

**PEMBERIAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN  
KETERAMPILAN PETUGAS REKAM MEDIS  
TENTANG KELENGKAPAN ADMNISTRATIF  
UNTUK MENCEGAH PENDING KLAIM  
BPJS DI RSU. MADANI MEDAN  
TAHUN 2024**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**GRACIA ANGELICA L. SIMATUPANG**

**NIM. 2013363009**

**PRODI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN  
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN  
TAHUN 2024**

**PEMBERIAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN  
KETERAMPILAN PETUGAS REKAM MEDIS  
TENTANG KELENGKAPAN ADMINISTRATIF  
UNTUK MENCEGAH PENDING KLAIM  
BPJS DI RSU. MADANI MEDAN  
TAHUN 2024**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan**



**OLEH :**

**GRACIA ANGELICA L. SIMATUPANG**  
**NIM. 2013363009**

**PRODI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN  
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN  
TAHUN 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PEMBERIAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN  
KETERAMPILAN PETUGAS REKAM MEDIS  
TENTANG KELENGKAPAN ADMINISTRATIF  
UNTUK MENCEGAH PENDING KLAIM  
BPJS DI RSU. MADANI MEDAN  
TAHUN 2024**

**OLEH:**

**GRACIA ANGELICA L. SIMATUPANG**  
**NIM. 2013363009**

**Penelitian ini telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing sebagai  
Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Manajemen  
Informasi Kesehatan Pada Program Studi Sarjana Terapan Manajemen  
Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan**

**Disetujui :**

**Dosen Pembimbing**



**Valentina, S.K.M., M.Kes**  
**NIDN. 0106048901**

**Diketahui oleh:**

**Ketua Program Studi  
Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan**



**Mei Sryendang Sitorus A.Md. RMIK., SKM., M.K.M**  
**NIDN. 0112057702**

**LEMBAR PENGESAHAN**




**Penelitian Dengan Judul :**

**PEMBERIAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN  
KETERAMPILAN PETUGAS REKAM MEDIS TENTANG  
KELENGKAPAN ADMINISTRATIF UNTUK  
MENCEGAH PENDING KLAIM BPJS DI RSU.  
MADANI MEDAN TAHUN 2024**

**OLEH :**

**GRACIA ANGELICA L. SIMATUPANG**  
**NIM. 2013363009**

**Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Pada Tanggal, 08  
Juli 2024**

<b>Penguji I</b>	<b>: Puput Melati Hutauruk, SKM., M.K.M NIDN. 0126019301</b>	(  )
<b>Penguji II</b>	<b>: Giyatno, Amd. PK., SKM., S.Kom., M.Kom NIDN.</b>	(  )
<b>Penguji III</b>	<b>: Valentina, S.K.M., M.Kes NIDN. 0106048901</b>	(  )

**Disahkan Oleh :**  
**Ketua Program Studi**  
**Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan**



**Mey Sryendang Sitorus, Amd.RMIK., S.K.M., M.K.M**  
**NIDN. 0112057702**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### **I. Identitas Diri**

Nama : Gracia Angelica L. Simatupang  
Tempat Tanggal Lahir : Tebing Tinggi, 18 Agustus 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Kristen Protestan  
Anak Ke : 2 dari 3 Bersaudara  
Alamat : Jl. Garuda Raya No.303 P. Mandala, Medan  
E-mail : [graciasimatupang18@gmail.com](mailto:graciasimatupang18@gmail.com)

### **II. Identitas Orang Tua**

Nama Ayah : Faisal Poltak Simatupang  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nama Ibu : Elfrida Nathalia Pakpahan  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : Jl. Garuda Raya No.303 P. Mandala, Medan

### **III. Riwayat Pendidikan**

2007-2013 : SD Swasta Yayasan Perguruan Parulian 2 Medan  
2013-2016 : SMP Swasta Yayasan Perguruan Parulian 2 Medan  
2016-2019 : SMK Negeri 1 Medan  
2020-2024 : Universitas Imelda Medan, Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN INFORMASI  
KESEHATAN UNIVERSITAS IMELDA MEDAN**

**Nama : Gracia Angelica L. Simatupang**

**NIM : 2013363009**

**Judul : Pemberian Pelatihan Dalam Meningkatkan Keterampilan Petugas  
Rekam Medis Tentang Kelengkapan Administratif Untuk Mencegah  
Pending Klaim BPJS Di RSUD. Madani Medan Tahun 2024**

