



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS
KLAIM BPJS DI RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA
SUKAPURA KELAPA GADING**

SKRIPSI

AMANDA ARDIANTI

2220027

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS KLAIM BPJS DI RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA SUKAPURA KELAPA GADING

Oleh :

AMANDA ARDIANTI

2220027

Disetujui untuk mengikuti ujian sidang skripsi oleh:

Pembimbing Utama



(Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)

NIP. 122.940.089

Pembimbing Pendamping



(Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)

NIP. 124.960.123

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Amanda Ardianti

Nim : 2220027

Tanda Tangan : 

Tanggal : 10 Agustus 2026

Lampiran 18. Lembar Bimbingan Pembimbing Pendamping



LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Amanda Ardianti

NIM : 2220027

Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan

Judul Skripsi : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Klaim

BPJS Di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura Kelapa Gading

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1.	13 Januari 2026	Judul Penelitian, Bab I, Bab II, Bab III		1. Pada Bab I bagian identifikasi masalah, disarankan untuk mengubah penyajian dari bentuk poin-poin menjadi bentuk narasi agar lebih sistematis dan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah. 2. Pada bagian manfaat penelitian, khususnya manfaat bagi peneliti, disarankan untuk disusun dalam bentuk narasi agar konsisten dan seragam dengan poin manfaat lainnya. 3. Pada subbab 1.3 Rumusan Masalah dan 1.4 Pertanyaan Penelitian, perlu ditinjau kembali kesesuaiannya dengan panduan penulisan, terutama karena pada poin 1.4 masih terdapat kalimat “berikut rumusan masalahnya” yang menunjukkan kemungkinan adanya pengulangan atau ketidaksesuaian sistematika. 4. Perlu dilakukan pengecekan ulang terhadap konsistensi penulisan istilah BPJS agar seluruhnya menggunakan huruf kapital

			(Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	sesuai dengan kaidah penulisan yang benar.
2.	19 Januari 2026	Bab II	 (Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	Penulisan pada Bab II di Kerangka Teori harus menggunakan pencetus teori yang asli.
3.	29 Januari 2026	Bab IV dan Bab V	 (Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	1. Perlu dilakukan penambahan kalimat narasi berupa penjelasan setelah tabel SDM, agar tabel tersebut tidak berdiri sendiri dan memiliki uraian yang menjelaskan isi serta keterkaitannya dengan penelitian. 2. Pada bagian populasi dan sampel, perlu ditambahkan penjelasan yang lebih rinci dan sistematis, termasuk jumlah, kriteria, serta teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian.
4.	3 Februari 2026	Bab I, Bab II, Bab III, Bab IV, dan Bab V		1. Pada bagian identifikasi masalah, perlu dilakukan penambahan pembahasan kurang lebih satu lembar untuk memperkuat latar belakang permasalahan penelitian. 2. Perlu ditambahkan landasan teori terkait prosedur penggunaan aplikasi Healthical setelah subbab manfaat penelitian guna memperjelas dasar konseptual yang digunakan. 3. Sebelum penyajian tabel, perlu ditambahkan kalimat pengantar dalam bentuk narasi agar pembahasan lebih runtut dan tidak langsung menampilkan tabel tanpa penjelasan awal.

			 (Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	4. Hipotesis perlu diperbaiki dengan menambahkan H_0 (hipotesis nol) agar sesuai dengan kaidah penyusunan hipotesis penelitian kuantitatif. 5. Pada Bab IV, perlu ditambahkan kalimat narasi yang menjelaskan penggunaan sistem dalam konteks hasil penelitian agar pembahasan lebih komprehensif. 6. Perlu ditambahkan penjelasan mengenai penggunaan sampel, termasuk dasar penentuan dan teknik yang digunakan, agar metodologi penelitian lebih jelas dan lengkap.
5.	16 Februari 2026	Bab I, Bab V, dan Kuesioner	 (Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	1. Pada bagian rumusan masalah, terdapat penambahan dan perbaikan kalimat narasi yang perlu disesuaikan agar lebih jelas dan sistematis. 2. Perlu ditambahkan karakteristik inklusi dan eksklusif sebagai kriteria penentuan subjek penelitian agar lebih terarah dan sesuai metodologi. 3. Pada lembar penentuan kriteria objektif, perlu dilakukan penambahan dan penjelasan lebih rinci mengenai cara menentukan kriteria objektif yang digunakan dalam penelitian sebelumnya.

