

Analisa Proses Keterlambatan Pengajuan Reimbursement Pengobatan Pegawai dan Pensiun Pada PT PLN Persero

¹⁾Nour Icha Dzayanti*, ²⁾Sugeng Purwanto

^{1,2)}Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia
Email Corresponding: 22012010105@student.upnjatim.ac.id*

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Pengajuan Restitusi Kesejahteraan Karyawan Efisiensi Administrasi Kendala Restitusi Klaim Pengobatan	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keterlambatan pengajuan reimbursement pengobatan oleh pegawai dan pensiunan di PT PLN (Persero) serta dampaknya terhadap efisiensi operasional divisi human capital. Data klaim dari periode September hingga November menunjukkan bahwa tingkat penerimaan klaim mencapai 98,4%, sementara tingkat penolakan sebesar 1,6%. Analisis menunjukkan bahwa keterlambatan disebabkan oleh dua faktor utama: pertama, kebiasaan pegawai dan pensiunan menunda pengajuan klaim hingga mendekati batas waktu, terutama untuk nominal kecil; kedua, kendala teknis dalam penggunaan aplikasi PLN SEHAT, seperti kesalahan pengisian data dan kelengkapan dokumen. Keterlambatan ini berdampak pada penumpukan klaim, mengganggu efisiensi operasional divisi human capital, dan berpotensi menghilangkan hak pegawai atas klaim. Rekomendasi strategis mencakup peningkatan edukasi pegawai mengenai prosedur klaim serta pengembangan aplikasi PLN SEHAT yang lebih ramah pengguna dan efisien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas layanan reimbursement di PT PLN (Persero).
Keywords: Restitution Submission Employee Welfare Administrative Efficiency Restitution Challenges Medical Claims	ABSTRACT This study aims to analyze the factors influencing the delay in medical reimbursement submissions by employees and retirees at PT PLN (Persero) and its impact on the operational efficiency of the human capital division. Claim data from September to November indicate an acceptance rate of 98.4%, while rejection stands at 1.6%. The analysis reveals two main causes of delays: first, the habit of employees and retirees postponing claim submissions close to the deadline, especially for small amounts; second, technical issues with the PLN SEHAT application, such as errors in data entry and document completeness. These delays result in claim backlogs, disrupt the operational efficiency of the human capital division, and risk employees losing their claim rights. Strategic recommendations include enhancing employee education on claim procedures and developing a more user-friendly and efficient PLN SEHAT application. The findings are expected to contribute to improving the quality of reimbursement services at PT PLN (Persero).
This is an open access article under the CC-BY-SA license.	
	

I. PENDAHULUAN

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang efektif merupakan faktor kunci keberhasilan suatu perusahaan, termasuk PT PLN (Persero). SDM merupakan komponen penting dalam mencapai tujuan organisasi, dan kualitas pekerjaan karyawan menjadi tantangan utama dalam meningkatkan efektivitas organisasi. Kepemimpinan yang baik berperan penting dalam pengembangan organisasi, terutama dalam mengelola SDM sesuai dengan visi, misi, dan program perusahaan. Implementasi strategi SDM yang tepat dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, serta memperhatikan pemberdayaan dan kepuasan karyawan.

Di PT PLN (Persero), SDM terbagi menjadi beberapa bagian, salah satunya adalah Divisi *Legal Human Capital* (LHC), yang terdiri dari tiga bagian: *Human Talent Development* (HTD), *Human Strategic* (HST), dan *Yan HC* (Pelayanan *Human Capital*). Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan energi listrik, PT PLN (Persero) memiliki banyak tanggung jawab, di antaranya adalah memenuhi kebutuhan energi listrik

masyarakat, membangun dan memelihara infrastruktur kelistrikan, serta mengelola sumber energi untuk memastikan keberlanjutan pasokan listrik. Selain itu, PT PLN (Persero) juga memiliki kewajiban untuk menjaga kesejahteraan pegawainya, salah satunya melalui pemberian asuransi kesehatan kepada karyawan, pensiunan, dan keluarga.

