**LEMBAR WAWANCARA**

1. PETUGAS KODER

* Inisial : I.S
* Jenis kelamin : Perempuan
* Usia : 47 Tahun
* Pendidikan : S1 Keperawatan
* Jabatan : Petugas Koder
* Waktu : 16 November 2023

1. Predisposisi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | Jawaban |
| 1 | Apakah ibu merupakan lulusan rekam medis? | “Bukan, saya lulusan S1 keperawatan” |
| 2 | Apakah menurut ibu Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja di ruangan ruang Tim Kendali Mutu dan Kendali Biaya (TKMKB) sudah cukup memadai? | “Sudah cukup” |
| 3 | Apakah menurut ibu beban kerja mempengaruhi keakuratan koding? | “Jika beban kerjanya banyak otomatis waktu dan pikiran juga terbagi di beban kerja yang lain, jadi kita tidak fokus. Yang pertama tidak fokus pada jobdisk pada PIC koding, saya juga sebagai komite keperawatan, dan sebagai tenaga perawat anastesi maka dari itu beban kerja terbagi dengan yang lainnya. Tapi sebisanya mungkin kita bisa membagi waktu agar bisa seimbang.” |
| 4 | Apakah ibu memahami pengetahuan kodefikasi penyakit dan tindakan? | “Iya, saya memahami.” |
| 5 | Apakah sebelumnya ibu sudah mendapatkan pengalaman sebagai petugas koder? | “Tidak pernah.” |
| 6 | Apakah ibu pernah mengikuti seminar atau pelatihan tentang pelaksanaan klaim? | “Untuk TKMKB pernah mengikuti seminar, tetapi untuk pelaksana pelatihan masih belum.” |
| 7 | Sudah berapa lama ibu sebagai petugas koder di Rumah Sakit? | “Sudah 6 Tahun sejak 2017.” |
| 8 | Siapa saja yang terlibat dalam proses pengajuan klaim? | “Tim Kendali Mutu dan Kendali Biaya (TKMKB).” |
| 9 | Apa tugas pokok dari masing-masing yang terlibat dalam proses pengajuan klaim? | “PIC koder untuk mengkoding, PIC klaim untuk mengumpulkan berkas-berkas klaim, verifikator untuk memverifikasi berkas-berkas yang akan diklaim, casmix untuk menentukan diagnosa pasien yang akan dikoding, PIC kronis dan farmasi untuk memverifikasi berkas-berkas tentang obat reguler dan kronis yang akan dikirimkan sebagai persyaratan klaim.” |
| 10 | Bagaimana menurut ibu pelaksanaan prosedur pengajuan klaim BPJS Kesehatan? | “Alhamdulilah pengajuan klaim H-10 sudah terkirim.” |
| 11 | Menurut ibu bagaimana proses klaim saat ini? | “Untuk saat ini masih baik-baik saja, tapi saat sudah ERM 2024 kita masih mempersipkan semuanya dalam bentuk online.” |
| 12 | Bagaimana sikap ibu jika terdapat kendala atau menemukan diagnosa yang sulit dibaca? | “Koordinasi dengan DPJP terkait.” |
| 13 | Menurut ibu apa yang menjadi kendala dalam proses klaim? | “Proses klaim tidak ada kendala, cuma kalau ada klaim pending setelah dilihat kasus pendingnya ternyata dari BPJS kesehatan masih ada yang tidak sesuai. Tidak sesuai ketika difeedback ternyata memang harus wajib ada klaim pending. Meskipun tidak pending tetapi dipending oleh BPJS.” |
| 14 | Menurut ibu apa saja penyebab dari pending klaim? | “Aturan baru yang belum tersosialisasi jadi kita belum mengetahui, kemudian komunikasi dari TKMKB yang tidak tersampaikan pada tim klaim dan verifikator.” |
| 15 | Apakah ibu pernah mengetahui tentang adanya berkas klaim yang hilang? | “Pernah, tapi akhirnya sudah ditemukan. Dikarenakan nomor rekam medis nya hampir sama kemudian meletakannya juga di lemari rekam medis dengan nomor rekam medis yang hampir sama.” |

