

**FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL
PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN**

Skripsi, Februari 2014

Siti Nurlaela

**Hubungan Pengetahuan Sikap dan Perilaku Petugas Terhadap
Keterlambatan Klaim Biaya Rawat Inap Peserta Kartu Jakarta Sehat (KJS)
di RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Tahun 2013
VI + 73 halaman + bagan + tabel + lampiran**

ABSTRAK

Keterlambatan adalah pelaksanaan suatu pekerjaan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau tidak tepat waktu. Keterlambatan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Beberapa diantaranya yaitu pengetahuan, sikap dan perilaku. Keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS mengakibatkan *cash flow* rumah sakit terganggu sehingga akan mengganggu operasional rumah sakit yang akan berdampak pula kepada pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pengetahuan, sikap dan perilaku petugas terhadap keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS di RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan observasional serta disain penelitian cross sectional. Populasi penelitian ini adalah petugas yang terkait dengan pelaksanaan klaim biaya rawat inap peserta KJS yaitu dokter, bagian Kasir, Farmasi, Laboratorium, Radiologi, Rekam Medis, dan Verifikasi yang berjumlah 70 orang, sedangkan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh yaitu jumlah dari seluruh populasi. Analisa data yang digunakan adalah analisa univariat dan bivariat (*chi square*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan klaim biaya rawat inap peserta KJS tidak tepat waktu 52,90%. Pengetahuan petugas tentang ketentuan klaim biaya rawat inap peserta KJS 49,10%. Sikap petugas yang baik 44,30% dan perilaku petugas yang baik 49,10%. Hasil uji bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pengetahuan, sikap dan perilaku terhadap keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS dimana $P < 0,05$. Odd ratio untuk pengetahuan 59,813, sikap 11,429 dan perilaku 35,840.

Keterlambatan klaim biaya rawat inap peserta KJS akan mengakibatkan pembayaran klaim tidak tepat waktu sehingga diperlukan peningkatan kualitas petugas agar pelaksanaan klaim tidak terlambat. Untuk meningkatkan pengetahuan, sikap dan perilaku petugas diperlukan pelatihan, seminar, sosialisasi, pemberian motivasi, peningkatan disiplin kerja dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

Kata kunci : Pengetahuan, sikap, perilaku terhadap keterlambatan klaim