

**LAMPIRAN:**

**KUESIONER PENELITIAN**

**PENGARUH PENGETAHUAN, KEPATUHAN, DAN PROSEDUR TERHADAP IMPLEMENTASI KLAIM INACBG'S DENGAN KOMUNIKASI TERBUKA TENTANG KENDALI MUTU DAN BIAYA SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI RUMAH SAKIT BUDIASIH SERANG**

---

---

**A. KARAKTERISTIK RESPONDEN**

- |                  |                                    |
|------------------|------------------------------------|
| 1. Jenis kelamin | 1. Laki-laki                       |
|                  | 2. Perempuan                       |
| 2. Umur (tahun)  | 1. 20-25                           |
|                  | 2. 26-35                           |
|                  | 3. 36-45                           |
|                  | 4. 46-55                           |
|                  | 5. 56-65                           |
|                  | 6. >65                             |
| 3. Unit (Bagian) | 1. Dokter spesialis                |
|                  | 2. Admisi/registrasi               |
|                  | 3. Dokter umum                     |
|                  | 4. Perawat                         |
|                  | 5. Bidan                           |
|                  | 6. Farmasi                         |
|                  | 7. Laboratorium                    |
|                  | 8. Radiologi                       |
|                  | 9. Gizi                            |
|                  | 10. Kasir                          |
|                  | 11. Casemix                        |
| 4. Pendidikan    | 1. SMA/SMK/SPK/MA                  |
|                  | 2. Diploma (D3/D4)                 |
|                  | 3. Sarjana (S1) /Profesi           |
|                  | 4. Magister (S2)/Spesialis         |
| 5. Jabatan       | 1. Staf Pelaksana                  |
|                  | 2. Kepala Jaga/Penanggung Jawab    |
|                  | 3. Kepala Unit/Ruangan/koordinator |
|                  | 4. Dokter Umum                     |
|                  | 5. Dokter Spesialis                |

6. Bidan
  7. Perawat
  8. Staf Kasir/keuangan
  9. Manajer
  10. Staf Casemix
  11. Analis Lab
  12. Radiografer
  13. Apoteker/Staf Farmasi
6. Masa Kerja (tahun)
1. <1 tahun
  2. 1- < 6 tahun
  2. 6- <9 tahun
  3. 9- <12 tahun
  4. 12- <15 tahun
  5. 15- <18 tahun
  6. 18- <21 tahun
  7. 21- <24 tahun
  8. > 24 tahun

**B. VARIABEL INDEPENDEN**

Berikan jawaban Anda mengenai pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda silang (X), sesuai dengan apa yang anda ketahui.

**I. Variabel Komunikasi terbuka (kendali mutu dan biaya)**

**A. Sosialisasi**

- 1) Pihak manajemen rumah sakit khususnya tim casemix memberikan pemberitahuan program tentang sistem paket INA CBG's (Buku Saku Tarif *Coding INA-CBG's*) kepada tim rumah sakit.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju
- 2) Sosialisasi disampaikan oleh pihak manajemen rumah sakit khususnya tim casemix tentang peraturan mencetak SEP maximal 3x24 jam atau sebelum pasien pulang sesuai dengan materi casemix dan tim rumah sakit sudah mengerti serta menjelaskan ke pasien dengan baik.
  - a. Sangat Setuju

- b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju
- 3) Bila ada kasus casmistik / di luar clinical pathway /kasus dengan unit cost yang beresiko melebihi tarif coding, maka terdapat alur konfirmasi dan koordinasi yang tepat dengan tim casemix mengenai rencana tindakan yang akan dilakukan, obat-obatan tertentu diluar paket BPJS, hingga pemeriksaan penunjang yang diperlukan.
- a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju
- 4) Setiap ada perubahan peraturan regulasi atau ada kebijakan baru (contoh permenkes 26 tahun 2021, permenkes 3 tahun 2023), pihak manajemen rumah sakit khususnya tim casemix mensosialisasikan kepada tim rumah sakit sesuai alur koordinasi.
- a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju

