

LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

Berdasarkan penelitian diatas, peneliti memfokuskan penelitian ini pada pertanyaan-pertanyaan penelitian yang dijabarkan dalam pedoman wawancara sebagai berikut kepada informan penelitian:

1. Manusia

Pengetahuan : Apa yang bapak/ibuk/dokter ketahui tentang resume medis?

Pelatihan : Apakah pernah dilakukan atau mengikuti pelatihan pengisian resume medis?

- a. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan ketidaklengkapan resume medis yang disebabkan oleh tenaga medis/non medis?
- b. Siapa saja yang berperan dalam proses pengisian resume medis hingga proses pengklaiman?

2. Metode

- a. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan ketidaklengkapan pengisian resume medis yang disebabkan oleh metode?
- b. Apakah sudah terdapat SOP di RSI Aisyiyah untuk pengisian resume medis?

Jika sudah, kenapa tidak diterapkan dengan baik? Jika sudah ada SOP apakah terdapat sanksi jika SOP tersebut tidak diterapkan dengan baik?

Jika belum, kenapa tidak dibuat SOP? Selama ini dalam proses pengisian resume medis menggunakan SOP apa?

3. Material

- a. Apa saja faktor material atau alat-alat yang digunakan dalam pengisian resume medis?
- b. Apakah alat-alat yang digunakan dalam pengisian resume medis sudah cukup dan memadai?

- c. Apakah terdapat lembar checklist untuk pengecekan kelengkapan pengisian resume medis?
- 4. Mesin
 - a. Apa saja faktor mesin yang digunakan pengisian resume medis?
 - b. Apakah ketersediaan komputer diruangan sudah memadai?
 - c. Apakah sistem internet di ruangan sudah mendukung dalam pengisian resume medis hingga proses pengklaiaman?
- 5. Lingkungan
 - a. Apa saja faktor lingkungan dalam pengisian resume medis?
 - b. Apakah terdapat ruangan khusus yang digunakan dalam pengisian resume medis?

Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, 65112 Telp (0341) 566075, 571388 Fax (0341) 556746
Website : <http://www.poltekkes-malang.ac.id> E-mail : direktorat@poltekkes-malang.ac.id



Nomor : PP.08.02/F.XXI.18.2/033/2023 05 Desember 2023
Lampiran : -
Hal : Surat Izin Penelitian

Yth.
Direktur RSI Aisyiyah Malang
di

Tempat

Sehubungan dengan kegiatan penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Asuransi Kesehatan Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2023/2024, dengan ini kami mohon dengan hormat agar kiranya Bapak/Ibu pimpinan berkenan memberikan ijin penelitian kepada:

Nama : SALWA ADIRA KANIA
NIM : P17430211038
Alamat : Perumahan Bumi Lawai Permai, Gn. Medan, Kec. Sitiung,
Kab. Dharmasraya, Sumatera Barat

Untuk melaksanakan penelitian dengan kegiatan sebagai berikut :

Waktu Pelaksanaan : 8 Desember 2023 - Januari 2024
Tempat Penelitian : RSI Aisyiyah Malang
Jenis Data : Wawancara mengenai faktor penyebab ketidaklengkapan resume medis dengan informan yang sudah ditentukan dan data klaim pending
Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Resume Medis Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan RSI Aisyiyah Kota Malang

Selanjutnya, untuk konfirmasi dapat melalui kontak A/N: SALWA ADIRA KANIA No. Hp 082139054291.






