

**KARYA TULIS ILMIAH**

**FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KETERLAMBATAN KLAIM ASURANSI SWASTA PASIEN  
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYA  
SAWAHAN MALANG**



Oleh  
**RISMA KARTIKA PUTRI**  
NIM. 195030

**PROGRAM STUDI D-III  
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN  
RS dr. SOEPRAOEN MALANG  
2022**

## **KARYA TULIS ILMIAH**

# **FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KETERLAMBATAN KLAIM ASURANSI SWASTA PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYA SAWAHAN MALANG**



diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D-III Rekam Medis dan informasi Kesehatan dan mencapai gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Oleh  
**RISMA KARTIKA PUTRI**  
**NIM. 195030**

**PROGRAM STUDI D-III  
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN  
RS dr. SOEPRAOEN MALANG  
2022**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah berjudul "Faktor Faktor yang Mempengaruhi Keterlambatan Klaim Asuransi Swasta Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang" telah disetujui pada :

hari, tanggal : Rabu, 13 Juli 2022

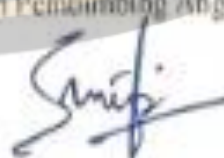
tempat : Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

  
Eita Resdina Ikwati, SE., MM., M.Kes  
NIDN. 2116097801

  
Swito, S.Kep., M.Kes  
NIDN. 8870033420

**LEMBAR PENGESAHAN**

Karya Tulis Ilmiah

Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keterlambatan Klaim Asuransi Swasta  
Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang

Oleh :

Risma Kartika Putri  
NIM 195030

Telah direvisi dan dinyatakan lulus dalam Seminar Hasil  
Pada tanggal 18 Juli 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Untung S, S.Kep., Ners, M.Kes

Anggota I : Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes

Anggota II : Suswito, S.Kep., M.Kes

Mengetahui,

Kaprodik Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan



Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes  
NIDN 2116097801

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Risma Kartika Putri

NIM : 195030

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keterlambatan Klaim Asuransi Swasta Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahin Malang adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Karya Tulis Ilmiah tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas Karya Tulis Ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Karya Tulis Ilmiah dan gelar yang saya peroleh dari hal tersebut.

Malang, 18 Juli 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini



METERAI  
TEMPIL  
RS DR. SOEPRAOEN KESAM VIBRW

Risma Kartika Putri  
NIM 195030

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rama Kartika Putri

NIM : 195030

Program Studi : DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

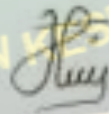
Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul :

" Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keterlambatan Klaim Asuransi Swasta Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang"

Saya sumpah tanpa melakukan plagiarisme, apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti melakukan plagiarisme, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang diberikan.

Malang, 18 Juli 2022

Yang bertanda tangan dibawah ini



Rama Kartika Putri  
NIM 195030

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kemampuan berpikir dan menganalisis sehingga dapat terwujud Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keterlambatan Klaim Asuransi Swasta Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan”.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, saya telah banyak menerima bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Arief Efendi, SMPH, SH.(Adv), S.Kep., Ners, MM., M.Kes. selaku Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
2. Bapak Amin Zakaria, S.Kep, Ners, M.Kes selaku Dekan fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan.
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes selaku Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
4. Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes selaku Dosen Pembimbing Utama, Bapak Suwito.S.Kep.M.Kes selaku Dosen Pembimbing Anggota, Bapak Achmad Jaelani Rusdi, S.ST., M.Kes selaku penguji Seminar Proposal dan Bapak Untung S.S.,Kep.Ners,M.Kes selaku penguji Seminar Hasil yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah.
5. Bapak Rianto dan Ibu Siti Zulaikha selaku kedua orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta atas kesabaran yang luar biasa, dan senantiasa memberikan doa dan bantuan baik berupa moral maupun materi selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Sahabat-sahabatku terutama popy dan rekan-rekan seperjuangan yang saya banggakan dan semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak.





## RINGKASAN

**Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keterlambatan Klaim Asuransi Swasta Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan ; Risma Kartika Putri ; 195030 ; 105 Halaman ; Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.**

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana penyelenggara dan pemberi pelayanan kesehatan sehingga selalu berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik agar dapat meningkatkan derajat kesehatan seluruh lapisan masyarakat. Untuk mewujudkannya diperlukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan dengan dukungan dari berbagai faktor yang terkait, salah satunya melalui penyelenggaraan rekam medik pada setiap pelayanan kesehatan. Pengertian rekam medik menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013, Perkam Medis adalah seorang yang telah lulus pendidikan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan sesuai ketentuan peraturan perundang undangan. Rekam Medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan. Kinerja adalah prestasi atau kemampuan yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan untuk mencapai suatu tujuan didalam organisasi.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survei dan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner terhadap petugas rekam medis dan petugas pendaftaran pasien sebagai responden. Serta menggunakan uji t dan uji f.

