

## **Instrumen Penelitian**

### **Pedoman Wawancara Mendalam Petugas Pengelolaan Klaim Rawat Jalan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) RSUD Kabupaten Tangerang**

#### **I. Informasi Umum**

Nomor Informan :

Hati / Tanggal :

Tempat / Waktu :

#### **II. Identitas Informan**

Nama Lengkap :

Umur :

Jabatan :

Pendidikan Terakhir :

#### **III. Pertanyaan Penelitian**

##### **a. INPUT**

##### **Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)**

1. Berapa jumlah petugas yang bertanggungjawab dalam pengelolaan klaim rawat jalan pasien JKN ?
2. Bagaimana mengenai kecukupan jumlah SDM dalam pengelolaan klaim rawat jalan pasien JKN ?
3. Apa saja kualifikasi yang dibutuhkan untuk menjadi petugas pengelolaan klaim rawat jalan pasien JKN ?
4. Apa setiap pegawai terkait pernah diikutkan dalam pelatihan terkait tugas ? Jika pernah, kapan pelatihan dilakukan ?
5. Apa saja tugas yang dikerjakan sebagai petugas pengelolaan klaim rawat jalan pasien JKN ?

##### **Faktor Kebijakan**

6. Bagaimana bentuk kebijakan/SOP terkait setiap tahapan pengelolaan klaim rawat jalan pasien JKN ?

7. Bagaimana penerapan kebijakan/SOP dalam pengelolaan klaim rawat jalan pasien JKN ?
8. Apakah kebijakan/SOP sudah disosialisasikan dan bagaimana kebijakan/SOP disosialisasikan ?
9. Bagaimana evaluasi terhadap kebijakan/SOP ?

#### **Faktor Kelengkapan Berkas**

10. Apa saja persyaratan yang harus dibawa oleh pasien rawat jalan pada saat melakukan pendaftaran administrasi ?
11. Apa saja persyaratan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan klaim rawat jalan pasien JKN ?
12. Bagaimana mengenai kelengkapan berkas dalam pengelolaan klaim rawat jalan pasien JKN untu saat ini ?

#### **Faktor Software**

13. Apa saja *software* atau aplikasi mendukung yang digunakan dalam pengelolaan klaim rawat jalan pasien JKN ?
14. Bagaimana kinerja dan proses *software* dalam pengelolaan klaim rawat jalan pasien JKN ?
15. Apakah *software* mudah digunakan ?
16. Apakah ada permasalahan yang muncul pada *software* dalam pengelolaan klaim rawat jalan pasien JKN ?
17. Bagaimana penanganan pada *software* jika terdapat kendala dalam proses pengelolaan klaim rawat jalan pasien JKN ?

#### **b. Proses**

18. Bagaimana alur pasien rawat jalan peserta JKN mendapatkan pelayanan ?
19. Bagaimana alur pengumpulan berkas klaim rawat jalan pasien JKN ?
20. Bagaimana alur verifikasi berkas klaim rawat jalan pasien JKN oleh rumah sakit ?
21. Bagaimana alur proses verifikasi berkas klaim rawat jalan pasien JKN oleh BPJS Kesehatan ?

22. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan berkas klaim rawat jalan pasien JKN ?
23. Apa saja penyebab revisi terbanyak dalam klaim rawat jalan pasien JKN ?
24. Berapa lama waktu proses revisi berkas klaim rawat jalan pasien JKN ?
25. Bagaimana bentuk evaluasi terhadap hambatan yang didapatkan dalam pengelolaan klaim rawat jalan pasien JKN ?

**c. Output**

26. Berapa lama waktu yang telah ditetapkan untuk memenuhi kelengkapan berkas ?
27. Berapa lama waktu yang telah ditetapkan rumah sakit untuk pengajuan berkas klaim rawat jalan pasien JKN ?
28. Berapa lama waktu yang telah ditetapkan BPJS Kesehatan untuk menyelesaikan berkas klaim rawat jalan pasien JKN ?
29. Bagaimana kecepatan software dalam pengelolaan klaim rawat jalan pasien JKN ?
30. Apakah sudah dijalankan kebijakan dalam pengelolaan klaim rawat jalan pasien JKN ?
31. Bagaimana ketepatan antara pedoman dengan pengelolaan klaim rawat jalan pasien JKN ?
32. Apa saja indikator kelengkapan berkas dalam pengelolaan klaim rawat jalan pasien JKN ?