**B. Kejelasan Informasi**

- 1) Informasi tentang materi casemix (alur klaim BPJS dan kendali mutu kendali biaya) disampaikan dengan jelas oleh tim casemix kepada tim RS Budiasih Serang.
- a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju

- 2) Informasi yang terkait dengan peraturan BPJS dan sistem klaim INA CBG's yang disampaikan oleh pihak manajemen rumah sakit mudah dipahami.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju
- 3) Pihak manajemen rumah sakit sudah sosialisasi secara jelas agar selalu mendokumentasikan apa yang dilakukan kepada pasien serta melampirkan semua bukti tindakan di rekam medis pasien. (*inform consent* dan penulisan resume medis yang lengkap).
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju

## II. Variable Pengetahuan

### A. Kecukupan dan Efektivitas Sumber Daya manusia

1. Jumlah SDM masing-masing unit yang terlibat implementasi klaim BPJS di RS sudah terpenuhi dari admisi hingga klaim tim casemix RS.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju
2. Setiap SDM yang terlibat dalam implementasi BPJS mampu menjalankan alur klaim BPJS meliputi tim admisi hingga klaim oleh tim casemix dengan baik.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju

3. Semua tim RS Budiasih yang terlibat dapat menjalankan sistem informasi RS (Teramedik) dengan baik.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju
4. Perlu adanya briefing internal dari kepala unit/Karu/kains/kapel untuk meningkatkan efektivitas pemahaman SDM tentang materi casemix/BPJS Kesehatan dari masing-masing unit dalam mengoptimalkan implementasi klaim BPJS.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju

**B. Keterampilan Sumber daya manusia**

5. Skill atau keterampilan petugas RS BUDIASIH dalam melakukan pekerjaannya masing-masing sudah baik dalam menjalankan peranannya untuk mengatur kendali mutu dan biaya
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju
6. RS Budiasih memiliki petugas yang dapat diandalkan dalam menjalankan peraturan-peraturan yang terkait dengan BPJS atau sistem klaim INA CBG's.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju

7. kemampuan petugas RS Budiasih dalam mengoperasikan SIRS terutama (Teramedik) dalam menginput data pasien, baik itu data umum maupun data medis sudah baik.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju

### **III. Variabel Kepatuhan**

#### **A. Dukungan**

- 1) Pihak manajemen RS mendukung program JKN dengan sistem INACBG'S.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju
- 2) Manajemen RS merespon baik dengan adanya sistem pembayaran paket dengan klaim INA-CBG's.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju

#### **B. Komitmen, Kerjasama dan Kepatuhan**

- 1) Dokter ataupun Dokter spesialis RS Budiasih selaku DPJP sudah memiliki komitmen yang baik serta patuh dalam melaksanakan peraturan-peraturan yang terkait dengan program BPJS (JKN).
  - a) Sangat Setuju
  - b) Setuju
  - c) Tidak setuju
  - d) Sangat tidak setuju

- 2) RS Budiasih Serang memiliki kerja sama yang baik dalam melakukan proses klaim INACBG
  - a) Sangat Setuju
  - b) Setuju
  - c) Tidak setuju
  - d) Sangat tidak setuju
- 3) Dokter spesialis ataupun dokter jaga ruangan atau kepala instalasi rawat inap patuh dalam mengisi resume medis secara lengkap.
  - a) Sangat Setuju
  - b) Setuju
  - c) Tidak setuju
  - d) Sangat tidak setuju
- 4) Dalam kinerja mengenai implementasi BPJS dalam hal kepatuhan terhadap clinical pathway ataupun SOP, sering dilakukan audit medis (bedah kasus) untuk perbaikan kepatuhan terhadap clinical pathway.
  - a) Sangat Setuju
  - b) Setuju
  - c) Tidak setuju
  - d) Sangat tidak setuju
- 5) Dalam hal merujuk pasien ke RS lain, dokter spesialis ataupun dokter umum dan tenaga medis lainnya sudah sesuai prosedur mengikuti prosedur rujukan sirsute dan juga melengkapi prosedur persyaratan administratif.
  - a) Sangat Setuju
  - b) Setuju
  - c) Tidak setuju
  - d) Sangat tidak setuju

