

Judul: Analisis Proses Pelaksanaan Klaim Jaminan Kesehatan Nasional yang Ditolak Pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk Tahun 2018

Dengan hormat,

Saya Yozi Rafia Putri Fakultas Kesehatan Masyarakat Jurusan Manajemen Rumah Sakit Universitas Esa Unggul. Pada saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang " Analisis Proses Pelaksanaan Klaim Jaminan Kesehatan Nasional yang Ditolak Pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk Tahun 2018". Dengan ini peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini untuk menjadi informan yang memberikan keterangan secara luas, bebas, mendalam, benar dan jujur. Hasil informasi dan keterangan yang diberikan nantinya akan dijadikan bahan masukan untuk sistem pengajuan klaim peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) rawat jalan di rumah sakit. Peneliti juga memohon untuk merekam pembicaraan selama proses wawancara berlangsung dan peneliti akan menjamin kerahasiaan isi informasi yang diberikan dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Adapun kontak peneliti yang bisa dihubungi terkait penelitian yaitu melalui email yozirafia20@gmail.com dan telepon 083182904898. Terima kasih untuk kesediaan Bapak/Ibu untuk partisipasinya dalam penelitian ini.

Hormat Saya

Yozi Rafia Putri

INFORMED CONSENT INFORMAN

Nama :

Jabatan :

Dengan ini saya bersedia menjadi informan dan memberikan izin untuk merekam proses wawancara dalam penelitian ini mengenai "Analisis Proses Pelaksanaan Klaim Jaminan Kesehatan Nasional yang Ditolak Pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk Tahun 2018". Dan menjamin tidak ada yang saya rahasiakan untuk kepentingan penelitian Ini, bila ada kekurangan data maka peneliti dapat mewawancarai kembali atau peneliti dapat meminta data melalui email atau telepon.

Jakarta,

2018

()

PEDOMAN WAWANCARA KEPADA INFORMAN

I. Informasi Umum

Nomor Informan :
Hari Tanggal :
Tempat Waktu :

II. Identitas Informan

Nama Lengkap :
Umur :
Jabatan :
Pendidikan Terakhir :

III. Pertanyaan Penelitian :

Proses :

1. Pelayanan Administrasi

- a. Bagaimana proses / alur pendaftaran pasien JKN rawat jalan di rumah sakit ini?
- b. Bagaimana pembagian tugas masing-masing petugas pendaftaran rawat jalan?
- c. Bagaimana menurut Anda mengenai kesesuaian jumlah petugas pendaftaran rawat jalan dengan kebutuhan?
- d. Bagaimana menurut anda kesesuaian antara pendidikan terakhir petugas dengan pekerjaannya sebagai petugas pendaftaran rawat jalan?
- e. Apakah pernah diadakan pelatihan bagi petugas pendaftaran? Pelatihan seperti apa yang dilakukan?
- f. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan petugas pendaftaran rawat jalan?
- g. Apakah pendaftaran pasien baru dan pasien lama

- mempengaruhi lama pendaftaran ?
- h. Apakah ada batas waktu yang di tentukan untuk melakukan pendaftaran ?
 - i. Lembar apa saja yang disiapkan untuk menyusun berkas klaim di tempat pendaftaran?
 - j. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan kelengkapan berkas klaim di tempat pendaftaran rawat jalan?
 - k. Bagaimana penggunaan teknologi informasi di tempat pendaftaran rawat jalan?
 - l. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi di tempat pendaftaran rawat jalan?
 - m. Bagaimana menurut anda kesesuaian pelaksanaan proses penerimaan pasien JKN dengan kebijakan/SOP yang ada?
 - n. Bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan terkait proses administrasi tersebut ?

2. Proses Rekapitulasi

- a. Bagaimana proses rekapitulasi berkas klaim untuk pasien JKN rawat jalan di RS Siloam Kebon Jeruk?
- b. Bagaiman menurut Anda mengenai kesesuaian jumlah petugas rekapitulasi dengan kebutuhan?
- c. Bagaimana menurut anda kesesuaian antara pendidikan terakhir petugas dengan pekerjaannya sebagai petugas rekapitulasi?
- d. Apakah pernah diadakan pelatihan bagi petugas rekapitulasi? Pelatihan seperti apa yang dilakukan?
- e. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan proses rekapitulasi?
- f. Bagaimana ketentuan susunan berkas klaim JKN rawat jalan?
- g. Bagaimana ketentuan pengisian lembar resume medis?

- h. Bagaimana kelengkapan berkas klaim yang masuk ke rekapitulasi?
- i. Permasalahan apakah yang ditemukan terkait berkas klaim yang masuk ke bagian rekapitulasi?
- j. Bagaimana menurut anda kesesuaian pelaksanaan proses rekapitulasi di unit rekam medis dengan kebijakan/SOP yang ada?
- k. Bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan terkait proses rekapitulasi?

3. Pengkodean dan Entri Data

- a. Bagaimana proses entri data, koding dan grouping di unit casemix untuk pasien JKN rawat jalan di RS Siloam Kebon Jeruk?
- b. Bagaimana pembagian tugas masing-masing petugas koding dan entri?
- c. Bagaimana menurut Anda mengenai kesesuaian jumlah petugas koding dan entri dengan kebutuhan?
- d. Bagaimana menurut anda kesesuaian antara pendidikan terakhir petugas dengan pekerjaannya sebagai petugas koding dan entri?
- e. Apakah pernah diadakan pelatihan bagi petugas koding dan entri? Pelatihan seperti apa yang dilakukan?
- f. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan proses koding dan entri?
- g. Berapa lama waktu untuk menyelesaikan pengkodean dan entri data berkas klaim dalam satu bulan?
- h. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk berkas klaim dari pendaftaran sampai kepada proses pengkodean dan entri?
- i. Bagaimana penggunaan teknologi informasi di unit koding dan entri klaim?
- j. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan

dengan penggunaan teknologi informasi di unit koding dan entri?

- k. Bagaimana menurut anda kesesuaian pelaksanaan proses pengkodean, entri data dan gruping di unit casemix dengan kebijakan/SOP yang ada?
- l. Bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan terkait proses koding dan entri?