

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Man

1. Siapa saja pihak yang terlibat dalam pembuatan SEP pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RS Wava Husada?
2. kendala apa yang dialami dalam proses pembuatan SEP pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RS Wava Husada?
3. Apabila terdapat kendala dalam pembuatan SEP pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RS Wava Husada bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

Material

1. Apa saja aplikasi berbasis web yang dibutuhkan dalam pembuatan SEP pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RS Wava Husada?
2. Apakah pada saat melakukan pembuatan SEP pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RS Wava Husada pernah mengalami error sistem?
3. Apabila aplikasi berbasis web tersebut mengalami kendala dalam pembuatan SEP pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RS Wava Husada maka bagaimana alternatif solusi yang dapat dilakukan RS Wava Husada?

Method

1. Apakah RS Wava Husada memiliki SOP terkait prosedur pembuatan SEP pasien rawat inap BPJS Kesehatan?
2. Apa pedoman yang digunakan untuk membuat kebijakan terkait SOP prosedur pembuatan SEP pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RS Wava Husada?
3. Apakah terdapat kendala dalam penerapan SOP prosedur pembuatan SEP pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RS Wava Husada?

Machine

1. Apa saja sarana dan prasarana yang diperlukan dalam pembuatan SEP pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RS Wava Husada?
2. Apakah sarana dan prasarana dalam pembuatan SEP pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RS Wava Husada tersebut mencukupi?
3. Apabila pada sarana dan prasarana dalam pembuatan SEP pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RS Wava Husada mengalami kendala maka bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

Lampiran 2 Lembar Checklist

Hambatan dalam Pembuatan SEP				
Bulan	Denda	Habis PKS	Sidik Jari	Data Bermasalah

Lampiran 3 Surat Ijin Studi Pendahuluan



Nomor : PP.08.02/F.XXI.18.2/ ~~067~~ /2023 25 September 2023
Lampiran : -
Hal : Surat Ijin Studi Pendahuluan

Yth.
Direktur Rumah Sakit Wawa Husada
di

Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Semester V Prodi D3 Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang TA. 2023/2024, maka bersama ini kami mohon untuk dapat diberikan ijin melakukan Studi Pendahuluan di Rumah Sakit Wawa Husada bagian Instalasi Kerjasama Pembiayaan Kesehatan dan Casemix. Adapun mahasiswa tersebut adalah:

Nama : ARNETA DIVA RAMONA
NIM : P17430213043
Judul Penelitian : ANALISIS KENDALA PADA PROSES PEMBUATAN SEP PASIEN RAWAT INAP BPJS DI RUMAH SAKIT WAWA HUSADA
Waktu Pelaksanaan : 9 Oktober 2023
Jenis Data : SEP Manual Peserta Rawat Inap

Selanjutnya, untuk konfirmasi dapat melalui kontak A/N: ARNETA DIVA RAMONA No. Hp 089697149232.

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

Ketua Program Studi
Diploma 3 Asuransi Kesehatan

Bernadus Rudy Sunindya, MPH

- 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



Lampiran 4 Lembar Informasi Pengambilan Data Penelitian



MEMORANDUM
Nomor : MMR/2024/02/0278

Kepada : Yth. Sdr/i. Aditya Meru Setiawan S.Kep.,Ners
Yth. Sdr/i. Febriana Purbadiani, A.Md. RMIK
Yth. Sdr/i. Arneta Diva Ramona
Yth. Arsip
Dari : Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan
Tanggal : 06 Februari 2024
Perihal : **Informasi Pengambilan Data Penelitian**

Sehubungan dengan Surat Dinas Nomor SDN/2024/02/0362 perihal Jawaban Permohonan Ijin Penelitian atas nama :

Nama : Arneta Diva Ramona
NIM : P17430213043
Prodi/Instansi : D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
Judul Penelitian : Analisis Hambatan Dalam Pembuatan SEP (Surat Eligibilitas Peserta) Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Wawa Husada

Berkaitan dengan hal diatas dimohon Ka. Instalasi/Koordinator/Ka.Sub.Bag area penelitian untuk membantu memberikan data yang dibutuhkan demi kelancaran kegiatan penelitian sebagaimana permohonan data terlampir.

Demikian informasi dari kami. Atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Hormat Kami,
An. Direktur Rumah Sakit Wawa Husada
Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan,

dr. Lutfi Rachman, MMRS
NIK. 10111059

Tembusan :

1. Yth. Wadir Pelayanan
2. Yth. Kepala Bidang Penunjang Layanan
3. Yth. Kepala Sub Bagian Akuntansi
4. Yth. Kepala Sub Bagian Keuangan
5. Yth. Kepala Sub Bagian Perpajakan

PEMERIKSA1	PEMERIKSA2	PEMERIKSA3	PEMERIKSA 4

Lampiran

Nomor : MMR/2024/02/0278
Tentang : Informasi Pengambilan Data Penelitian
Tanggal : 06 Februari 2024

Pengambilan Data Terkait Kegiatan Penelitian
Mahasiswa D3 Asuransi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

