

**HAMBATAN DALAM PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI
SWASTA PADA RSIA ARTHA MAHINRUS MEDAN
TAHUN 2025**

KARYA TULIS ILMIAH

Oleh:

CHELSISEA MELVAN ESTININGTYAS
NIM. 2213462006



**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN
T.A 2024/2025**

**HAMBATAN DALAM PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI
SWASTA PADA RSIA ARTHA MAHINRUS MEDAN
TAHUN 2025**

HASIL PENELITIAN

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Ahli Madya**

Oleh:

**CHELSESEA MELVAN ESTININGTYAS
NIM. 2213462006**



**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN
T.A 2024/2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

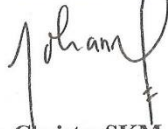
**HAMBATAN DALAM PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI
SWASTA PADA RSIA ARTHA MAHINRUS MEDAN
TAHUN 2025**

Oleh :

CHELSISEA MELVAN ESTININGTYAS
NIM. 2213462006

Penelitian ini telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing sebagai Persyaratan
Menyelesaikan Pendidikan Ahli Madya di Program Studi D-III Perkam
dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan

Disetujui :
Dosen Pembimbing



(Johanna Christy, SKM., M.K.M.)
NUPTK. 2252770671230283

Diketahui Oleh :
Ketua Program Studi



(Esraida Simanjuntak, SKM., M.Kes)
NUPTK. 3657764665230272

PERNYATAAN

**HAMBATAN DALAM PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI
SWASTA PADA RSIA ARTHA MAHINRUS MEDAN
TAHUN 2025**

TUGAS AKHIR

Saya bertanda tangan di bawah ini mengakui bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil kerja saya sendiri, kecuali ada beberapa kutipan dan ringkasan yang masing-masing disebutkan sumbernya.

Medan, Juli 2025



CHELSESEA MELVAN ESTININGTYAS
NIM. 2213462006

LEMBAR PENGUJIAN

Penelitian dengan Judul :

**HAMBATAN DALAM PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI
SWASTA PADA RSIA ARTHA MAHINRUS MEDAN
TAHUN 2025**

OLEH

CHELSISEA MELVAN ESTININGTYAS
NIM. 2213462006

**Telah Diuji dan Dipertahankan
Pada tanggal 22 Agustus 2025**

Tim Penguji

1. Penguji I : Erlindai, SKM, M.Kes
NUPTK. 33676566623023
2. Penguji II : dr. Jhon Barker Liem, M.K.M
NUPTK. 2242763664131073
3. Penguji III : Johanna Christy, SKM, M.K.M
NUPTK. 2252770671230283

()
()
()

**Disahkan Oleh
Ketua Prodi**


(Esraida Simanjuntak, SKM, M.Kes)
NUPTK. 3657764665230272



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. IDENTITAS DIRI

Nama : Chelsisea Melvan Estiningtyas
Tempat/Tanggal lahir : Tapaktuan/12 November 2004
Agama : Islam
Anak ke : 2 dari 2 bersaudara
Alamat : Subulussalam
Email : chelsiseam@gmail.com

2. IDENTITAS ORANG TUA

Nama ayah : Irvan Krisdiyanto
Pekerjaan : Pensiunan
Nama ibu : Melia Irmalisa
Alamat : Subulusalam

3. RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2010-2016 : SDN Jambi Baru
Tahun 2016-2019 : SMPN 2 Sultan Daulat
Tahun 2019-2022 : SMAN Unggul Subulussalam
Tahun 2022-2025 : Prodi D-III Perekam dan Informasi
Kesehatan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Hambatan Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Swasta Pada RSIA Artha Mahinrus Tahun 2025”

Selama penelitian dan terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini, tidak lepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak, baik secara moral dan materi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak/Ibu:

1. dr. H. R. I. Ritonga, M.Sc selalu Ketua Yayasan Imelda Medan.
2. Dr., dr., Imelda Liana Ritonga, S.Kp., M.Pd., MN selaku Rektor Universitas Imelda Medan.
3. Sarida Surya Manurung, S.Kep., Ns., M.Kes., M.Kep selaku Wakil Rektor I Universitas Imelda Medan.
4. Aureliya Hutagaol, S.Kep., Ns., MPH selaku Wakil Rektor II Universitas Imelda Medan.
5. Mira Indrayani, SST., MKM selaku Wakil Rektor III Universitas Imelda Medan.
6. Esraida Simanjuntak, SKM., M.Kes selaku Ketua Program Studi D-III Perekam dan Informasi Kesehatan sekaligus sebagai wali kelas yang telah membimbing dan memberikan masukan selama kuliah di Prodi D-III Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan.

7. Siti Permata Sari Lubis, SKM., M.Kes selaku Sekretaris Program Studi D-III Perekam dan Informasi Kesehatan.
8. Terima kasih kepada Ibu Valentina, SKM., M.Kes selaku Wali Kelas sebelumnya, Bapak Ibu Dosen dan Staf Program Studi D-III Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan yang telah membantu penulis selama menjalani perkuliahan.
9. Erlindai, SKM, M.Kes selaku Dosen Penguji I yang telah memberi arahan dan masukan demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
10. dr. Jhon Barker Liem, M.K.M selaku Dosen Penguji II yang telah memberi arahan dan masukan demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Johanna Christy, SKM, M.K.M selaku Dosen Penguji III sekaligus pembimbing yang selalu memberikan arahan, motivasi dan bimbingan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini
12. Direktur dan Seluruh Staf pegawai di RSIA Artha Mahinrus Medan yang telah banyak membantu penulis dalam proses penelitian dan penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
13. Pintu surga saya Almarhumah Ibunda Melia Irmalisa yang sangat penulis cintai, penulis sayangi, yang selalu penulis rindukan, dan yang paling bearti dalam hidup penulis. Terimakasih sudah pernah hadir untuk kehidupan penulis dan memberikan semua kasih sayang, nasehat serta do'a sehingga penulis mampu dan sanggup untuk menjalani serta menyelesaikan studinya. Andai waktu mengizinkan, penulis ingin memeluk dan menyampaikan rasa


rindu, terimakasih, serta permohonan maaf. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangnya kepada ibu.