6.	18 Februari 2026	Bab V dan Kuesioner	 (Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	1.Perlu dilakukan penambahan tabel numbering kuesioner pada bagian rencana instrumen penelitian agar setiap butir pertanyaan tersusun secara sistematis dan memudahkan proses identifikasi. 2.Perlu ditambahkan tabel skala pengukuran pada rencana instrumen penelitian untuk memperjelas jenis skala yang digunakan dalam pengukuran variabel penelitian. 3.Perlu dilakukan penambahan dan perincian detail kuesioner agar setiap indikator dan butir pertanyaan lebih jelas serta sesuai dengan variabel yang diteliti.
7.	20 Februari 2026	Bab V, Kuesioner dan Lampiran	 (Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	1. Secara keseluruhan sudah baik, namun masih perlu pendalaman pada bagian indikator. Apabila terdapat pertanyaan dari penguji terkait indikator yang digunakan, agar disiapkan jawaban dan dasar teori yang mendukung secara jelas dan sistematis.
8.	20 Februari 2026	Bab I sampai Bab V	 (Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	Acc untuk ujian seminar proposal

9.	7 Mei 2026	Revisi bab II III dan V	 (Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	Revisi pasca sempro menambahkan teori dan merevisi kerangka teori kerangka konsep dan metodologi penelitian
10.	25 Mei 2026	Acc revisi setelah sempro	 (Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	Acc revisi setelah sempro
11.	16 Juni 2026	Revisi pada bab V hasil penelitian	 (Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	Revisi table pada uji valid dan reabilitas
12.	10 Juli 2026	Revisi bab VI	 (Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	Revisi pada hasil penelitian dan harus menganalisis ulang

13.	14 Juli 2026	Revisi bab VI dan VII	 (Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	Revisi pada bab hasil penelitian di hasil multivariat dan lebih menganalisis pada bab pembahasan secara lebih mendalam
14.	17 Juli 2026	Revisi pada bab V dan bab VII	 (Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	Revisi pada Teknik sampel dan menambahkan jurnal internasional pada pembahasan
15.	7 Agustus 2026	Acc untuk ujian seinar hasil	 (Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	Acc seminar hasil
16.	14 Agustus 2026	Revisi pada abstrak, Bab V dan Bab VI	 (Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	1. Halaman abstract isisnya harus sama dengan hasil penelitian, pembahasan dan tujuan penelitian. 2. Perhatikan pengetikan tidak boleh ada salah ketik terlebih pada sub judul 3. Pengetikan pada seluruh table hasil penelitian harus disesuaikan dengan yang lainnya

17.	19 Agustus 2026	Lembar Pengesahan dan Lampiran	 (Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	Lengkapilah lembar-lembar pengesahan dan publikasi sesuai dengan arahan modul.
18.	20 Agustus 2026	Seluruh Halaman	 (Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M)	1. Sudah dinyatakan acc dan cetak buku untuk perpustakaan. 2. Sudah dinyatakan acc untuk publikasi jurnal.

Jakarta, 20 Agustus 2026

Mengetahui,

Dosen Pembimbing II



Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr.M.M

NIP. 124 96 123

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini, meskipun dalam proses pengerjaannya terdapat berbagai hambatan yang harus dilalui. Proposal skripsi ini berjudul: “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Klaim BPJS Di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura Kelapa Gading.” Dalam penyusunan laporan ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ellynia, S.E., M.M, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada.
2. Ibu Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M, selaku Kaprodi S1 Administrasi Kesehatan dan Dosen Pembimbing Utama, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
3. Ibu Catherine Hermawan Salim, S.Ft., Ftr. M.M, selaku Dosen Pembimbing Anggota, yang telah memberikan arahan berharga selama penyusunan proposal ini.
4. Ibu Ns. Ribka Sabarina Panjaitan. M.Kep selaku Dosen Penguji Seminar Proposal, yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen S1 Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada, yang telah banyak membimbing, membantu, dan memotivasi penulis selama menempuh pendidikan.
6. Seluruh staf RS Islam Jakarta Sukapura Kelapa Gading, yang telah memberikan kesempatan dan bantuan bagi penulis dalam pengambilan data awal.
7. Kedua orang tua penulis Bapak Sumardi dan Ibu Mujiati, serta adik tersayang Tegar Dwi yang selalu memberikan kehadiran, dorongan, semangat, doa, serta dukungan yang tiada henti. Terima kasih karena selalu hadir dan berada di samping penulis dalam setiap proses yang penulis lalui, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

