

**TINGKAT KEPATUHAN PETUGAS REKAM MEDIS DALAM PEMERIKSAAN
KELENGKAPAN ADMINISTRATIF UNTUK MENCEGAH PENDING KLAIM
BPJS DI RSU MARTHA FRISKA MULTATULI MEDAN TAHUN 2024**

KARYA TULIS ILMIAH

Oleh :

JENNIKA FLORENCE ALFANI HALAWA
NIM. 2113462014



**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN
T.A 2023/2024**

**TINGKAT KEPATUHAN PETUGAS REKAM MEDIS DALAM PEMERIKSAAN
KELENGKAPAN ADMINISTRATIF UNTUK MENCEGAH PENDING KLAIM
BPJS DI RSU MARTHA FRISKA MULTATULI MEDAN TAHUN 2024**

HASIL PENELITIAN

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

Oleh :

JENNIKA FLORENCE ALFANI HALAWA
NIM. 2113462014



**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN
T.A 2023/2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**TINGKAT KEPATUHAN PETUGAS REKAM MEDIS DALAM PEMERIKSAAN
KELENGKAPAN ADMINISTRATIF UNTUK MENCEGAH PENDING KLAIM
BPJS DI RSU MARTHA FRISKA MULTATULI MEDAN TAHUN 2024**

OLEH :

JENNIKA FLORENCE ALFANI HALAWA
NIM. 2113462014

**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**


(Valentina, SKM, M.Kes)
NIDN. 0106048901

**Diketahui Oleh
Ketua Program Studi**

(dr. Suheri Parulian Gutom, M.Kes)
NIDN. 0121067004

PERNYATAAN

**TINGKAT KEPATUHAN PETUGAS REKAM MEDIS DALAM PEMERIKSAAN
KELENGKAPAN ADMINISTRATIF UNTUK MENCEGAH PENDING KLAIM
BPJS DI RSU MARTHA FRISKA MULTATULI MEDAN TAHUN 2024**

TUGAS AKHIR

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

Medan, 05 Juli 2024



JENNIKA FLORENCE ALFANI HALAWA
NIM : 2113462014

LEMBAR PENGUJIAN

Penelitian dengan judul :

**TINGKAT KEPATUHAN PETUGAS REKAM MEDIS DALAM PEMERIKSAAN
KELENGKAPAN ADMINISTRATIF UNTUK MENCEGAH PENDING KLAIM
BPJS DI RSU MARTHA FRISKA MULTATULI MEDAN TAHUN 2024**

OLEH:

JENNIKA FLORENCE ALFANI HALAWA
NIM. 2113462014

Telah Diuji dan Dipertahankan Tim Penguji
Pada Tanggal 05 Juli 2024

Penguji I : Siti Permata Sari Lubis, SKM.,M.Kes (*Smpth*)
NIDN. 0120019001

Penguji II : Tri Widya, SS, M.Hum (*Tri Widya*)
NIDN. 0109107506

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

Disahkan Oleh
Ketua Program Studi



(Suheri Parulian-Gultom, M.Kes)
NIDN. 0121067004

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS DIRI

Nama : Jennika Florence Alfani Halawa
Tempat/tanggal lahir : Wango, 27 Juni 2003
Agama : Kristen Protestan
Anak Ke : 1 (Pertama) dari 3 Bersaudara
Alamat : Jl. Nias Tengah Km. 34 Lolofitu Moi
Email : jennikaflorence@gmail.com

II. IDENTITAS ORANGTUA

Nama Ayah : Martianus Halawa
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil
Nama Ibu : Suniman Gulo
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

III. RIWAYAT PENDIDIKAN

SD : SD Negeri NO.075050 Hiliuso Moi Tahun : 2009-2015
SMP : SMP Negeri 2 Lolofitu Moi Tahun : 2015-2018
SMA : SMA Swasta Santu Xaverius Gunungsitoli Tahun : 2018-2021
Prodi D-III Perekam dan Informasi
Kesehatan Tahun : 2021-2024

KATA PENGANTAR

Puji Syukur, penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Tingkat Kepatuhan Petugas Rekam Medis Dalam Pemeriksaan Kelengkapan Administratif Untuk Mencegah Pending Klaim BPJS di RSUD Martha Friska Multatuli”.