14. Kepada cinta pertama dan panutan penulis Ayahanda Irvan Krisdiyanto yang telah menemani memotivasi dan menempa semangat penulis untuk menyelesaikan studi ini. Terimakasih atas pelajaran dan pengalaman hidup yang menjadi inspirasi penulis untuk terus berjuang dan menerapkan ilmu yang penulis dapat.
15. Saudara kandung penulis drh. Felinsia Melvan Sekarhayu, serta abang ipar penulis Rendi Juanda yang turut memberikan do'a, motivasi, dan dukungan. Tak lupa keponakan tercinta Enzisia Ferenda Mayesha yang selalu membuat penulis senang dalam penulisan karya ini.
16. Tidak lupa ucapan terimakasih kepada teman-teman penulis di bangku perkuliahan yang selalu kebersamai. Daniel, Fahmi, Fakhri, Gebby, Lailan, Novi, dan Zahrina. Yang selalu memberikan semangat, dukungan tiada henti dan bantuan dalam hal sejak awal perkuliahan, penyusunan karya hingga saat ini masih bersama peneliti.
17. Kepada Seluruh teman-teman penulis di Kelas 3A yang tidak dapat disebutkan Namanya satu persatu. Terimakasih atas pertemanan selama ini
18. Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang mendalam kepada diri sendiri, Chelsisea Melvan Estiningtyas. Terimakasih telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut degan keraguan namun tetap dijalani, serta setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian. Terimakasih kepada

menyerah. Terimakasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah sering kali tak terlihat. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah mampu melewati berbagai fase sulit dalam kehidupan ini. Semoga kedepannya, raga ini tetap kuat, hati tetap tegar, dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses kehidupan. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang, menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk memperbaiki dan menyempurnakan KTI ini. Semoga KTI ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Medan, 21 Juli 2025



(CHELSISEA MELVAN ESTININGTYAS)
NIM.2213462006

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGUJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Rumah Sakit.....	7
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit	7
2.2 Sistem Pembiayaan di Rumah Sakit	8
2.3 Asuransi Swasta dalam Pelayanan Rumah Sakit	9
2.3.1 Pengertian Asuransi Swasta.....	9
2.3.2 Perbedaan Asuransi Swasta dengan Asuransi Pemerintah	11
2.4 Klaim Asuransi Swasta	12
2.4.1 Pengertian Klaim Asuransi Swasta.....	12
2.4.2 Konsep Pembayaran Klaim Asuransi	13
2.5 Hambatan dalam Penyelesaian Klaim.....	15
2.5.1 Kendala Administratif.....	15
2.5.2 Ketidakesesuaian Dokumen Klaim	18
2.6 Usaha Penyelesaian Kendala Klaim di Rumah Sakit	20
2.6.1 Peningkatan Kapasitas SDM Administratif.....	20
2.6.2 Digitalisasi Sistem Klaim dan Dokumentasi	21
2.7 Kerangka Konsep	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	23
3.2.1 Waktu Penelitian	23
3.2.2 Tempat Penelitian	23
3.3 Subjek Penelitian, Objek dan Teknik Sampling.....	23
3.3.1 Subjek Penelitian	23
3.3.2 Objek Penelitian	24
3.3.3 Teknik Sampling.....	24
3.4 variabel dan Definisi Operasional	24

3.4.1 Variabel Penelitian	24
3.4.2 Definisi Operasional	25
3.5 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	25
3.5.1 Instrumen Penelitian	25
3.5.2 Cara Pengumpulan Data	26
3.6 Teknik Pengumpulan data dan Analisis Data	26
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6.2 Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil Penelitian.....	28
4.1.1 Karakteristik Informan.....	28
4.1.2 Kendala Admistratif	30
4.1.3 Ketidaksesuain Dokumen Klaim	34
4.1.4 Penyelesain Klaim Asuransi Swasta	38
4.1.5 Hasil Observasi	42
4.1.6 Pembahasan.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	48

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Asuransi Swasta dengan Asuransi Pemerintah.....	11
Tabel 3.1 Definisi Operasional	25
Tabel 4.1 Karakteristik Informan	28
Tabel 4.2 Nama Asuransi.....	29
Tabel 4.3 Hasil Observasi.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	22
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	SK Pembimbing
Lampiran II	Surat Izin Penelitian
Lampiran III	Surat Balasan Penelitian dan Balasan
Lampiran IV	Pedoman Wawancara
Lampiran V	SOP Klaim Asuransi
Lampiran VI	Alur Klaim Asuransi
Lampiran VII	Dokumentasi Wawancara
Lampiran VIII	Lembar Konsul
Lampiran IX	Berita Acara
Lampiran X	Bukti Revisi