

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

SKRIPSI



OLEH :

WULAN DARI SITORUS
NIM. 2013363033

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

**PEMBERIAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN
PENGETAHUAN 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 :

WULAN DARI SITORUS
NIM. 2013363033

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

LEMBAR PERSETUJUAN

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

OLEH :

WULAN DARI SITORUS
NIM. 2013363033


**Peneitian Ini Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing Sebagai
Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Manajemen
Informasi Kesehatan Pada Program 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
PENGETAHUAN PETUGAS REKAM MEDIS TENTANG
KELENGKAPAN ADMINISTRATIF UNTUK
MENCEGAH PENDING KLAIM BPJS DI
RSU. MADANI MEDAN TAHUN 2024**

OLEH :

WULAN DARI SITORUS
NIM. 2013363033

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal, 09 Juli 2024

Penguji I : Mei Sryendang S., A.Md.RMIK.,SKM.,M.K.M (*Mei Sryendang*)
NIDN. 0112057702

Penguji II : Johanna Christy, SKM.,M.K.M. (*Johanna Christy*)
NIDN. 0120099202

Penguji III : Valentina, S.K.M., M.Kes (*Valentina*)
NIDN. 0106048901

Diketahui Oleh:
Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan



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

PERNYATAAN

Penelitian dengan Judul :

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

SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini mengakui bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali ada beberapa kutipan sebagai referensi yang disebutkan sumbernya.

Medan, 10 Juli 2024
Yang Menyatakan,



WULAN DARI SITORUS
NIM. 2013363033

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas Diri

Nama : Wulan Dari Sitorus
Tempat Tgl. Lahir : Pkl. Kerinci, 02 Januari 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Anak Ke : 3 dari 3 Bersaudara
Alamat : Jl. Durian Bambu VI N0.15
E-mail : wulanwilandari420@gmail.com

II. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Robiston Sitorus
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Rusmaya Elisda Silaban
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. Lintas Timur Pkl. Kerinci Depan Pos 2

III. Riwayat Pendidikan

2007-2013 : SD Taruna Andalan
2013-2016 : SMP St. Yoseph Lintong Nihuta
2016-2019 : SMA Santa Theresia Air Molek
2020-2024 : Universitas Imelda Medan
Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi
Kesehatan

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 Pengetahuan Petugas Rekam Medis Tentang Kelengkapan Administratif Untuk Mencegah Pending Klaim BPJS di RSUD. Madani Medan”.

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 terima kasih kepada bapak/ibu.

1. dr. H.R.I.Ritonga, M.Sc selaku Ketua Yayasan Imelda Medan.
2. Dr. dr. Imelda Ritonga, S.Kp., M.Pd., MN selaku Rektor Universitas Imelda Medan.
3. Sarida Surya Manurung, S.Kep, Ns., M.Kes selaku Wakil Rektor I, Aureliya Hutagaol, S.Kep, Ns., MPH selaku Wakil Rektor II, Mira Indrayani, SST., M.K.M selaku Wakil Rektor III Universitas Imelda Medan
4. Mei Sryendang Sitorus, A.Md.RMIK.,S.K.M., M.K.M selaku Ketua Prodi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan dan Sekaligus Penguji I.
5. Theresia Hutasoit, S.RM, M.K.M selaku Sekretaris Prodi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan.
6. Johanna Christy, S.K.M.,M.K.M selaku penguji II.
7. Direktur dan seluruh staf pegawai RSUD. Madani Medan, terutama Kepala Instalasi Rekam Medis dan seluruh pegawai rekam medis yang telah membantu peneliti dan menyediakan tempat penelitian sehingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Teristimewa untuk kedua orang tua yang saya banggakan dan sangat 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.

9. Abang saya rayon Clinton yang sudah bersedia membantu keuangan kehidupan saya sehari-hari. Terimakasih sudah menjadi penyemangat dan motivasi peneliti dalam menyelesaikan perkuliahan dan laporan skripsi ini.
10. 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.
11. 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 telah dilalui baik suka maupun duka dalam menyelesaikan studi di Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan di Universitas Imelda Medan.