Demikian surat ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



- Kampus Utama : Jl. Besar Ijen No. 77 C Malang, Telp (0341) 566075, 571388
- Kampus I : Jl. Srikoyo No. 106 Jember, Telp (0331) 486613
- Kampus II : Jl. A. Yani Sumberporong Lawang Telp. (0341) 427847
- Kampus III : Jl. Dr. Soetomo No. 46 Blitar Telp. (0342) 801043
- Kampus IV : Jl. KH Wakhid Hasyim No. 64B Kediri Telp. (0354) 773095
- Kampus V : Jl. Dr. Soetomo No. 5 Trenggalek, Telp. (0355) 791293
- Kampus VI : Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo No. 82 A Ponorogo, Telp. (0352) 461792



Surat Balasan Penelitian

	
Terakreditasi Tingkat Paripurna ★★★★★	
RUMAH SAKIT ISLAM AISYIYAH	
Jl. Sulawesi 16 Malang Telp. (0341) 326773 (Hunting) Fax. (0341) 368883 website : http://rsaisyiyah-malang.or.id e-mail : rsaisyiyah_malang@yahoo.com	
	
Nomor	: RSIA/1426/KET/III.6.AU/XII/2023
Lamp	: -
H a l	: Pemberitahuan
Kepada Yth, Ketua Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang Jl.Besar Ijen No. 77 C Malang	
<i>Assalamu 'alaikum Warohmatullah Wabarokatuh</i> Menunjuk surat saudara dari Prodi D3 Asuransi Kesehatan Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang dengan nomor: PP.08.02/F.XXI.18.2/0335/2023 tertanggal 05 Desember 2023 perihal pada pokok surat, bersama ini kami beritahukan bahwa pada prinsipnya kami tidak berkeberatan untuk dijadikan tempat untuk penelitian bagi peneliti atas nama:	
Nama Peneliti	: Salwa Adira Kania
NIM	: P17430211038
Judul Penelitian	: "Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Resume Medis Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan RSI Aisyiyah Kota Malang "
Dengan catatan bersedia membuat pernyataan tidak membuka rahasia dan mematuhi peraturan yang berlaku serta tetap menerapkan protokol kesehatan di RSI Aisyiyah Malang.	
Bersama ini kami beritahukan bahwa biaya penyelenggaraan untuk kegiatan penelitian yang dimaksud sebesar Rp. 250.000,- (<i>Dua Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah</i>). Biaya dapat dibayarkan melalui rekening RSI Aisyiyah Malang :	
Nama Bank	: Bank Syariah Indonesia
No. Acc.	: 1711711712
Atas Nama	: RSI Aisyiyah
Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.	
<i>Billahittaufiq Wal Hidayah,</i> <i>Wassalamu 'alaikum Warohmatullah Wabarokatuh</i>	
Malang, 29 Jumadil Awwal 1445 H 13 Desember 2023 M	
 Direktur,  (dr. Ripta Krisnawati, M.Kes, FISQua) NBM. 916.062	
	<i>Layananku Ibadatku</i> Babat, Bangkalan, Banyuwangi, Blitar, Bojonegoro, Gresik, Jember, Jombang, Kalangan, Kediri, Lamongan, Madiun, Malang, Nganjuk, Pacitan, Pandaan, Pare, Ponorogo, Probolinggo, Sidoarjo, Sumenep, Surabaya, Trenggalek, Tuban

INFORMAN 1

VARIABEL	KATEGORI	KODE	PERNYATAAN
Pengetahuan	Tenaga Medis/Non Medis	Pemahaman mengenai resume medis	Resume medis itu biasanya ringkasan pengobatan pasien selama di rawat di rumah sakit yang berisi identitas pasien dan lain-lain, yang dibuat saat pasien tersebut dinyatakan ke rumah sakit oleh dokter penanggung jawab atau biasanya si disebut DPJP
Pelatihan	Tenaga Medis/Non Medis	Tidak ada pelatihan	Pelatihan seperti apa dulu apa seperti sosialisasi? Kalau pelatihan untuk pengisian resume medis si belum pernah, cuman pernah lihat pelatihan profesi saja
Faktor Manusia	Tenaga Medis/Non Medis	Ketidakpatuhan DPJP	Kalau yang khusus tenaga medis itu biasanya ini ketidakpatuhan DPJP dalam pengisian formulir resume medis
		Tanggung jawab DPJP	resume medis itu tanggung jawab DPJP utama hanya kewenangan DPJP,
		Tenaga Medis tidak mengisi	jadi tenaga medis/non medis lainnya nggak boleh mengisi karena itu berhubungan dengan hukum dan juga profesi
		DPJP	Ya yang berperan itu ya DPJP, jadi DPJP mengisi semua komponen yang ada di formulir resume medis, lalu dibagian kode-kode RMIK dan untuk proses pengklaimannya itu diperlukan verifikator dibagian casemix
		Verifikator bagian casemix	
Faktor Metode	Prosedur	DPJP tidak di rumah sakit	Kalau sesuai prosedur itu seperti pasien dinyatakan ke rumah sakit via telpon misalnya, lalu dokternya ngomong ke perawatnya pasien boleh pulang, sedangkan saat itu dokter tidak dirumah sakit jadi pasien tersebut dinyatakan boleh pulang hanya via telpon jadi kan dia gak ngisi formulirnya, di isi kan lambat atau di isi besoknya dan belum tentu di isi besoknya. Jadi ya itu yang menyebabkan ketidaklengkapannya
		Pasien dinyatakan pulang via telpon	
		Formulir tidak langsung diisi	