Asuransi kesehatan merupakan salah satu bentuk kesejahteraan yang wajib diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya sebagai bagian dari tanggung jawab sosial dan kepatuhan terhadap regulasi pemerintah. Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, setiap pemberi kerja diwajibkan untuk mendaftarkan dirinya dan pekerjanya sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap pekerja mendapatkan akses layanan kesehatan yang layak tanpa harus menghadapi beban finansial yang berat.

Selain asuransi kesehatan wajib melalui BPJS, banyak perusahaan, termasuk PT PLN (Persero), juga menyediakan program asuransi tambahan sebagai bentuk perlindungan lebih bagi karyawannya. Program ini dirancang untuk melengkapi manfaat dari BPJS Kesehatan, dengan menanggung biaya yang tidak dijamin oleh BPJS, seperti perawatan di rumah sakit swasta atau layanan kesehatan tertentu. Dengan adanya asuransi tambahan ini, karyawan dan keluarganya dapat merasa lebih tenang, terutama dalam menghadapi risiko kesehatan yang tidak terduga.

Sebagai upaya menjaga kesejahteraan karyawan, PT PLN (Persero) menyediakan dua tipe layanan kesehatan. Pertama yaitu layanan *cashless*, di mana pegawai dapat langsung menggunakan kartu PLN SEHAT tanpa harus membayar biaya pengobatan di tempat, meskipun beberapa biaya yang tidak ditanggung perusahaan sehingga harus ditanggung secara mandiri. Kedua, layanan *reimbursement*, di mana pegawai atau pensiunan membayar biaya pengobatan terlebih dahulu dan mengajukan klaim untuk mendapatkan penggantian. Proses ini bertujuan memberikan jaminan kepada pegawai bahwa biaya pengobatan mereka akan ditanggung sesuai kebijakan perusahaan.

Pada PT PLN (Persero) divisi Pelayanan Human Capital yang akan memproses pengajuan *reimbursement*, selain itu Pelayanan *Human Capital* juga mempunyai tugas untuk memproses tagihan rumah sakit yang telah di kirim untuk mengklaim biaya berobat pegawai, pensiunan dan keluarga yang ditanggung pada PT PLN (Persero). Selain itu, pegawai bagian pengelola *reimbursement* juga akan memantau status pengajuan, mulai dari 4C-Diterima SAP sampai berubah menjadi 7-Sudah di bayar SAP. Jika pada saat mengajukan *reimbursement* di tolak oleh APLN dengan keterangan berkas kurang atau berkas tidak lengkap maka peserta pengajuan *reimbursement* dapat mengajukan ulang dengan melengkapi atau memperbaiki berkas yang kurang.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan pentingnya menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi sistem *reimbursement*. Sistem berbasis web dapat mempercepat proses pengajuan klaim dengan mengurangi kesalahan dalam pendataan dan meningkatkan transparansi dalam proses klaim *reimbursement* (Agung Fadillah & Anita Ratnasari, 2019). Selain itu, penelitian oleh Anugerah juga membuktikan bahwa dengan sistem berbasis aplikasi mobile mempermudah pengguna dalam mengajukan klaim secara online. Karyawan dapat dengan mudah mengajukan *reimbursement* secara langsung tanpa harus menunggu dan mengumpulkan bukti-bukti yang rentan hilang saat akan membuat dokumen pengajuan *reimbursement*. Sehingga proses pengecekan dokumen pengajuan menjadi lebih efektif dan efisien dan staf keuangan dapat secara langsung membuat dokumen rekapitulasi *reimbursement* hanya satu klik, sehingga pemberian dokumen rekapitulasi kepada Manajer Operasional tepat waktu (Anugerah et al., 2020). Penelitian-penelitian tersebut menawarkan berbagai solusi, seperti sistem informasi *reimbursement* berbasis web yang mempermudah pendataan transaksi, sistem elektronik untuk mempercepat proses pengajuan *reimbursement*, hingga aplikasi mobile yang memungkinkan klaim dilakukan secara *online*. PT PLN (Persero) telah memanfaatkan teknologi seperti website PLN FIT dan *Mycsys* untuk membantu proses verifikasi klaim, serta aplikasi PLN SEHAT untuk pengajuan klaim oleh pegawai, pensiunan, dan keluarga yang di tanggung.

