

Instrumen Penelitian

Pedoman Wawancara Mendalam Petugas Pengelolaan Klaim Rawat Jalan *Reimbursement* Di PT Asuransi Sinarmas Jakarta

I. Informasi Umum

Nomor Informan :

Hari / 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 *reimbursement* ?
2. Bagaimana mengenai kecukupan jumlah SDM dalam pengelolaan klaim rawat jalan *reimbursement* ?
3. Apa saja kualifikasi yang dibutuhkan untuk menjadi petugas pengelolaan klaim rawat jalan *reimbursement* ?
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 *reimbursement* ?

Faktor Kelengkapan Berkas

6. Apa saja persyaratan dokumen yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan klaim rawat jalan *reimbursement* ?

7. Bagaimana mengenai kendala kelengkapan berkas dalam pengelolaan klaim rawat jalan *reimbursement* untuk saat ini ?
8. Bagaimana penanganan mengenai hambatan dalam kelengkapan berkas *reimbursement* ?

Faktor Software

9. Apa saja *software* atau aplikasi mendukung yang digunakan dalam pengelolaan klaim rawat jalan *reimbursement* ?
10. Bagaimana kinerja dan proses *software* dalam pengelolaan klaim rawat jalan *reimbursement* ?
11. Apakah *software* mudah digunakan ?
12. Apakah ada permasalahan yang muncul pada *software* dalam pengelolaan klaim rawat jalan *reimbursement* ?
13. Bagaimana penanganan pada *software* jika terdapat kendala dalam proses pengelolaan klaim rawat jalan *reimbursement* ?
14. Berapa lama terjadinya permasalahan dalam *software* dan berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam mengatasi hal tersebut?

b. Proses

15. Bagaimana alur peserta klaim rawat jalan *reimbursement* mendapatkan pelayanan?
16. Bagaimana alur penerimaan dan perampungan klaim rawat jalan *reimbursement*?
17. Bagaimana alur Telaah dan verifikasi klaim?
18. Apa saja penyebab dokumen klaim *reimbursement* di “proses ulang”?
19. Apa saja penyebab dokumen klaim *reimbursement* di “tolak”?
20. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam proses pengelolaan berkas klaim rawat jalan *reimbursement* ?
21. Bagaimana bentuk evaluasi terhadap hambatan yang didapatkan dalam pengelolaan klaim rawat jalan *reimbursement* ?

c. Output

22. Berapa lama waktu yang telah ditetapkan untuk memenuhi kelengkapan berkas ?

23. Berapa lama waktu yang telah ditetapkan untuk pengajuan berkas klaim rawat jalan *reimbursement*?
24. Berapa lama waktu yang telah ditetapkan untuk menyelesaikan berkas klaim rawat jalan *reimbursement* ?
25. Bagaimana ketepatan antara pedoman (polis asuransi) dengan analisa klaim rawat jalan *reimbursement* ?
26. Bagaimana kecepatan penyelesaian dalam pengelolaan klaim rawat jalan *reimbursement*?
27. Apa saja dampak yang diakibatkan jika kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian klaim tidak sesuai dengan pedoman ?