INFORMAN 1			
		Sudah ada SOP	Sudah ada, biasanya disebut panduan pengisian resume medis
		Tidak ada sanksi	Ya saat ini ya nggak ada sanksi ya, kesadaran masing-masing saja
		Ketidakpatuhan terhadap SOP	Jika sudah ada kenapa masih terjadi ketidaklengkapan dalam pengisian resume medis tersebut pak? Ya ini kembali lagi ke tanggung jawab masing-masing dan kepatuhannya terhadap aturan yang ada
Faktor Material	Alat-alat	Formulir resume medis	Ya kertas, kertas F4, formulir resume medis yang 3 lembar itu, bolpoin dengan tinta hitam, buku ICD 9&10. Karena untuk pengisian sekarang elektronik untuk buku ICD menggunakan buku elektronik yang di komputer itu. Tapi walaupun make bolpoin tinta hitam kadang tulisannya juga masih kurang jelas
		ICD 9&10	
		Bolpoin tinta hitam	
		Tulisan kurang jelas	
		Peralatan sudah memadai	Ya sudah ya harus memadai juga semuanya
		Lembar checklist	Ada untuk kelengkapannya semua di cek, ditulis juga di laporan bulanan. Jadi semua komponen di formulir ini kalau salah satu atau lebih enggak terisi berarti nggak lengkap nggak bisa dilanjutkan ke proses pengklaiman dan yang lain.
		Formulir resume medis saat ini sudah cukup	Ya untuk saat ini sudah cukup, tapi ya diperlukan juga revisi sesuai dengan perkembangan pengetahuan dan sesuai peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah, kan nggak boleh ngarang buatnya.
Faktor Mesin	Koneksi internet	Kendala koneksi internet	Selama ini ya belum ada, paling kalau tiba-tiba hilang hanya sebentar tidak terlalu mengganggu proses, tergantung kondisi listrik saat itu juga
		komputer	Mesin itu seperti apa? Apa seperti komputer gitu? Ya kalau seperti komputer ya ada, isinya ya aplikasi-aplikasi untuk proses klaim seperti e-klaim, v-klaim dll dan ada buku ICD juga
		Sudah cukup memadai	Ya sudah cukup

Faktor Lingkungan	Lingkungan sekitar	ruangan khusus	Nggak ada ruangan khusus, biasanya dokter mengisi di meja nurse station itu, tempat khusus nggak ada di mana pun bisa mengisi
		Terganggu lingkungan sekitar	Kalau saya pribadi si nggak pernah merasa terganggu namanya juga di rumah sakit orang ramai. Tergantung orangnya juga merasa terganggu atau tidak dengan lingkungan sekitar