**ABSTRAK**

Keterampilan adalah kemampuan manusia dalam menggunakan pikiran, ide serta kreatifitas, mengubah atau membuat sesuatu menjadi nilai lebih sehingga sesuatu tersebut memiliki nilai yang lebih bermakna. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan petugas rekam medis dalam mengelola dokumen administratif yang diperlukan untuk klaim BPJS dan mengurangi jumlah klaim BPJS yang mengalami status pending di rumah sakit. Jenis penelitian yang digunakan adalah *quasi eksperimen*. Peneliti menggunakan metode observasi *Pre-Test – Pelatihan – Post-Test*. *Pre Test* dilakukan sesuai dengan petunjuk teknis verifikasi klaim. Populasi target pada penelitian ini adalah 5 responden petugas rekam medis di RSUD Madani Medan dan yang menjadi sampel adalah sebagian anggota populasi target. Pelatihan dilaksanakan guna meningkatkan keterampilan petugas rekam medis dalam verifikasi klaim BPJS untuk mengurangi pending klaim BPJS di Rumah Sakit. *Pre-test* yang dilakukan melibatkan 5 responden yang diobservasi selama 1 jam dengan rata-rata berkas yang dapat diobservasi sebanyak 7 berkas rekam medis per responden. Pelatihan dilakukan secara daring karena keterbatasan waktu dan tempat oleh pihak rumah sakit. Hasil observasi yang diperoleh dari RSUD Madani setelah dilakukan pelatihan (*Post-Test*) mengalami banyak peningkatan. Disarankan kepada rumah sakit agar melakukan pelatihan lebih rutin lagi dan untuk petugas rekam medis lebih berlatih dan mempelajari lagi tentang prosedur verifikasi klaim BPJS sesuai petunjuk teknis yang telah ditetapkan.

**Kata Kunci : Pending, Klaim, Keterampilan, Pelatihan, Administratif**

**Referensi : 14 (2012-2023)**

**APPLIED BACHELOR PROGRAM MANAGEMENT OF HEALTH  
INFORMATION IMELDA MEDAN UNIVERSITY**

**Nama : Gracia Angelica L. Simatupang**

**NIM : 2013363009**

**Judul : Providing Training to Improve the Skills of Medical Records Officers  
Regarding Administrative Completeness to Prevent Pending BPJS  
Claims at RSU. Madani Medan Tahun 2024**

**ABSTRACT**

Skills are the human ability to use thoughts, ideas and creativity, change or make something into more value so that something has more meaningful value. This research aims to improve the skills of medical record officers in managing administrative documents required for BPJS claims and reduce the number of BPJS claims that are in pending status at hospitals. The type of research used is quasi-experimental. Researchers used the Pre-Test – Training – Post-Test observation method. The Pre Test is carried out in accordance with the technical instructions for claim verification. The target population in this study were 5 respondents from medical records officers at RSU Madani Medan and the samples were some members of the target population. The training was carried out to improve the skills of medical record officers in verifying BPJS claims to reduce pending BPJS claims in hospitals. The pre-test carried out involved 5 respondents who were observed for 1 hour with an average of 7 medical record files per respondent. The training was carried out online due to limited time and space by the hospital. The observation results obtained from RSU Madani after the training (Post-Test) experienced a lot of improvement. It is recommended that hospitals carry out more regular training and that medical record officers practice more and learn more about BPJS claim verification procedures according to the technical instructions that have been established.

**Keywords : Pending, Claim, Skills, Training, Administrative**

**Reference : 14 (2012-2023)**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan terhadap Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan saya kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Tanpa pertolongan-Nya tentunya saya tidak akan sanggup untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar yang berjudul **“Pemberian Pelatihan Dalam Meningkatkan Keterampilan Petugas Rekam Medis Tentang Kelengkapan Administratif Untuk Mencegah Pending Klaim BPJS di RSUD. Madani Medan Tahun 2024”**.