Prosedur Klaim Asuransi dipengaruhi oleh kinerja petugas rekam medis dan tidak pengaruh terhadap faktor ketidaklengkapan berkas rekam medis secara parsial atau uji t, apabila menggunakan uji f atau simultan ke dua variabel kinerja petugas dan faktor ketidaklengkapan berkas tidak terdapat pengaruh terhadap prosedur klaim asuransi.

## SUMMARY

**Factors Affecting Delay in Claiming Private Insurance for Inpatients at Panti Waluya Sawahan Hospital, Malang;** Risma Kartika Putri ; 195030 ; 105 Pages ; D-III Medical Record and Health Information Study Program, Institute of Health and Science Technology, RS dr. Soepraoen Malang.

*The hospital is one of the means of organizing and providing health services so that it always tries to provide the best health services in order to improve the health status of all levels of society. To achieve this, it is necessary to improve the quality of health services with the support of various related factors, one of which is through the administration of medical records in every health service. The definition of medical record according to the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 55 of 2013, a Medical Recorder is a person who has passed the Medical Record and Health Information education in accordance with the provisions of the legislation. Medical Record is a file containing records and documents regarding patient identity, examination, treatment, actions and other services to patients at health care facilities. Performance is an achievement or ability achieved by a person in carrying out his duties in accordance with the responsibilities given to him and in accordance with the work standards set to achieve a goal within the organization.*

*This research method is a quantitative descriptive study using a survey approach and collecting data through distributing questionnaires to medical record officers and patient registration officers as respondents. And using the t test and f test.*

*The Insurance Claim Procedure is influenced by the performance of the medical record officer and does not affect the incompleteness factor of the medical record file partially or the t test, if using the f test or simultaneously to the two variables of the officer's performance and the incompleteness of the file there is no effect on the insurance claim procedure*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	<b>vi</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>3</b>
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>3</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
<b>1.5 Batasan Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1 Rumah Sakit</b> .....	<b>6</b>
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit .....	6
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	6
2.1.3 Jenis Pelayanan Rumah Sakit.....	7

<b>2.2 Rekam Medis</b> .....	<b>8</b>
2.2.1 Pengertian Rekam Medis.....	8
2.2.2 Kegunaan Rekam Medis .....	9
2.2.3 Tujuan Rekam Medis .....	10
2.2.4 Isi Rekam Medis.....	10
<b>2.3 Asuransi</b> .....	<b>11</b>
2.3.1 Pengertian Asuransi.....	11
2.3.2 Macam Macam Asuransi.....	12
2.3.3 Jenis Jenis Asuransi Kesehatan .....	12
2.3.4 Prosedur Klaim Asuransi.....	12
2.3.5 Kelas Perawatan Pasien Asuransi.....	13
<b>2.4 Kinerja Petugas Rekam Medis</b> .....	<b>13</b>
2.4.1 Pengertian Kinerja .....	13
2.4.2 Determinan Kinerja Petugas Rekam Medis .....	15
<b>2.5 Analisis Ketidaklengkapan Berkas Rekam Medis</b> .....	<b>15</b>
2.5.1 Kriteria kelengkapan berkas rekam medis .....	15
2.5.2 Faktor penyebab ketidaklengkapan berkas rekam medis .....	16
2.5.3 Kelengkapan berkas rekam medis sebagai persyaratan klaim asuransi .....	16
<b>2.6 Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>17</b>
2.6.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	17
2.6.2 <i>State of The Art</i> .....	18
<b>2.7 Kerangka Konseptual</b> .....	<b>18</b>
<b>2.8 Hipotesis</b> .....	<b>19</b>
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
<b>3.1 Metode Penelitian</b> .....	<b>20</b>
3.1.1 Jenis Penelitian .....	20
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	<b>20</b>
3.2.1 Tempat Penelitian.....	20
3.2.2 Waktu Penelitian .....	20
<b>3.3 Penentuan Populasi dan Sampel</b> .....	<b>20</b>