INFORMAN 2

VARIABEL	KATEGORI	KODE	PERNYATAAN
Pengetahuan	Tenaga Medis/Non Medis	Pengetahuan mengenai resume medis	Resume medis itu berkas yang berisikan Analisa pasien, pemeriksaan fisik, diagnosa pasien kemudian operasi atau tindakan yang sudah dilakukan dan ada standarnya dengan DPJP atau dokter penanggung jawab
Pelatihan	Tenaga Medis/Non Medis	Tidak ada pelatihan	Untuk pelatihan mungkin tidak ada dan belum pernah
Faktor Manusia	Tenaga Medis/Non Medis	DPJP tidak di rumah sakit	Misalnya saat pasien pulang, dokter tidak berada di rumah sakit, biasanya gitu kadang kan resume medis nya belum terisi. Ya namanya juga sibuk jadi kan nggak selalu ada dirumah sakit mungkin lagi praktek ditempat lain atau ada urusan diluar rumah sakit
		Kesibukan DPJP	
		DPJP	Yang pasti ya DPJP, kalau yang bertanggung jawab dalam proses pengklaiman itu bagian casemix ada verifikatornya, kalau kode-kode itu yang ngisi RMIK
		Casemix	
		Verifikator bagian casemix	
Faktor Metode	Prosedur	DPJP tidak di rumah sakit	DPJP biasanya itu saat pasien pulang pastinya sudah langsung di isi formulirnya, cuman kadang saat pasien pulang DPJP kan tidak ada di rumah sakit sehingga formulirnya itu masih belum terisi lengkap kayak diagnosa pasien, tanda tangan dokternya, pemeriksaan fisik itu belum terisi
		Formulir tidak diisi lengkap	

		Sudah ada SOP	Sudah ada
		Tidak ada sanksi	Kalau sanksi kayaknya nggak ada sampai saat ini ya masih banyak dokter yang kadang nggak mengisi secara lengkap
		Ketidakpatuhan terhadap SOP	Ya ini tanggung jawab dan kesadaran DPJP aja
Faktor Material	Alat-alat	Formulir resume medis	Kalau yang manual itu pastinya formulir nya kan sudah tersedia, untuk identitasnya, kemudian yang pasti bolpoin untuk ngisi, kalau dibagian RMIK itu kan sekarang sudah menerapkan yang elektronik jadi pasti pakau pc atau laptop pakai hp juga bisa dan mungkin juga ada bolpoin elektroniknya untuk tanda tangan
		ICD 9&10	
		Bolpoin tinta hitam	
		Peralatan sudah memadai	Kalau alat-alat ini pasti sudah cukup untuk pengisian resume medis nya
		Lembar checklist	Ada checklist nya itu untuk kelengkapan atau ketidaklengkapan pengisiannya.
		Formulir resume medis saat ini sudah cukup	Ya untuk saat ini sudah cukup
Faktor Mesin	Koneksi internet	Kendala koneksi internet	Kalau untuk koneksi internet sudah saat mendukung untuk saat ini, tergantung kondisi saat itu
		komputer	Ya sudah cukup komputernya
		Sudah cukup memadai	
Faktor Lingkungan	Lingkungan sekitar	ruangan khusus	Nggak ada ruangan khusus, biasanya dokter mengisi di meja dokter atau ruangan lainnya
		lingkungan sekitar sudah kondusif	Kalau untuk suasana lingkungannya pasti sudah kondusif ya, apalagi kan sudah ada meja dokter untuk mengisi formulir resume medis itu, soalnya kalau ngisi dari ruangan pasien juga ruangnya tertutup jadi mungkin kebisingan juga kurang terdengar