Analisis kesenjangan dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun PT PLN telah memanfaatkan teknologi seperti aplikasi PLN SEHAT dan *Mycsys*, kendala teknis dan perilaku pengguna masih menjadi hambatan signifikan. Sebagai contoh, *error* sistem pada aplikasi PLN SEHAT sering dilaporkan oleh pegawai, sementara kebiasaan menunda pengajuan klaim menyebabkan penumpukan pada akhir periode. Masalah lain yang sering terjadi meliputi ketidaklengkapan dokumen, penolakan klaim oleh sistem, hingga keterlambatan pengajuan. Kendala-kendala ini tidak hanya memengaruhi efisiensi perusahaan tetapi juga hak individu untuk mendapatkan penggantian biaya pengobatan yang telah dikeluarkan.

Penelitian ini fokus untuk mengidentifikasi penyebab keterlambatan dan hambatan dalam proses pengajuan reimbursement di PT PLN (Persero) menggunakan pendekatan berbasis data. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis yang dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan klaim kesehatan di perusahaan besar seperti PT PLN, yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi permasalahan dalam proses pengajuan reimbursement di PT PLN (Persero) dan memberikan rekomendasi berbasis data guna mengoptimalkan efisiensi serta melindungi hak pegawai dan pensiunan dalam memperoleh layanan kesehatan yang memadai.

II. MASALAH

Pada pelaksanaan pengabdian masyarakat di PT PLN (Persero), terdapat beberapa masalah yang mempengaruhi efektivitas proses pengajuan restitusi biaya pengobatan bagi karyawan aktif dan pensiunan. Salah satunya yaitu keterlambatan dalam pengajuan restitusi sering terjadi karena berkas yang tidak lengkap atau kesalahan dalam pengisian data, yang menghambat proses verifikasi oleh APLN. Masalah lain yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman dari sebagian pensiunan mengenai penggunaan teknologi yang ada, sehingga mereka kesulitan dalam mengajukan klaim. Semua masalah ini berdampak pada ketidaknyamanan karyawan dan pensiunan, yang menunggu penggantian biaya pengobatan dalam waktu yang lebih lama dari yang seharusnya.



Gambar 1. SEQ Gambar * ARABIC 1. Kantor PT PLN Persero

III. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami fenomena sosial melalui pengumpulan dan analisis data non-numerik. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi di PT PLN (Persero). Wawancara dilakukan dengan narasumber yang memiliki peran dalam pengelolaan pengajuan reimbursement, yaitu pegawai Pelayanan Human Capital yang menangani bagian pengelola reimbursement dan klaim rumah sakit. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pengajuan reimbursement yang dilakukan oleh pegawai dan pensiunan, untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara.

Karena belum terdapat penelitian sebelumnya yang menggunakan metodologi serupa dalam konteks pengajuan reimbursement di PT PLN (Persero), prosedur eksperimen dalam penelitian ini didasarkan pada prinsip-prinsip dasar penelitian kualitatif yang relevan. Metodologi ini disesuaikan dengan kebutuhan pengumpulan data dari wawancara, observasi, dan dokumen internal perusahaan yang berkaitan dengan prosedur pengajuan reimbursement.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif. Peneliti akan mengolah, menginterpretasikan, dan mendeskripsikan hasil wawancara dan observasi untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai proses dan hambatan dalam pengajuan reimbursement di PT PLN (Persero).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Reimbursement merupakan proses penting dalam manajemen keuangan perusahaan, terutama dalam konteks penggantian biaya yang dikeluarkan oleh karyawan untuk kepentingan perusahaan. Proses ini tidak hanya melibatkan pengajuan klaim oleh karyawan, tetapi juga memerlukan pemahaman yang mendalam tentang kebijakan perusahaan terkait batasan dan penggunaan dana yang dapat di *reimbursement*. Pada PT

PLN (Persero) penggantian biaya dilakukan berdasarkan tarif yang telah di setuju oleh *Medical Advisory Board* (MAB) atau biasa di sebut dengan perkumpulan beberapa dokter koordinator dan memerlukan bukti pengeluaran yang sah seperti kwitansi atau invoice. Pengajuan reimbursement harus dilakukan dalam waktu tiga bulan setelah pengeluaran, dan pegawai diharapkan untuk segera mengajukan klaim setelah menerima kwitansi untuk mempercepat proses penggantian biaya.