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

Medan, 10 Juli 2024
Penulis,

WULAN DARI SITORUS
NIM. 2013363033

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 KlaimBPJS.....	6
2.1.1 Definisi Klaim BPJS.....	6
2.1.2 Tujuan dan Manfaat Klaim BPJS.....	7
2.1.3 Prosedur Klaim BPJS.....	7
2.1.4 Proses Klaim BPJS.....	8
2.1.5 Faktor Faktor Penyebab Pending Klaim.....	8
2.1.6 Verifikasi Klaim BPJS.....	9
2.2. Pengetahuan.....	11
2.2.1 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan.....	12
2.2.2 Tingkat Pengetahuan	14
2.2.3 Cara Pengukur Pengetahuan.....	16
2.2.4 Pending Klaim.....	17

2.2.5 Cara Pengukuran Pegetahuan.....	17
2.3 Pelatihan.....	18
2.3.1 Tujuan dan Manfaat Pelatihan.....	18
2.3.2 Indikator Pelatihan.....	19
2.3.3 Syarat - Syarat Pelatihan.....	20
2.4 Kerangka Konsep.....	21
2.5 Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
2.3.2 Lokasi Penelitian.....	24
2.3.3 Waktu Penelitian.....	24
3.3 Populasi dan Sampel.....	24
2.3.1 Populasi Penelitian.....	24
2.3.2 Sampel Penelitian.....	24
2.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	24
2.3.3 Waktu Penelitian.....	24
3.4 Variabel dan Definisi Operasional.....	24
3.4.1 Variabel.....	24
3.4.2 Definisi Operasional.....	25
3.5 Aspek Pengukuran Variabel.....	25
3.6 Instrumen Penelitian.....	26
3.7 Tehnik Pengumpulan Data.....	26
3.8 Etika Penelitian.....	28
3.9 Metode Pengolahan Data.....	27
3.9.1 Pengolahan Data.....	27
3.9.2 Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil Penelitian.....	29
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	29
4.1.2 Karakteristik Responden.....	29
4.1.3 Analisis Univariat.....	31
4.1.4 Analisis Bivariat.....	31
4.1.5 Perbandingan Pengetahuan Petugas Rekam Medis Terhadap Kelengkapan Administratif di RSUD Madani Medan	33
4.1.6 Perbandingan Pelatihan Dengan Metode <i>Pre - Post Design</i> Menggunakan Uji Wilcoxon Melalui Uji Shapiro Wilk Terhadap Pengetahuan Petugas Rekam Medis Terhadap Kelengkapan Administratif Pending Klaim di RSUD. Madani Medan	33
4.2 Pembahasan.....	34

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran.....	38

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	24
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Kategori Pengetahuan Petugas Rekam Medis Terhadap Kelengkapan Administratif Sebelum Intervensi.	25
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Kategori Pengetahuan Petugas Rekam Medis Terhadap Kelengkapan Administratif Sehingga Pending Klaim Sesudah Intervensi Pada <i>Post - Test</i> di RSUD. Madani Medan.....	26
Tabel 4.4	Perbandingan Pengetahuan Responden Sebelum dan Sesudah Intervensi.....	27
Tabel 4.5	Hasil Observasi Post-Test pada Rekam Medis Rawat Inap	28
Tabel 4.6	Perbandingan Keterampilan Verifikasi Klaim Sebelum dan Sesudah Intervensi	29
Tabel 4.7	Perbandingan Hasil Uji Statistik Keterampilan Verifikasi Klaim Sebelum dan Sesudah Intervensi	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : SK Dosen Pembimbing
- Lampiran II : Surat Survey Awal
- Lampiran III : Surat Balasan Survey Awal
- Lampiran IV : Surat Penelitian
- Lampiran V : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran VI : Lembar Kuesioner
- Lampiran VII : Lembar Master Data
- Lampiran VIII: Hasil Uji Normalitas Data
- Lampiran IX : Lembar Konsultasi
- Lampiran X : Dokumentasi