INFORMAN 3

VARIABEL	KATEGORI	KODE	PERNYATAAN
Pengetahuan	Tenaga Medis/Non Medis	Pemahaman mengenai resume medis	Resume medis itu ringkasan pulang pasien isinya rangkuman dari pasien ke rumah sakit sampe pulang. Ada nama dokter terus tanggal masuknya kapan keluarnya kapan, indikasi rawat inap nya apa terus pemeriksaan fisik yang diberikan apa, penunjangnya apa obat-obat yang diberikan, diagnosa, tindakan kalau ada tindakan abis itu terapi atau obat-obatan yang dibawa pulang apa kalau ada, terus kondisi saat keluar gmana, tanda tangan keluarga sama tanda tangan dokter
Pelatihan	Tenaga Medis/Non Medis	Tidak ada pelatihan	Belum
Faktor Manusia	Tenaga Medis/Non Medis	DPJP tidak di rumah sakit	Mungkin waktu pasien mau pulang dokter gaada di rumah sakit jadi acc nya lewat telpon saja, katrena dokter sibuk dan tidak berada di rumah sakit jadi hanya via telpon saja, mungkin besoknya atau saat dokternya berada di rumah sakit baru diisi formulir nya
		Kesibukan DPJP	
		DPJP	Dokter yang bertanggung jawab menangani pasien, DPJP, kalau pengklaiman di bagian casemix, di casemix itu ada dokter verifikator, dan staff lain rmik juga termasuk
		Casemix	
		Verifikator bagian casemix	
Faktor Metode	Prosedur	DPJP tidak di rumah sakit	Ya sama aja seperti pertanyaan awal kan, pasien dinyatakan pulang tetapi dokter tidak berada di rumah sakit dikarenakan lagi tugas diluar atau praktek ditempat lain jadi krs nya hanya lewat telpon dan resume medis pulang nya diisi esoknya
		Formulir tidak diisi lengkap	
		Sudah ada SOP	Sudah ada
		Tidak ada sanksi	Kalau sanksi si gaada ya, tapi kita kadang menginformasikan ke dokternya kalau ini ada pr gitu dan mengingatkan juga

		Ketidakpatuhan terhadap SOP	insyaAllah yah sudah di terapkan dengan baik yah, tidaklengkapnya ya karena dokternya gaada di rumah sakit
Faktor Material	Alat-alat	Formulir resume medis	Formulir resume medis, kalau manual sama bolpoin. Kalau elektronik mungkin dokter nya nyediain komputer
		ICD 9&10	
		Bolpoin tinta hitam	
		komputer	
		Peralatan sudah memadai	Sudah cukup
		Lembar checklist	Ada untuk pengecekan kelengkapannya resume medisnya
		Formulir resume medis saat ini sudah cukup	Ya untuk saat ini sudah cukup
Faktor Mesin	Koneksi internet	Kendala koneksi internet	Ya tergantung kondisi listrik saat itu juga, selam aini insyaAllah sudah mendukung
		komputer	Ya sudah cukup
		Sudah cukup memadai	Selama ini ya belum ada, paling kalau tiba-tiba hilang hanya sebentar tidak terlalu mengganggu proses
Faktor Lingkungan	Lingkungan sekitar	ruangan khusus	Nggak ada ruangan khusus, biasanya dokter mengisi di meja nurse stasion itu, tempat khusus nggak ada di mana pun bisa mengisi
		lingkungan sekitar sudah kondusif	InsyaAllah si nggak ada ya

INFORMAN 4

VARIABEL	KATEGORI	KODE	PERNYATAAN
Pengetahuan	Tenaga Medis/Non Medis	Pemahaman mengenai resume medis	Resume medis itu merupakan ringkasan pulang pasien selama di rumah sakit yang di isi oleh saya sendiri sebagai DPJP.
Pelatihan	Tenaga Medis/Non Medis	Tidak ada pelatihan	Kalau untuk pelatihan pengisian resume medis belum pernah, cuman pelatihan profesi saja seperti pelatihan dokter
Faktor Manusia	Tenaga Medis/Non Medis	DPJP tidak di rumah sakit	Biasanya si waktu saya lagi gak dirumah sakit, kadang kan saya juga ada praktek di poli atau ada kerja diluar rumah sakit, jadi kadang ada pasien yang sudah bisa pulang, tapi saya sebagai DPJP tidak di rumah sakit jadi di nyatakan boleh pulang hanya via telpon saja, jadi formulir resume medis itu tidak dapat di isi langsung saat itu juga.
		Kesibukan DPJP	
		DPJP	Saya sebagai Dokter yang bertanggung jawab menangani pasien atau biasa disebut DPJP, kalau bagian pengklaiman itu bagian casemix, dan kalau buat kode-kode atau koding itu bagian RMIK biasanya.
		Casemix	
		RMIK	
Faktor Metode	Prosedur	DPJP tidak di rumah sakit	Ini hampir sama kan kaya pertanyaan awal, pasien dinyatakan sudah boleh pulang tapi saya sebagai dokter yang bertanggung jawab tidak berada di rumah sakit karena lagi praktek di poli atau di luar rumah sakit, jadi hanya lewat telpon aja untuk krs pasien tersebut boleh pulang dan untuk resume medisnya tidak bisa di isi saat itu juga biasanya saya isi besoknya atau beberapa hari kemudian
		Formulir tidak langsung di isi	Kalau gak di isi-isi ya berpengaruh soalnya kan diagnosa dll belum terisi jadi formulirnya masig belum lengkap jadi gak bisa klaim, tapi biasanya kalau abis praktek di luar rumah sakit kalau saya kembali ke rs lagi di hari yang sama formulir nya langsung saya isi lagi kok.
		kesadaran masing-masing	