Proses pengajuan reimbursement di PT PLN (Persero) bertujuan untuk mengganti biaya yang dikeluarkan oleh pegawai atau pensiun untuk berobat. Proses pengajuan dilakukan dengan cara pegawai atau pensiun mengajukan klaim menggunakan kwitansi atau invoice di aplikasi PLN SEHAT, kemudian pengajuan reimbursement akan disetujui oleh APLN dan mendapatkan EOB atau *Explanation of Benefits* yang berisi tentang rincian biaya yang di gantikan oleh Perusahaan. Setelah itu, dokumen yang lengkap diajukan ke bagian pelayanan human capital untuk diproses lebih lanjut. Proses ini terdiri dari beberapa tahapan yang harus diikuti oleh pegawai dan pensiun yang mengajukan reimbursement, termasuk memastikan bahwa semua berkas yang diperlukan sudah lengkap dan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

Pada penelitian sebelumnya dengan judul *Sistem Reimbursement Elektronik (e-reimbursement)* Pada PT Fan Integrasi Teknologi, sistem yang berjalan di PT Fan Integrasi Teknologi ketika karyawan melakukan pengajuan *reimbursement* masih dilakukan secara manual dan belum menggunakan sistem aplikasi, sehingga membuat banyak karyawan mengeluh karena lamanya proses pencairan dana *reimbursement* (Anugerah et al., 2020).

Dalam PT PLN (Persero) pengajuan reimbursement sendiri terdapat beberapa tahap yang harus di ikuti yaitu :

1. Pertama pegawai dan pensiunan yang akan mengajukan reimbursement harus melengkapi list yang ada pada web atau aplikasi PLN SEHAT, setelah mengisi list yang di perlukan maka pegawai dan pensiun akan mendapatkan EOB yang berisi tentang penggantian biaya berobat yang sudah di setuju oleh APLN.
2. Kedua pegawai atau pensiun yang sudah mendapatkan EOB harus mengajukan ke devisi pelayanan human capital dengan membawa semua berkas yang di perlukan, jika kwitansi yang di ajukan tidak bermasalah atau tidak melebihi batas maksimal kwitansi maka dapat langsung di proses oleh devisi pelayanan human capital, tetapi jika kwitansi yang di ajukan sudah kadaluarsa atau sudah melewati batas maksimal dari Perusahaan maka akan di proses dengan menggunakan web mcsys dan pemrosesan pengajuan ini akan memerlukan waktu lebih lama dari pemrosesan pengajuan reimbursement yang tidak bermasalah.
3. Ketiga pegawai dan pensiun hanya perlu menunggu hasil pengajuan reimbursement sampai pengembalian biaya yang di ajukan telah di gantikan oleh perusahaan.

Tabel 1. Jumlah *Reimburse* Bulan September-Oktober

Keterangan	September	Oktober	November	Total
Terbayar	512	642	565	1719
Ditolak	8	7	13	28
Total	520	649	578	1747

Proses pengelolaan klaim reimbursement di PT PLN (Persero) menunjukkan pola yang menarik berdasarkan data statistik dari September hingga November. Selama periode tersebut, total klaim yang diajukan mencapai 1.747 klaim, dengan 1.719 klaim diterima dan terbayar, serta 28 klaim ditolak. Tingkat penerimaan klaim mencapai 98,4%, sedangkan tingkat penolakan relatif rendah, yaitu hanya 1,6%. Data ini mencerminkan bahwa fasilitas reimbursement dimanfaatkan dengan baik oleh pegawai dan pensiunan sebagai salah satu bentuk kesejahteraan yang disediakan perusahaan.

Berdasarkan tren bulanan, jumlah klaim menunjukkan fluktuasi. Pada bulan September, total klaim yang diajukan sebanyak 520, meningkat signifikan menjadi 649 klaim pada bulan Oktober, sebelum menurun menjadi 578 klaim pada bulan November. Lonjakan klaim di bulan Oktober kemungkinan disebabkan oleh pola perilaku pegawai, seperti pengajuan klaim setelah masa pembayaran gaji atau insentif tertentu. Sebaliknya, penurunan klaim pada bulan November mungkin disebabkan oleh selesainya pengajuan dari periode sebelumnya atau kendala teknis dalam pengajuan dokumen.

