasi berdasarkan pedoman klaim dan lembar observasi lama proses klaim di dapat dari aplikasi pelayanan online PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Data yang diperoleh dianalisis dengan tabulasi silang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh karakteristik *verifikator* yang meliputi umur, masa kerja, tingkat pendidikan dan status pegawai terhadap kecepatan kinerja, terdapat pengaruh pelatihan yang di dapat terhadap kecepatan kerja *verifikator* dalam proses verifikasi klaim dan terdapat pengaruh kepatuhan *verifikator* dalam pelaksanaan verifikasi klaim berdasarkan pedoman klaim terhadap kecepatan kinerja *verifikator* dalam proses verifikasi klaim. Saran untuk petugas *verifikator* perlu adanya upaya dalam meningkatkan kecepatan kerja, misalnya *Verifikator* membuat rekapan sendiri lama proses klaimnya dan *Verifikator* belajar lagi untuk mengenali karakteristik klaim provider, Ikut serta dalam pelatihan yang diadakan oleh perusahaan, Meningkatkan pengetahuan dengan sering berkonsultasi kepada petugas senior atau yang lebih berpengalaman di perusahaan dan saran untuk perusahaan adalah mengadakan pemanatau rutin terhadap kecepatan kinerja *verifikator* secara rutin dan Perlu mengadakan pelatihan secara rutin guna meningkatkan kinerja petugas *verifikator*. Untuk peneliti selanjutnya yaitu kecepatan verifikasi klaim dihitung berdasarkan jam dan karakteristik pendidikan dibagi medis dan non medis.

Kata kunci : Pelatihan, kepatuhan, kecepatan kerjas