**b) Variabel Prosedur**

**a. Struktur Organisasi RS**

- 1) Struktur organisasi RS Budiasih, terutama struktur organisasi di ruangan Anda sudah sesuai dengan kualifikasi, beban kerja dan tanggung jawab.
  - a) Sangat Setuju
  - b) Setuju
  - c) Tidak setuju
  - d) Sangat tidak setuju
- 2) Organisasi masing-masing unit mendukung kendali mutu dan kendali biaya dalam implementasi klaim BPJS
  - a) Sangat Setuju
  - b) Setuju
  - c) Tidak setuju
  - d) Sangat tidak setuju

**b. Ketersediaan materi casemix / alur tentang BPJS/JKN**

- 1) Materi casemix (alur klaim dan informasi tentang regulasi BPJS, serta materi kendali mutu dan kendali biaya) sudah ada dan sudah disosialisasikan secara berjenjang kepada tim RS budiasih.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju
- 2) Materi casemix (alur klaim dan informasi tentang regulasi BPJS, serta materi kendali mutu dan kendali biaya) dan buku saku tarif coding penyakit yang dibuat oleh tim casemix membantu dan memudahkan pekerjaan Anda.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju

3) Seluruh petugas RS Budiasih Serang dalam memberi pelayanan sudah sesuai dengan SOP.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

**b. Pelaksanaan aturan sesuai materi casemix (materi tentang BPJS)**

4) Seluruh petugas pelayanan medis telah melaksanakan discharge planning dan melengkapi *discharge summary* (resume medis) dengan baik sesuai data pendukung baik klinis, laboratoris, hingga terapi.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

5) Petugas RS Budiasih telah mengetahui bila ada pasien BPJS rawat inap, maka pencetakan SEP maksimal dalam 3x24 jam sesuai peraturan yang telah ditetapkan

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

**C. VARIABEL DEPENDEN**

**Variabel Implementasi Klaim INA-CBG**

**I. Sistem Coding**

1. DPJP RS Budiasih selalu menegakkan diagnose atau prosedur tindakan mengikuti aturan-aturan BPJS sehingga dapat memudahkan tim casemix dalam melakukan pengkodean.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju

- c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju
2. Pengcodingan oleh tim Casemix sudah sesuai dengan peraturan menteri kesehatan nomor 26 tahun 2021, kaidah ICD-10 dan ICD-9.
- a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju
3. Berkas BPJS yang dibutuhkan sudah diberikan lengkap oleh tim pelayanan medis dan kasir dan tepat waktu (maksimal 2x24 jam), sehingga mendukung coder casemix untuk kelancaran ketepatan waktu klaim berkas BPJS
- a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju

## **II. Ketersediaan dan pelaksanaan materi INACBG**

- 1) RS Budiasih Serang telah memiliki materi regulasi INACBG (termasuk clinical pathway) yang dapat membantu alur pelayanan medis terhadap pasien dan bersinergi dengan implementasi klaim BPJS di Rumah sakit.
- a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju
- 2) Kepatuhan materi regulasi INACBG (termasuk clinical pathway) sudah dijalankan dengan baik di RS Budiasih.
- a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju

**III. Kemampuan dan kinerja dalam analisa *costing***

- 1) Tim casemix mampu menganalisa unit cost , tarif yang dikeluarkan RS dan tarif klaim INACBG's (tarif coding) dan berkoordinasi dengan direksi serta kepala jaga, kepala ruangan sebagai MPP.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju
- 2) Pengendalian mutu dan pengendalian biaya di rumah sakit Budiasih Serang sudah berjalan dengan baik.
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Tidak setuju
  - d. Sangat tidak setuju