8. Empat manusia yang selalu hadir menemani penulis kapan pun penulis merasa lelah dan membutuhkan *support system*. Terima kasih karena selalu memberikan dukungan, menemani, dan dengan tulus membantu penulis kapan pun penulis membutuhkan. Terima kasih kepada Tiara Putri Amanda, Naza Zilpa Mainassy, Desy Dwi Ariyanti, dan Savina Alya Salim atas segala waktu, tenaga, perhatian, serta kebersamaan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Teman seperjuangan, yaitu Amandha Miranti, Maria Bella, dan Kasmira. Terima kasih selalu hadir, saling membantu, memberikan semangat, serta menemani penulis dalam melewati berbagai proses dan tantangan selama penyusunan skripsi ini.
10. Tujuh lelaki yang selalu menjadi tempat “pulang” bagi penulis di kala penulis merasa lelah dengan semuanya. Terima kasih yang teramat dalam penulis ucapkan kepada *Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung*, dan *Jeon Jungkook*, yang melalui karya dan kehadirannya selalu memberikan semangat, kebahagiaan, serta menjadi penghibur di tengah proses panjang penyusunan skripsi ini.
11. Dua kakak yang sangat berjasa bagi penulis, Nora Rosiana Manik dan Dea Salma Rismayanti. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, tenaga, arahan, serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan bantuan kalian sangat berarti bagi penulis.
12. Dan yang terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri. Terima kasih karena telah bertahan, berusaha sekuat tenaga, melewati rasa lelah, serta memberikan usaha yang sangat maksimal dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tidak menyerah dan tetap memilih untuk melanjutkan setiap langkah hingga akhirnya dapat sampai di titik ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 3 Agustus 2026

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Amanda' with a stylized flourish at the end.

Amanda Ardianti

2220027

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR SINGKATAN	xix
 BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Pertanyaan Penelitian	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.5.1 Tujuan Umum.....	7
1.5.2 Tujuan Khusus.....	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.2 Analisa Faktor 5M Dalam Mempengaruhi Klaim	28

2.3 Kajian Penelitian Relevan.....	31
2.4 Kerangka Teori.....	38
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA PENELITIAN ...	39
3.1 Kerangka Konseptual	39
3.2 Definisi Operasional.....	40
3.3 Hipotesis	43
BAB IV GAMBARAN UMUM RSIJ SUKAPURA KELAPA GADING.....	45
4.1 Sejarah Rumah Sakit.....	45
4.2 Profil Rumah Sakit.....	45
4.2.1 Jenis Pelayanan	47
4.2.2 Sumber Daya Manusia	49
BAB V METODOLOGI PENELITIAN	51
5.1 Desain Penelitian	51
5.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51
5.3 Populasi dan Sampel Penelitian	51
5.3.1 Populasi	51
5.3.2 Sampel.....	52
5.4 Pengumpulan Data	53
5.4.1 Jenis Data	53
5.4.2 Metode Pengumpulan Data	53
5.4.3 Instrumen Penelitian.....	54
5.5 Uji Validitas dan Reabilitas.....	55
5.5.1 Uji Validitas.....	55
5.5.2 Uji Reliabilitas.....	59
5.6 Teknik Analisis Data	60
5.7 Etika Penelitian	63
BAB VI HASIL PENELITIAN	65
6.1 Karakteristik Responden.....	65
6.2 Analisis Univariat.....	65

6.2.1 Faktor 5M.....	65
6.2.2 Efektivitas Klaim.....	73
6.3 Analisis Bivariat.....	78
6.3.1 Pengaruh Faktor Man dengan Efektivitas Klaim BPJS Kesehatan.....	79
6.3.2 Pengaruh Faktor Material dengan Efektivitas Klaim BPJS Kesehatan.....	80
6.3.3 Pengaruh Faktor Machine dengan Efektivitas Klaim BPJS Kesehatan.....	80
6.3.4 Pengaruh Faktor Money dengan Efektivitas Klaim BPJS Kesehatan.....	81
6.3.5 Pengaruh Faktor Method dengan Efektivitas Klaim BPJS Kesehatan.....	82
6.4 Analisis Multivariat.....	82
6.4.1 Pengaruh Faktor 5M dengan Efektivitas Klaim BPJS Kesehatan.....	82
BAB VII PEMBAHASAN	85
7.1 Keterbatasan Penelitian.....	85
7.2 Pembahasan Hasil Penelitan	86
7.2.1 Gambaran Faktor 5M	86
7.2.2 Efektivitas Klaim.....	100
7.2.3 Pengaruh Faktor <i>Man</i> Dengan Efektivitas Klaim BPJS Kesehatan.....	108
7.2.4 Pengaruh Faktor <i>Material</i> dengan Efektivitas Klaim BPJS Kesehatan.....	110
7.2.5 Pengaruh Faktor <i>Machine</i> dengan Efektivitas Klaim BPJS Kesehatan.....	111
7.2.6 Pengaruh Faktor <i>Money</i> dengan Efektivitas Klaim BPJS Kesehatan.....	113
7.2.7 Pengaruh Faktor Method dengan Efektivitas Klaim BPJS Kesehatan.....	115
7.2.8 Pengaruh Faktor 5M Dengan Efektivitas Klaim	116
BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN	132
8.1 Kesimpulan	132

8.2	Saran.....	132
8.2.1	Bagi Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura Kelapa Gading	132
8.2.2	Bagi STIKes RS Husada	133
8.2.3	Bagi Peneliti Selanjutnya	133
DAFTAR PUSTAKA		134
LAMPIRAN.....		149