

# Perancangan Perbaikan Proses Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Rumah Sakit Swasta = Private Health Insurance Payment Process Improvement In Private Hospitals

Gabriella Regina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920520010&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Untuk menunjang biaya operasional, rumah sakit memerlukan pembayaran yang cepat dari pihak asuransi. Namun, proses pembayaran dari pihak asuransi ke rumah sakit seringkali mengalami beberapa permasalahan yang menyebabkan waktu pembayaran menjadi lama. Penelitian ini bertujuan untuk merancang perbaikan proses pembayaran asuransi kesehatan di rumah sakit dengan pendekatan Rekayasa Proses Bisnis dan Manajemen Sistem Informasi sehingga didapatkan perbaikan waktu proses pembayaran asuransi kesehatan dan meminimalisir kasus claim pending. Rekayasa proses bisnis dilakukan dalam dua tahap, yaitu pembuatan model dan simulasi dari proses bisnis saat ini, dan proses bisnis yang diperbaiki. Penelitian ini menghasilkan empat skenario perbaikan dengan hasil waktu proses yang berbeda untuk tiap skenario. Skenario dengan perubahan waktu terbesar merupakan skenario yang menggabungkan solusi peningkatan Claim Management System (CMS), pengimplementasian Document Management System (DMS), dan pengembangan aplikasi web yang mengurangi rata-rata waktu keseluruhan proses bisnis dari 53,3 hari menjadi 24,16 hari atau sebesar 54,67%. Pengurangan waktu yang signifikan dicapai melalui pengintegrasian seluruh proses pembayaran asuransi kesehatan dalam satu sistem, peningkatan keakuratan data melalui otomasi input data, serta penyajian dan pelacakan data antar pihak secara real-time. Pada tahap selanjutnya, skenario terbaik dirancang dengan pendekatan manajemen sistem informasi yang terdiri dari empat tahap, yaitu Entity Relationship Diagram (ERD), Relational Database, Use Case Diagram, dan Data Flow Diagram (DFD).

.....To support operational costs, hospitals require fast payment from insurance. However, the payment process from the insurer to the hospital often experiences several problems which causes long payment time. This study aims to design improvements to the health insurance payment process using Business Process Engineering and Management Information Systems Management approach to improve process time for health insurance payment and minimize cases of pending claims. Business Process Engineering is carried out in two stages, namely modeling and simulating the current business process and the improved business processes. This study resulted in four improvement scenarios with different time results for each scenario. The scenario with the most significant time change is the combination of Claim Management System (CMS) improvements, Document Management System (DMS) implementation, and web application development which reduces the average time of the entire business process from 53.3 days to 24.16 days or 54.67%. Significant time reduction is achieved through integrating the entire health insurance payment process in one system, increasing data accuracy through data input automation, as well as presenting and tracking real-time data between parties. In the next stage, the best scenario is designed with Management Information System approach, namely Entity Relationship Diagram (ERD), Relational Database, Use Case Diagram, and Data Flow Diagram (DFD).