Selama penelitian dan terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu :

1. dr. H. R. Ritonga, M.Sc selaku Ketua Yayasan Imelda Medan.
2. Dr. dr. Imelda Liana Ritonga, SKP, 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. dr. Suheri Parulian Gultom, M.Kes selaku Ketua Prodi D-III Perkam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan.
7. Esraida Simanjuntak, SKM., M.Kes selaku Sekretaris Prodi D-III Perkam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan

8. Marta Simanjuntak, SST.MIK., MKM selaku Wali Kelas yang telah memberikan masukan dan arahan demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Valentina, SKM, M.Kes sebagai dosen pembimbing sekaligus sebagai penguji III yang telah memberikan arahan, bimbingan dan semangat kepada penulis dari awal sampai terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
10. Siti Permata Sari Lubis, SKM., M.Kes selaku dosen penguji I yang telah memberikan arahan dan masukan demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Tri Widya, SS, M.Hum, selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan dan masukan demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
12. Direktur dan Seluruh Staf Pegawai RSUD Martha Friska Multatuli, terutama Kepala Instalasi Rekam Medis dan Staf pegawai di bagian Rekam Medis dan Casemix yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
13. Dosen dan Staf Prodi D-III Perekam dan Informasi Kesehatan yang telah membantu penulis selama menjalani perkuliahan.
14. Teristimewa kepada Orang Tua saya, Papa Martianus Halawa dan Mama Suniman Gulo serta saudara-saudara saya Raymond dan Taro yang selalu mendukung dalam bentuk moril dan materi, serta senantiasa mendoakan saya.
15. Kepada teman-teman seperjuangan saya selama kuliah Rista, Septri, Agnes, Krisniat yang sudah banyak membantu penulis dalam mengerjakan KTI dan tak pernah henti saling menyemangati. Dan kepada teman-teman saya semua

yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan teman-teman seperjuangan seangkatan yang selalu memberi dukungan, masukan/saran serta motivasi yang tak ternilai.

16. Dan terakhir untuk Jennika Florence Alfani Halawa,ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak kenal menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak terdapat keterbatasan.

Medan, 05 Juli 2024

Penulis

(JENNIKA FLORENCE ALFANI HALAWA)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGUJIAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Klaim BPJS	6
2.1.1 Definisi Klaim	6
2.1.2 Persyaratan Pengajuan Klaim	7
2.1.3 Proses Pengajuan Klaim.....	11
2.1.4 Verifikasi Klaim	13
2.1.5 Pending Klaim.....	15
2.2 Kepatuhan.....	16
2.2.1 Definisi Kepatuhan	16
2.2.2 Dimensi Kepatuhan.....	17
2.2.3 Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan	18
2.2.4 Pengukuran Kepatuhan	23
2.3 Kerangka Konsep	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	24
3.2.1 Waktu Penelitian.....	24
3.2.2 Tempat Penelitian	24
3.3 Subjek, Informan dan Teknik Sampling	24
3.3.1 Subjek	24
3.3.2 Informan	25
3.3.3 Teknik Sampling.....	25
3.4 Variabel dan Defenisi Operasional	25
3.4.1 Variabel Penelitian.....	25
3.4.2 Defenisi Operasional	25

3.5 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	26
3.5.1 Instrumen Penelitian	26
3.5.2 Cara Pengumpulan Data	27
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	28
3.6.1 Teknik Pengolahan Data	28
3.6.2 Analisa Data.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil	29
4.1.1 Karakteristik Informan	29
4.1.2 Jumlah Berkas yang Pending Klaim	29
4.1.3 Jumlah Berkas yang Pending Klaim Karena Ketidaklengkapan Administratif	30
4.1.4 Kepatuhan Petugas Rekam Medis dalam Pemeriksaan Kelengkapan Administratif Klaim BPJS di RSUD Martha Friska Multatuli Medan.....	31
4.2 Pembahasan	39
4.3 Keterbatasan Penelitian	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Defenisi Operasional	26
Tabel 4.1 Karakteristik Informan	29
Tabel 4.2 Jumlah Berkas yang Pending Klaim Pada Bulan Maret-Mei 2024	29
Tabel 4.3 Jumlah Berkas yang Pending Klaim Karena Ketidaklengkapan Administratif Pada Bulan Maret-Mei 2024.....	30
Tabel 4.4 Kepatuhan Petugas Rekam Medis	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pengajuan Klaim BPJS	11
Gambar 2.2 Alur Verifikasi Klaim	13
Gambar 2.3 Kerangka Konsep	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	SK Dosen Pembimbing KTI
Lampiran II	Surat Izin Survei dari D-III Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan
Lampiran III	Surat Balasan Izin Survei Awal dari Rumah Sakit Umum Martha Friska Multatuli Medan
Lampiran IV	Surat Izin Penelitian dari D-III Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan
Lampiran V	Surat Balasan Penelitian dari Rumah Sakit Umum Martha Friska Multatuli Medan
Lampiran VI	Surat Selesai Penelitian dari Rumah Sakit Umum Martha Friska Multatuli Medan
Lampiran VII	Lembar Konsul
Lampiran IX	Inform Consent
Lampiran X	Lembar Pedoman Wawancara
Lampiran XI	Transkrip Wawancara
Lampiran XII	Lembar Ceklist
Lampiran XIII	Dokumentasi
Lampiran XIV	Berita Acara Perbaikan Karya Tulis Ilmiah
Lampiran XV	Bukti Revisi