1. Enabling

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | Jawaban |
| 1 | Apakah terdapat buku bantu yang digunakan untuk mengkodefikasi diagnosa dan tindakan? | “Iya, menggunakan ICD 10 dan ICD 9CM.” |
| 2 | Apakah terdapat buku penunjang selain ICD 10 dan ICD 9CM dalam proses koding INA CBG ? | “Selama ini saya dapat dari jurnal dan browsing dari web yang memang bisa dipercaya dari permenkes, PMK, PMPK, dan PPK.” |
| 3 | Untuk mengkoding menggunakan ICD 10 dan ICD 9CM manual atau elektronik? | “Masih manual.” |
| 4 | Apa aplikasi yang digunakan dalam proses klaim? | “E-Klaim dan V-Klaim.” |
| 5 | Apakah sudah menggunakan sistem bridging? | “Iya sudah menggunakan sistem bridging.” |
| 6 | Apakah ibu ada kendala sistem pada saat proses klaim? | “Untuk pengiriman folder masih menggunakan google drive dan PC kita memang masih belum seberapa menunjang dan akhirnya lama. Menunggu koneksi internet tidak terlalu padat baru bisa kita kirim.” |
| 7 | Terkait dengan kelengkapan berkas klaim, apakah sering terjadi ketidaklengkapan berkas klaim? | “Alhamdulillah 98% lengkap.” |
| 8 | Apakah sudah terdapat SPO yang secara khusus membahas terkait prosedur klaim? | “Sudah ada, berada pada bagian keuangan.” |
| 9 | Bagaimana pelaksanaan SPO dalam prosedur klaim? | “Pelaksaan sesuai prosedur, tapi kenyataannya kendalanya pada DPJP. Seharusnya status itu ketika pasien sudah pulang harus sudah selesai, tetapi masih ada yang belum di isi oleh DPJP. Dan itu seringkali lebih dari 2x24 jam.” |
| 10 | Apakah menurut ibu ruangan Tim Kendali Mutu dan Kendali Biaya (TKMKB) saat ini sudah cukup memadai baik dari segi luas dan fasilitas pendukung didalamnya? | “Alhamdulillah insyaallah sudah, tinggal mendapatkan dukungan dari direktur.” |

1. Reinforcing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | Jawaban |
| 1 | Bagaimana dukungan Rumah Sakit terhadap proses klaim? | “Untuk proses klaim Alhamdulilah mendapat dukungan, tetapi mengajukan permasalahan dari TKMKB untuk ke direksi proses nya cukup lama.” |
| 2 | Apakah atasan memberikan perhatian dalam proses koding INA CBG? | “Diberikan fasilitas, cuma dari rekam medis yang kurang aktif. Setiap koder kombinasi antara dengan rekam medis.” |
| 3 | Apakah ibu mendapatkan dukungan tim untuk mengikuti seminar atau pelatihan tentang pelaksanaan klaim? | “Tidak pernah.” |
| 4 | Apakah kepala rekam medis pernah memberikan dukungan terkait proses koding INA CBG melalui kegiatan seminar? | “Tidak pernah.” |
| 5 | Apakah ibu mendapatkan *reward* dan *punishment* selama menjadi petugas koder? | “Tidak pernah.” |

1. REKAM MEDIS

* Inisial : F.V
* Jenis kelamin : Perempuan
* Usia : 25 Tahun
* Pendidikan : D3 Rekam Medis
* Jabatan : Rekam Medis
* Waktu : 17 November 2023