Selama penelitian dan terselesainya laporan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara moral dan materi. Oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak teimakasih kepada bapak/ibu :

1. Dr. H.R.I Ritonga, M.Sc selaku Ketua Yayasan Imelda Medan.
2. Dr. dr. Imelda L. Ritonga, S.Kp., M.Pd., MN selaku Rektor Universitas Imelda Medan.
3. Sarida Surya Manurung, S.Kep, Ns., M.Kes selaku Wakil Rektor I.
4. Aureliya Hutagaol, S.Kep, Ns., MPH selaku Wakil Rektor II.
5. Mira Indrayani, SST., M.K.M selaku Wakil Rektor III.
6. Mei Sryendang Sitorus, Amd. RMIK., S.K.M., M.K.M selaku Ketua Prodi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan.
7. Theresia Hutasoit, S.R.M., M.K.M selaku Sekretaris Prodi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan.
8. Valentina, S.K.M., M.Kes selaku Dosen Pembimbing terbaik yang selalu senantiasa membantu dan memberi banyak ilmu serta semangat bagi peneliti dalam proses pengerjaan skripsi.
9. Direktur dan seluruh staff pegawai RSUD. Madani Medan, terutama Kepala Instalasi Rekam Medis dan seluruh staff pegawai Rumah Sakit terlebih dibagian Rekam Medis yang telah membantu peneliti dan menyediakan tempat penelitian sehingga terselesaikannya laporan skripsi ini.

10. Teristimewa untuk Papa disurga Faisal Simatupang dan Mama tercinta Elfrida Pakpahan, yang berjasa dalam hidup peneliti. Terimakasih atas seluruh doa, cinta, kasih sayang dan dukungannya dalam segala bentuk yang diberikan, sehingga peneliti merasa terdukung dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kakak tercinta Sylvia Simatupang dan Adik tersayang Domingo Radja Simatupang, yang menjadi penyemangat dan motivasi peneliti dalam menyelesaikan perkuliahan dan laporan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat dan seluruh teman seperjuangan di Prodi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan Angkatan II, yang bersama-sama berjuang selama kurang lebih 4 tahun hingga selesainya skripsi.
13. Teman-teman Remaja Naposobulung HKBP Bethesda P. Mandala yang turut serta memberikan semangat untuk peneliti dalam proses pengerjaan skripsi.
14. Terlebih untuk diri sendiri, terimakasih sudah berjuang dan tetap selalu kuat dalam menjalankan perkuliahan hingga sampai saat ini, yang sudah mampu berusaha keras sampai sejauh ini tanpa menyerah hingga akhirnya terselesaikan skripsi ini. Banyak proses yang dilalui baik suka maupun duka dalam menyelesaikan Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan di Universitas Imelda Medan.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat keterbatasan.

Medan, 08 Juli 2024

Penulis

GRACIA ANGELICA L. SIMATUPANG

NIM. 2013363009

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Klaim BPJS .....	6
2.2 Keterampilan.....	12
2.3 Pelatihan .....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
3.1 Desain Penelitian .....	19
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	19
3.3 Tempat Penelitian .....	20
3.4 Waktu Penelitian.....	20
3.5 Aspek Pengukuran .....	20
3.6 Etika Penelitian .....	21
3.7 Alat dan Prosedur Pengumpulan Data .....	22
3.8 Rencana Analisa Data .....	23
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>24</b>
4.1 Hasil .....	24
4.2 Pembahasan .....	31
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>34</b>
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Saran.....	35

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>36</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>38</b>

## DAFTAR TABEL

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1	Karakteristik Responden di RSUD. Madani Medan .....	24
Tabel 4.2	Hasil Observasi Pre Test Pada Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD. Madani Medan .....	25
Tabel 4.3	Hasil Observasi Pre Test Pada Rekam Medis Rawat Inap di RSUD. Madani Medan.....	26
Tabel 4.4	Hasil Observasi Post Test Pada Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD. Madani Medan.....	27
Tabel 4.5	Hasil Observasi Post Test Pada Rekam Medis Rawat Inap di RSUD. Madani Medan .....	28
Tabel 4.6	Perbandingan Keterampilan Verifikasi Klaim Sebelum dan Sesudah Intervensi .....	30
Tabel 4.7	Perbandingan Hasil Uji Statistik Keterampilan Verifikasi Klaim Sebelum dan Sesudah Intervensi .....	30

## **LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : SK Dosen Pembimbing
- Lampiran 2 : Surat Survey Awal
- Lampiran 3 : Surat Balasan Survey Awal
- Lampiran 4 : Surat Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 6 : Lembar Observasi
- Lampiran 7 : Lembar Master Data
- Lampiran 8 : Hasil Uji Normalitas Data
- Lampiran 9 : Lembar Konsultasi
- Lampiran 10 : Dokumentasi