3.3.1	Populasi Penelitian .....	20
3.3.2	Sampel Penelitian .....	20
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	21
<b>3.4</b>	<b>Variabel Penelitian .....</b>	<b>21</b>
3.4.1	Variabel Penelitian .....	21
3.4.2	Definisi Operasional.....	22
<b>3.5</b>	<b>Data dan Sumber Data .....</b>	<b>22</b>
<b>3.6</b>	<b>Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....</b>	<b>23</b>
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data .....	25
<b>3.7</b>	<b>Teknik Penyajian dan Analisis Data.....</b>	<b>25</b>
3.7.1	Teknik Penyajian Data .....	25
3.7.2	Teknik Analisis Data .....	25
<b>3.8</b>	<b>Etika Penelitian .....</b>	<b>28</b>
3.8.1	<i>Informed Consent</i> .....	28
3.8.2	Kerahasiaan nama atau identitas ( <i>Anonimity</i> ) .....	29
3.8.3	Kerahasiaan( <i>Confidentiality</i> ).....	29
<b>3.9</b>	<b>Alur Penelitian .....</b>	<b>30</b>
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum Rumah Sakit .....</b>	<b>31</b>
4.1.1	Sejarah Rumah Sakit Panti Waluya.....	31
4.1.2	Profil Rumah Sakit Panti Waluya .....	32
4.1.3	Visi, Misi, Motto dan Tujuan Rumah Sakit .....	34
4.1.4	Jenis Pelayanan Rumah Sakit Panti Waluya .....	34
4.1.5	Struktur Rumah Sakit dan Rekam Medis .....	37
<b>4.2</b>	<b>Hasil.....</b>	<b>39</b>
4.2.1	Hasil analisis frekuensi tabel.....	39
4.2.2	Uji t Variabel Pertama secara Parsial .....	48
4.2.3	Uji t Variabel Kedua secara Parsial.....	48
4.2.4	Uji f Variabel Pertama dan Kedua secara bersama-sama.....	49
<b>4.3</b>	<b>Pembahasan.....</b>	<b>50</b>

<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>55</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	<b>55</b>
<b>5.2 Saran</b> .....	<b>56</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>61</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Tedahulu.....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	22
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas .....	39
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas .....	39
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas .....	39
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas .....	40
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas .....	40
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas .....	40
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas .....	41
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas .....	41
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas .....	41
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas .....	42
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas .....	42
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas .....	42
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas .....	43
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas .....	43
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas .....	43
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas .....	44
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Petugas .....	44
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Faktor Ketidaklengkapan .....	44
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Faktor Ketidaklengkapan .....	45
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Faktor Ketidaklengkapan .....	45
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Faktor Ketidaklengkapan .....	46
Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Faktor Ketidaklengkapan .....	46
Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Prosedur Klaim .....	46
Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Prosedur Klaim .....	47
Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Prosedur Klaim .....	47

Tabel 4.26 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Prosedur Klaim .....	47
Tabel 4.27 Data Coefficients Variabel Kinerja Petugas .....	48
Tabel 4.28 Data Coefficients Variabel Faktor Ketidaklengkapan .....	48
Tabel 4.29 Data Anova .....	49





## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	18
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	37
Gambar 4.2 Struktur Unit Rekam Medis .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden .....	61
Lampiran 2. Lembar Kuesioner .....	62
Lampiran 3. Bukti Jawaban Kuesioner Responden .....	68
Lampiran 4. Data Ttabel .....	76
Lampiran 5. Data Ftabel.....	77
Lampiran 6. Data Mentah Kuesioner .....	78
Lampiran 7. Contoh Formulir Asuransi .....	79
Lampiran 8. Surat Keterangan Ketidaktersediaan Kamar.....	81
Lampiran 9. Surat Ijin Penelitian .....	82
Lampiran 10. Surat Balasan Penelitian .....	84
Lampiran 11. Lembar Konsultasi Karya Tulis Ilmiah .....	85
Lampiran 12. Dokumentasi Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan .....	87



## DAFTAR SINGKATAN

### Peraturan

- Permenkes Nomor 55 Tahun 2013 : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013
- UU RI No. 40 Tahun 2014 : Perasuransian
- UU RI No. 47 Tahun 2021 : Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan

### Lain-Lain

- A : Alpha
- BRM : Berkas Rekam Medis
- Dr : Dokter
- ITSK : Institusi Teknologi Sains Kesehatan
- KUHD : Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- SKN : Sistem Kesehatan Nasional
- RI : Republik Indonesia
- RS : Rumah Sakit
- RM : Rekam Medis
- RG : Ragu-Ragu
- SOP : Standar Operating procedure
- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju
- UPT : Unit Pelaksana Teknis
- UU : Undang-Undang
- UUD : Undang-Undang Dasar
- VIP : Very important person