### Outer Loadings

	Implentasi Klaim (Y)	Kepatuhan (X2)	Komunikasi (Z)	Pengetahuan SDM (X1)	Prosedur (X3)
CO 1	0.828				
CO2	0.803				
CO3	0.820				
CP1	0.775				
CP2	0.761				
CS 1	0.691				
CS2	0.781				
D1		0.699			
D2		0.726			
KE1				0.725	
KE2				0.801	
KE3				0.780	
KE4				0.737	
KI1			0.721		
KI2			0.788		
KI3			0.684		
KK1		0.806			
KK2		0.759			
KK3		0.752			
KK4		0.765			
KK5		0.711			
KM 1					0.838
KM 2					0.796
KM 3					0.763
KS1				0.818	
KS2				0.765	
KS3				0.721	
PA1					0.785
PA2					0.757
S1			0.793		
S2			0.713		
S3			0.708		
S4			0.755		
SO1					0.777
SO2					0.876

### Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Implentasi Klaim (Y)	0.893	0.896	0.916	0.610
Kepatuhan (X2)	0.868	0.877	0.898	0.557
Komunikasi (Z)	0.861	0.864	0.893	0.546
Pengetahuan SDM (X1)	0.881	0.884	0.908	0.585
Prosedur (X3)	0.906	0.909	0.925	0.640

### Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Kepatuhan (X2) -> Implentasi Klaim (Y)	0.342	0.335	0.041	8.325	<b>0.000</b>
Kepatuhan (X2) -> Komunikasi (Z)	0.349	0.349	0.071	4.890	<b>0.000</b>
Komunikasi (Z) -> Implentasi Klaim (Y)	0.381	0.381	0.066	5.797	<b>0.000</b>
Pengetahuan SDM (X1) -> Implentasi Klaim (Y)	0.345	0.340	0.043	8.077	<b>0.000</b>
Pengetahuan SDM (X1) -> Komunikasi (Z)	0.389	0.384	0.075	5.187	<b>0.000</b>
Prosedur (X3) -> Implentasi Klaim (Y)	0.326	0.318	0.056	5.797	<b>0.000</b>
Prosedur (X3) -> Komunikasi (Z)	0.570	0.568	0.067	8.498	<b>0.000</b>

### Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Kepatuhan (X2) -> Komunikasi (Z) -> Implentasi Klaim (Y)	0.133	0.133	0.037	3.569	<b>0.000</b>
Pengetahuan SDM (X1) -> Komunikasi (Z) -> Implentasi Klaim (Y)	0.148	0.147	0.039	3.754	<b>0.000</b>
Prosedur (X3) -> Komunikasi (Z) -> Implentasi Klaim (Y)	0.217	0.217	0.049	4.440	<b>0.000</b>

### R Square

	R Square	R Square Adjusted
Implentasi Klaim (Y)	0.925	0.920
Komunikasi (Z)	0.677	0.663

### Path Coefficients

	Implentasi Klaim (Y)	Kepatuhan (X2)	Komunikasi (Z)	Pengetahuan SDM (X1)	Prosedur (X3)
Implentasi Klaim (Y)					
Kepatuhan (X2)	0.342		0.349		
Komunikasi (Z)	0.381				
Pengetahuan SDM (X1)	0.345		0.389		
Prosedur (X3)	0.326		0.570		

## Indirect Effects

### Total Indirect Effects

	Implentasi Klaim (Y)	Kepatuhan (X2)	Komunikasi (Z)	Pengetahuan SDM (X1)	Prosedur (X3)
Implentasi Klaim (Y)					
Kepatuhan (X2)	0.133				
Komunikasi (Z)					
Pengetahuan SDM (X1)	0.148				
Prosedur (X3)	0.217				

### Specific Indirect Effects

	Specific Indirect Effects
Kepatuhan (X2) -> Komunikasi (Z) -> Implentasi Klaim (Y)	0.133
Pengetahuan SDM (X1) -> Komunikasi (Z) -> Implentasi Klaim (Y)	0.148
Prosedur (X3) -> Komunikasi (Z) -> Implentasi Klaim (Y)	0.217

### Total Effects

	Implentasi Klaim (Y)	Kepatuhan (X2)	Komunikasi (Z)	Pengetahuan SDM (X1)	Prosedur (X3)
Implentasi Klaim (Y)					
Kepatuhan (X2)	0.475		0.349		
Komunikasi (Z)	0.381				
Pengetahuan SDM (X1)	0.493		0.389		
Prosedur (X3)	0.543		0.570		