		diingatkan staff	Ya kesadaran masing-masing sih harusnya tapi kan namanya manusia juga kadang suka lupa, kadang juga ada staff di ruangan yang mengingatkan kalau masih tidak lengkapan sering ngingetin kalau masih ada pr gitu.
		Sudah ada SOP	Sudah ada dong
		Tidak ada sanksi	Kalau untuk sanksi sampe sekarang si belum ada ya, tetap di lengkapi saja formulirnya kalau masih ada yang kurang lengkap
		Ketidakpatuhan terhadap SOP	Kalau untuk SOP nya sih insyaAllah sudah di terapkan dengan baik, mungkin kalo masih tidak lengkap itu karena DPJP nya belum ngisi formulirnya karna lagi praktek di luar rumah sakit
Faktor Material	Alat-alat	Formulir resume medis	Kalau saya pribadi sebagai DPJP itu biasanya yang perlu itu formulir resume medis sama bolpoin terus kadang juga make ICD elektronik 9&10 sama komputer si
		ICD 9&10	
		Bolpoin	
		komputer	
		Peralatan sudah memadai	Sudah sangat cukup
		Lembar checklist	Ada untuk pengecekan kelengkapannya resume medisnya
		tulisan sulit dibaca	Iya emg kadang ada yang susah di baca, tapi kalau udah biasa ngerjain itu staff-staff di bagian casemix di pengklaiman dan rmik di koding pasti bisa baca, kalau ga terbaca biasanya mereka saling tanya ke staff lain atau ke DPJP nya langsung
Faktor Mesin	Koneksi internet	Kendala koneksi internet	Tergantung kondisi listrik saat itu, selama ini sudah mendukung
		komputer	Sudah cukup
		Sudah cukup memadai	Belum ada si, paling kalau tiba-tiba hilang hanya sebentar tidak mengganggu proses
Faktor Lingkungan	Lingkungan sekitar	ruangan khusus	Nggak ada ruangan khusus, biasanya saya ngisi di nurse stasion itu, atau diruangan

		lingkungan sekitar sudah kondusif	Kalau saya pribadi si nggak pernah terganggu ya dengan suara-suara nya namanya juga di rumah sakit pasti rame yang datang.
--	--	-----------------------------------	--

Timeline Penelitian

No	Aktifitas	2023																2024							
		SEP				OKT				NOV				DES				JAN				FEB			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1			
1	Identifikasi Masalah	■	■																						
2	Pengajuan Judul			■	■	■																			
3	Penulisan Proposal			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
4	Seminar Proposal											■	■												
5	Pengurusan Perizinan Penelitian													■	■	■	■								
6	Pengambilan Data													■	■	■	■								
7	Pengolahan Data Penelitian															■	■	■	■						
8	Analisis Data Penelitian																	■	■	■	■				
9	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																			■	■	■	■		
10	Seminar Hasil																						■		