1. Predisposisi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | Jawaban |
| 1 | Apakah menurut ibu Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja di ruangan ruang Tim Kendali Mutu dan Kendali Biaya (TKMKB) sudah cukup memadai? | “Untuk SDM TKMKB seharusnya ada rekam medisnya. Tetapi di TKMKB yang mengerjakan klaim, ada timnya sendiri dari perawat, dari lulusan SMA bukan dari rekam medis. Jadi menurut saya belum memadai dari segi SDM nya.” |
| 2 | Apakah menurut ibu beban kerja mempengaruhi keakuratan koding? | “Iya mempengaruhi, jika beban kerjanya banyak kemudian ketika mengerjakan koding menjadi tidak fokus. Jadi, koding bisa menjadi tidak akurat jika beban kerjanya tinggi. Karena jobdisk nya masih menjadi satu. Jika petugas koder nya khusus petugas koding, kemungkinan dalam mengerjakan koding akan lebih fokus dan koding menjadi akurat. Karena sudah pasti mempelajari koding.” |
| 3 | Apakah petugas koder merupakan lulusan rekam medis? | “Bukan, dari lulusan S1 Keperawatan.” |
| 4 | Mengapa petugas koder bukan dari lulusan rekam medis? | “Kemungkinan dari yang sudah berpengalaman. Karena rekam medis masih menjadi pegawai baru, jadi tidak mengetahui awal mula proses dibentuknya TKMKB seperti apa. Jadi petugas koding sudah dipercaya menjadi petugas koder. Tetapi di kedepannya akan ada planning rekam medis di bagian TKMKB nya.” |
| 5 | Apakah petugas koder pernah mengikuti seminar atau pelatihan tentang pelaksanaan klaim? | “Pernah untuk seminar nya, untuk pelaksana masih belum.” |
| 6 | Menurut ibu bagaimana alur pelayanan pasien BPJS? | “Pertama pasien datang kemudian kita daftarkan, kemudian kita menanyakan menggunakan BPJS atau umum. Jika menggunakan BPJS kita meminta surat rujukan dari fasyankes 1. Bisa juga pendaftaran online untuk pasien BPJS menggunakan mobile JKN kemudian ditujukan kependaftaran untuk di cetak dan mencarikannya poli yang dituju.” |
| 7 | Menurut ibu bagaimana alur berkas pada pasien BPJS? | “Jika pasien sudah KRS, berkas rekam medis akan diserahkan di TKMKB.” |
| 8 | Apa saja persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan BPJS di Rumah Sakit? | “Menunjukan surat rujukan dari fasyankes 1. Tetapi yang sudah pernah berobat cukup menunjukan surat kontrol dan kartu berobat.” |
| 9 | Menurut ibu siapa saja yang terlibat proses pengajuan klaim? | “Tim Kendali Mutu dan Kendali Biaya (TKMKB).” |
| 10 | Menurut ibu bagaimana proses klaim saat ini? | “Untuk proses klaim saat ini tidak ada masalah.” |

1. Enabling

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | Jawaban |
| 1 | Apakah terdapat buku bantu yang digunakan petugas koder untuk mengkodefikasi diagnosa dan tindakan? | “Menggunakan buku ICD 10 dan ICD 9CM.” |
| 2 | Apakah menurut ibu terdapat buku penunjang selain ICD 10 dan ICD 9CM dalam proses koding INA CBG? | “Tidak ada.” |
| 3 | Untuk mengkoding menurut ibu, penggunaan ICD 10 dan ICD 9CM manual atau elektronik? | “Masih menggunakan koding manual.” |
| 4 | Aplikasi apa yang digunakan dalam proses klaim? | “Aplikasinya menggunakan aplikasi  E-Klaim, dan V-Klaim.” |
| 5 | Apakah sudah menggunakan sistem bridging? | “Iya sudah menggunakan sistem bridging.” |
| 6 | Terkait dengan kelengkapan berkas klaim, apakah sering terjadi ketidaklengkapan berkas klaim? | “Menurut saya sudah lengkap.” |
| **7** | Apakah sudah terdapat SPO yang secara khusus membahas terkait prosedur klaim? | “Sudah ada.” |
| 8 | Bagaimana pelaksanaan SPO dalam prosedur klaim? | “Pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur.” |
| 9 | Apakah menurut ibu ruangan Tim Kendali Mutu dan Kendali Biaya (TKMKB) saat ini sudah cukup memadai baik dari segi luas dan fasilitas pendukung didalamnya? | “Menurut saya sudah cukup memadai.” |

1. Reinforcing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | Jawaban |
| 1 | Bagaimana dukungan Rumah Sakit terhadap proses klaim? | “Dukungan rumah sakit unuk menunjang klaim, sudah dibentuknya TKMKB yang terdiri dari bagian-bagian yang terlibat dalam proses klaim.” |
| 2 | Apakah atasan memberikan perhatian terhadap petugas koder dalam proses koding INA CBG? | “Memberikan perhatian dan diberikan fasilitas. Petugas koder juga kombinasi dengan rekam medis.” |
| 3 | Apakah menurut ibu petugas koder pernah mendapatkan dukungan tim untuk mengikuti seminar atau pelatihan tentang pelaksanaan klaim? | “Tidak pernah.” |
| 4 | Apakah menurut ibu kepala rekam medis pernah memberikan dukungan terkait proses koding INA CBG melalui kegiatan seminar? | “Tidak pernah.” |
| 5 | Apakah menurut ibu petugas koder pernah mendapatkan *reward* dan *punishment* selama menjadi petugas koder? | “Tidak pernah.” |

1. KASI PENUNJANG MEDIS

* Inisial : S
* Jenis kelamin : Perempuan
* Usia : 39 Tahun
* Pendidikan : S1 Keperawatan
* Jabatan : Koordinasi IRNA 1
* Waktu : 17 November 2023