Tingkat penolakan klaim tertinggi terjadi pada bulan November, dengan 13 klaim ditolak, dibandingkan 8 klaim pada bulan September dan 7 klaim pada bulan Oktober. Analisis ini mengindikasikan adanya peningkatan kesalahan atau ketidaklengkapan dokumen pada bulan tersebut, yang berpotensi memengaruhi

kelancaran proses klaim. Salah satu faktor penyebab penolakan adalah kelalaian pegawai dalam memastikan kelengkapan dokumen atau validitas kwitansi yang diajukan. Kesalahan administratif semacam ini sering terjadi pada periode setelah pengajuan klaim yang cukup panjang, ketika pegawai cenderung terburu-buru mengajukan klaim dan kurang memperhatikan prosedur yang tepat. Selain itu, kurangnya sosialisasi atau pemahaman yang mendalam tentang prosedur klaim juga dapat berkontribusi terhadap penolakan tersebut. Untuk menanggulangi masalah ini, dibutuhkan upaya lebih lanjut dalam meningkatkan pemahaman pegawai mengenai tata cara pengajuan klaim yang benar, misalnya melalui program pelatihan atau workshop yang rutin dilakukan untuk menyegarkan pemahaman prosedur yang berlaku.

Selain kesalahan umum dalam pengajuan klaim, faktor keterlambatan menjadi salah satu tantangan yang mempengaruhi kelancaran proses *reimbursement*. Keterlambatan sering kali disebabkan oleh perilaku pegawai yang cenderung menunda pengajuan klaim hingga mendekati batas waktu yang ditentukan. Hal ini sering kali menimbulkan penumpukan klaim pada akhir periode pengajuan, sehingga proses verifikasi dan pengolahan klaim menjadi tertanggu.

Selain itu, kendala teknis dalam aplikasi PLN SEHAT juga dapat menjadi salah satu faktor penyebab keterlambatan. Beberapa pegawai melaporkan adanya kesulitan dalam mengakses aplikasi atau masalah sistem yang menyebabkan pengajuan klaim menjadi tertunda. Misalnya, adanya *error* sistem saat proses verifikasi klaim atau aplikasi yang tidak responsif ketika pegawai mencoba untuk mengunggah dokumen klaim. Kendala semacam ini menghambat kelancaran pengajuan klaim dan membutuhkan perbaikan segera agar pegawai tidak mengalami kesulitan dalam memanfaatkan aplikasi tersebut.

Keterlambatan dalam pengajuan klaim tidak hanya berdampak pada pegawai dan pensiunan, tetapi juga menambah beban kerja bagi divisi Pelayanan *Human Capital*. Proses verifikasi klaim yang terhambat akibat keterlambatan pengajuan menyebabkan peningkatan volume pekerjaan yang harus ditangani dalam waktu singkat, yang pada akhirnya memperburuk efisiensi operasional. Selain itu, keterlambatan ini juga berdampak pada hak pegawai untuk mendapatkan penggantian biaya tepat waktu. Dalam beberapa kasus, klaim yang terlambat dapat menyebabkan pegawai kehilangan haknya atas penggantian biaya pengobatan jika melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

Untuk mengurangi dampak negatif dari keterlambatan ini, perusahaan dapat mempertimbangkan untuk memberikan pengingat atau notifikasi otomatis kepada pegawai mengenai batas waktu pengajuan klaim. Selain itu, edukasi terkait urgensi pengajuan klaim segera setelah mendapatkan kwitansi atau bukti pengeluaran yang sah juga dapat membantu mempercepat proses klaim.

PT PLN (Persero) telah memanfaatkan teknologi untuk mendukung proses klaim *reimbursement* melalui aplikasi seperti PLN SEHAT, PLN FIT, dan *Mycsys*. Meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan dalam pelacakan status klaim dan transparansi informasi, tantangan terkait penggunaan aplikasi tetap ada. Beberapa pegawai, terutama yang kurang familiar dengan teknologi, sering kali menghadapi kesulitan dalam menggunakan aplikasi, yang berdampak pada keterlambatan pengajuan klaim.

