

**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN  
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN**

**Nama** : Chelsisea Melvan Estiningtyas  
**NIM** : 2213462006  
**Judul** : **Hambatan Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Swasta  
Pada RSIA Artha Mahinrus Medan Tahun 2025**

**ABSTRAK**

Hambatan dalam penyelesaian klaim asuransi swasta di rumah sakit menjadi tantangan penting karena berdampak langsung pada efisiensi pelayanan dan keuangan institusi. Penelitian ini dilakukan di RSIA Artha Mahinrus Medan pada tahun 2025 dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hambatan-hambatan yang terjadi dalam penyelesaian klaim asuransi swasta, khususnya kendala administratif dan ketidaksesuaian dokumen klaim. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan melalui wawancara mendalam dan observasi kepada tiga informan yang terlibat langsung dalam pengelolaan klaim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem informasi rumah sakit telah menggunakan SIMRS dan alur klaim sudah sesuai prosedur, masih ditemukan beberapa hambatan internal. Kendala administratif yang diidentifikasi meliputi terbatasnya jumlah SDM yang menangani klaim, Sementara itu, ketidaksesuaian dokumen mencakup perbedaan identitas antara KTP dan kartu asuransi, tidak lengkapnya bukti pemeriksaan penunjang. Di sisi lain, kendala eksternal meliputi proses verifikasi dan pembayaran dari pihak asuransi yang memakan waktu hingga tiga bulan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa hambatan dalam penyelesaian klaim asuransi swasta di RSIA Artha Mahinrus Medan disebabkan oleh faktor internal seperti SDM dan validitas dokumen, serta faktor eksternal berupa lambatnya proses dari pihak asuransi. Diperlukan strategi peningkatan kompetensi SDM, penyusunan SOP detail, dan penguatan integrasi sistem digital klaim.

**Kata Kunci** : *Hambatan, Penyelesaian Klaim, Asuransi Swasta,*  
**Referensi** : 20 (2011-2024)