1. Predisposisi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | Jawaban |
| 1 | Apakah menurut ibu Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja di ruangan ruang Tim Kendali Mutu dan Kendali Biaya (TKMKB) sudah cukup memadai? | “Iya sudah cukup memadai.” |
| 2 | Apakah menurut ibu beban kerja petugas koder mempengaruhi keakuratan koding INA CBG? | “Sesuai dari verifikatornya, karena yang mengerjakannya dari verifikator.” |
| 3 | Apakah menurut ibu pendidikan petugas koder mempengaruhi keakuratan koding? | “Iya mempengaruhi, karena bukan dari lulusan D3 Rekam Medis atau D4 Rekam Medis.” |
| 4 | Menurut ibu bagaimana alur berkas pada pasien BPJS? | “Setelah pasien KRS, dari ruangan koordinator konsultasi ke verifikator untuk menetukan koding pasien.” |
| 5 | Apa saja persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan BPJS di Rumah Sakit | “Cukup BJPS nya aktif dan ada kamar rawat inap.” |
| 6 | Menurut ibu siapa saja yang terlibat dalam proses pengajuan klaim? | “Tim Kendali Mutu dan Kendali Biaya (TKMKB).” |
| 7 | Bagaimana menurut ibu pelaksanaan prosedur pengajuan klaim BPJS kesehatan? | “Setelah diverifikasi berkas dikumpulkan dimasukan kebilling BPJS baru bisa dikirimkan.” |
| 8 | Menurut ibu apa saja penyebab dari pending klaim? | “Pending klaim biasanya tidak sesuai antara diagnosa sekunder, diagnosa utama, dan data penunjang.” |
| 9 | Bagaimana menurut ibu TKMKB dalam pelaksaaan klaim? | “Mungkin untuk timnya, selaku saya penanggung jawab diruangan dibentuk tim yang mengerjakan status. Jadi tidak dari koordinator sama verifikator, mungkin bisa mengerjakan bersama serta ada dokter jaga, ada tim verifikator, ada perawat, dan dibantu dengan bagian administrasi.” |

1. Enabling

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | Jawaban |
| 1 | Apakah terdapat buku bantu yang digunakan petugas koder untuk mengkodefikasi diagnosa dan tindakan? | “ICD 10 dan ICD 9CM.” |
| 2 | Apakah menurut ibu terdapat buku penunjang selain ICD 10 dan ICD 9CM dalam proses koding INA CBG? | “Tidak ada.” |
| 3 | Aplikasi apa yang digunakan dalam proses pengajuan klaim? | “E-Klaim, dan V-Klaim.” |
| 4 | Apakah sudah menggunakan sistem bridging? | “Sudah menggunakan sistem bridging.” |
| 5 | Terkait dengan kelengkapan berkas klaim, apakah sering terjadi ketidaklengkapan berkas klaim? | “Sudah lengkap.” |
| 6 | Apakah sudah terdapat SPO yang secara khusus membahas terkait prosedur klaim? | “Sudah ada SPO nya.” |
| 7 | Bagaimana pelaksanaan SPO prosedur klaim? | “Sesuai dengan prosedur.” |
| 8 | Apakah menurut ibu ruangan Tim Kendali Mutu dan Kendali Biaya (TKMKB) saat ini sudah cukup memadai baik dari segi luas dan fasilitas pendukung didalamnya? | “Kurang memadai, karena dari segi tempat terlalu jauh untuk ke TKMKB harus menyebrang jalan raya. Tidak menjadi satu dengan rumah sakit.” |

1. Reinforcing

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan | Jawaban |
| 1 | Bagaimana dukungan Rumah Sakit terhadap proses klaim? | “Dibentuknya TKMKB yang terdiri dari bagian-bagian yang terlibat dalam proses klaim.” |
| 2 | Apakah atasan memberikan perhatian terhadap petugas koder dalam proses koding INA CBG? | “Memberikan perhatian serta petugas koder juga kombinasi dengan rekam medis.” |
| 3 | Apakah menurut ibu petugas koder mendapatkan dukungan tim untuk mengikuti seminar atau pelatihan tentang pelaksanaan klaim? | “Tidak pernah.” |
| 4 | Apakah menurut ibu kepala rekam medis pernah memberikan dukungan terkait proses koding INA CBG melalui kegiatan seminar? | “Tidak pernah.” |
| 5 | Apakah menurut ibu petugas koder pernah mendapatkan *reward* dan *punishment* selama menjadi petugas koder? | “Tidak pernah.” |