Selain itu, masalah teknis seperti *error* sistem dan *downtime* pada saat pengunggahan dokumen juga memengaruhi efisiensi proses klaim. Untuk itu, perlu adanya perbaikan dan pembaruan pada aplikasi untuk meningkatkan *user experience*. Perusahaan juga dapat mempertimbangkan untuk menyediakan pelatihan lebih lanjut bagi pegawai agar mereka lebih terbiasa menggunakan aplikasi dan dapat menghindari kendala teknis yang sering terjadi.

Secara keseluruhan, meskipun sistem *reimbursement* di PT PLN (Persero) telah berjalan cukup efektif, terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki. Penurunan tingkat penolakan klaim dan peningkatan efisiensi pengajuan klaim dapat dicapai melalui edukasi lebih lanjut mengenai prosedur yang benar dan penyempurnaan aplikasi yang digunakan. Selain itu, upaya untuk mengurangi keterlambatan pengajuan klaim juga sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional dan memastikan pegawai mendapatkan penggantian biaya tepat waktu.

V. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa keterlambatan pengajuan *reimbursement* pengobatan oleh pegawai dan pensiunan pada PT PLN (Persero) merupakan permasalahan signifikan yang didukung oleh data klaim dari September hingga November. Selama periode ini, tercatat bahwa tingkat penerimaan klaim mencapai 98,4% dengan penolakan sebesar 1,6%. Namun, analisis mendalam menunjukkan adanya dua faktor utama yang memengaruhi keterlambatan dan penolakan klaim.

Data menunjukkan bahwa lonjakan klaim cenderung terjadi pada periode akhir bulan atau mendekati batas waktu pengajuan. Hal ini mengindikasikan pola perilaku pengumpulan kuitansi terlebih dahulu, terutama untuk nominal kecil. Kebiasaan ini menyebabkan pengajuan klaim mendekati atau melewati batas waktu yang ditentukan, sebagaimana ditunjukkan oleh peningkatan klaim pada bulan Oktober yang mencapai 649 klaim sebelum menurun di bulan November.

Analisis penolakan klaim menunjukkan bahwa kesalahan pengisian data dan kelengkapan dokumen menjadi hambatan utama. Sebagai contoh, tingkat penolakan tertinggi terjadi pada bulan November dengan 13 klaim ditolak, mengindikasikan adanya peningkatan masalah administratif yang memengaruhi proses verifikasi. Selain itu, laporan kendala teknis seperti error sistem dan kesulitan dalam mengakses aplikasi memperkuat permasalahan ini.

Keterlambatan dalam pengajuan klaim berdampak tidak hanya pada pegawai dan pensiunan secara individu, tetapi juga pada efisiensi operasional divisi human capital yang harus menangani penumpukan klaim dalam waktu singkat. Implikasi dari keterlambatan ini mencakup terganggunya proses verifikasi hingga potensi hilangnya hak atas klaim bagi pegawai.

Sebagai rekomendasi strategis, perusahaan perlu meningkatkan edukasi pegawai dan pensiunan mengenai pentingnya pengajuan klaim tepat waktu melalui sosialisasi rutin atau pelatihan khusus. Selain itu, pengembangan sistem aplikasi PLN SEHAT yang lebih ramah pengguna, responsif, dan minim kesalahan teknis perlu menjadi prioritas. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses reimbursement, melindungi hak pegawai dan pensiunan, serta meningkatkan kepuasan mereka terhadap fasilitas kesehatan yang disediakan oleh perusahaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada pimpinan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur (UPNVJT) atas kesempatan yang telah diberikan untuk mengikuti program magang industri sebagai bagian dari Program Kampus Merdeka di PT PLN (Persero). Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pimpinan, staf, dan karyawan PT PLN (Persero) yang telah mendukung dan membimbing penulis selama menjalani masa magang.

Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada bapak/ibu dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama pelaksanaan magang. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada seluruh teman-teman magang di PT PLN (Persero) yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua atas doa, dukungan, dan motivasi yang tak pernah putus selama menjalani perkuliahan dan program magang ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Fadillah, & Ratnasari, A. (2019). Sistem Informasi Penjualan Dan Manajemen Reimburse Pada Perusahaan Distribusi Berbasis Web (Studi Kasus: Pt. Karyatama Maju Berjaya). *Jurnal Cendikia*, 18(1), 298–302.
- Agustina, M. (2019). Implementasi Metode Multi Factor Evaluation Process (Mfep) Dalam Membuat Keputusan Untuk Memilih Asuransi Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 21(2), 108–117. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatik.v21i2.574>
- Anugerah, V. P., Fitriansyah, A., & Satryawati, E. (2020). Sistem Reimbursement Elektronik (e-Reimbursement) Pada PT Fan Integrasi Teknologi. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 6(2), 21–31. <https://doi.org/10.37012/jtik.v6i2.234>
- Chandra. (2019). Prosedur Klaim Pemeliharaan kesehatan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. *Uns.ac.id*. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/59713/Mjc0OTM2/Prosedur-Klaim-Pemeliharaan-kesehatan-di-PT-PLN-Persero-Distribusi-Jawa-Timur-Cover.pdf>
- Meiline Fitriani Sumarauw. (2014). Evaluasi Sistem dan Prosedur Akuntansi Atas Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan pada PT. Askes (Persero). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 1551. <https://media.neliti.com/media/publications/1551-ID-evaluasi-sistem-dan-prosedur-akuntansi-atas-pembayaran-klaim-asuransi-kesehatan.pdf>
- Nunung Hidayatun, Susafa’ati Susafa’ati, & Hidayanti Murtina. (2023). Rancang Bangun Aplikasi E-Reimbursement Berbasis Web Menggunakan Model Sekuensial Linier. *Jurnal Digit: Digital of Information Technology*, 13(2), 112–112. <https://doi.org/10.51920/jd.v13i2.347>
- Nuraini, N., & Lestari, P. P. (2021). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengajuan Klaim Rawat Inap ke Verifikator BPJS Kesehatan di RSUD Genteng Banyuwangi. *Jurnal Kesehatan*, 9(3), 140–149. <https://doi.org/10.25047/j-kes>

- Nurzaman, F. (2021). Sistem Notifikasi Otomatis Tracking Klaim Reimbursement. *Jurnal IKRA-ITH INFORMATIKA*, 5(2), 1.
- Rizki, F., Irawan, D., & Hidayat, A. T. (2022). Penerapan Api Whatsapp Dalam Pelayanan Uji Plagiasi Universitas Bina Insan Berbasis Web Mobile. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), 528. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4054>
- Roque, R. A. C., Praga, D. J., & Intal, G. L. D. (2023). Employee Reimbursement System for a Manufacturing Company. *Journal of Advances in Information Technology*, 14(2), 350–354. <https://doi.org/10.12720/jait.14.2.350-354>
- Setiawan, Sari, C. T., & Suharti, M. (2023). The Influence Of Job Skills, Job Safety And Occupational Health On The Performance Of Engineering Employees At PT. PLN Tegal Customer Service Implementation Unit. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(2), 122–135.
- Setiyawati, N., & Hariyanto, M. (2020). IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology) Rancang Bangun Aplikasi Perizinan Surat Tugas dan Reimbursement Berbasis Web. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, 5(2), 213–220. <https://doi.org/10.31294/ijcit.v5i2.7983>
- Silvy Sondari Gadzali, Ade Suparman, & Rani Rahmawati. (2023). Prosedur Klaim Reimbursement Karyawan Pada PT. Federal International Finance (FIF group) Cabang Subang. *The World of Financial Administration Journal*, 5(1). <https://doi.org/10.37950/wfaj.vi.1659>
- Tajudin, A. (2018). Analisis Pengetahuan SDM, Penggunaan Sistem Informasi Dan Kelengkapan Klaim Terhadap Penolakan Klaim Reimbursement Di Pt Gesa Assistance Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 16(3), 3–8. <https://doi.org/10.33221/jikes.v16i3.32>
- Widodo, Y. B., Anindya, A., & Sutabri, T. (2021). Pengembangan Aplikasi E-Reimbursement Karyawan Berbasis Android Pada PT Bringin Inti Teknologi. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 7(2), 120–131. <https://doi.org/10.37012/jtik.v7i2.644>