No	Uraian	Periode	Unit Kerja	Pembimbing
1.	Dokumen SEP Manual Pasien Rawat Inap	2023	Instalasi Kerjasama Pembiayaan dan Casemix	Aditya Meru Setiawan S.Kep.,Ners
2.	Wawancara dengan Petugas PRB dan TPP Rawat Inap Terkait Prosedur Pembuatan SEP Pasien Rawat Inap (Pertanyaan Terlampir di Proposal)	Februari 2024	Unit Pendaftaran dan Informasi	Febriana Purbadiani, A.Md. RMK

Hormat Kami,
An. Direktur Rumah Sakit Wawa Husada
Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan,



dr. Lutfi Rachman, MMRS
NIK. 10111059

PEMERIKSA1	PEMERIKSA2	PEMERIKSA3	PEMERIKSA4
			

Lampiran 5 Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian



SURAT KETERANGAN
Nomor : KET/2024/06/0351

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : **Endang Juaitah, S.Psi**
Jabatan : Pjs. Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Arneta Diva Ramona
NIM : P17430213043
Pekerjaan : Mahasiswa D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
Tanggal Penelitian : 13 Januari 2024 - 23 Februari 2024
Unit Penelitian : Instalasi Kerjasama Pembiayaan dan Casemix

Telah melaksanakan Penelitian dengan judul **"Analisis Hambatan Dalam Pembuatan SEP (Surat Eligibilitas Peserta) Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Wawa Husada"**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai persyaratan menyelesaikan tugas akhir.

Ditetapkan : Malang
Pada Tanggal : 05 Juni 2024
An. Direktur
Pjs. Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan
Rumah Sakit Wawa Husada,

Endang Juaitah, S.Psi
NIK. 31810027

Lampiran 6 Lembar Permohonan Menjadi Responden

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth
Calon Responden Penelitian
Di Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah:

Nama : Armeta Diva Ramona
NIM : P17430213043

Adalah Mahasiswa Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yang sedang melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Hambatan dalam Pembuatan SEP (Surat Eligibilitas Peserta) Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Wawa Husada**", kerahasiaan informasi yang diberikan responden akan dijaga dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan wawancara seputar masalah pembuatan SEP yang terjadi di rumah sakit ini, maka saya mohon untuk menandatangani persetujuan. Akan tetapi apabila bapak/ibu tidak bersedia menjadi responden, maka saudara diperbolehkan untuk tidak ikut dalam penelitian ini.

Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti



(Armeta Diva Ramona)

Lampiran 7 Lembar Persetujuan Responden

1. Kepala Unit Pendaftaran dan Informasi

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Yang bertandatangan dibawah ini:


Nama Responden : Febriana Purbadiani
Umur : 35 tahun
Jabatan : Kepala Unit Pendaftaran dan Informasi

Setelah mendapatkan keterangan secukupnya mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang dengan judul "Analisis Hambatan dalam Pembuatan SEP (Surat Eligibilitas Peserta) Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Wawa Husada)".

Dengan ini menyatakan bersedia/~~tidak-bersedia*~~ ikut terlibat sebagai subjek penelitian, dengan catatan apabila sewaktu-waktu merasa dirugikan dalam bentuk apapun berhak membatalkan persetujuan ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan informasi yang diperoleh dapat digunakan sepenuhnya untuk kepentingan penelitian.

Malang, 16 Februari 2024
Responden,



(Febriana P.)

*) Coret yang tidak perlu

2. Petugas Pendaftaran dan Informasi Rawat Inap

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Yang bertandatangan dibawah ini:


Nama Responden : NORMA YUNITA
Umur : 32 tahun
Jabatan : STAF PENDAFTARAN DAN INFORMASI

Setelah mendapatkan keterangan secukupnya mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang dengan judul "Analisis Hambatan dalam Pembuatan SEP (Surat Eligibilitas Peserta) Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Wawa Husada)".

Dengan ini menyatakan bersedia~~tidak bersedia~~*) ikut terlibat sebagai subjek penelitian, dengan catatan apabila sewaktu-waktu merasa dirugikan dalam bentuk apapun berhak membatalkan persetujuan ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan informasi yang diperoleh dapat digunakan sepenuhnya untuk kepentingan penelitian.

Malang, 15 Februari 2024
Responden,



(NORMA YUNITA)

*) Coret yang tidak perlu

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Responden : **APRI WAHYUDONO**
Umur : **32** tahun
Jabatan : **Prof TPP**

Setelah mendapatkan keterangan secukupnya mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang dengan judul **"Analisis Hambatan dalam Pembuatan SEP (Surat Eligibilitas Peserta) Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Wawa Husada"**.

Dengan ini menyatakan bersedia/~~tidak bersedia~~*) ikut terlibat sebagai subjek penelitian, dengan catatan apabila sewaktu-waktu merasa dirugikan dalam bentuk apapun berhak membatalkan persetujuan ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan informasi yang diperoleh dapat digunakan sepenuhnya untuk kepentingan penelitian.

Malang, 15 Februari 2024

Responden,


(Apri Wahyudono)

*) Coret yang tidak perlu

3. Kepala Instalasi Kerjasama Pembiayaan Kesehatan dan Casemix

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Responden : Aditya Meru Setiawan
Umur : 25 tahun
Jabatan : Kepala Instalasi Kerjasama Pembiayaan Kesehatan dan Casemix

Setelah mendapatkan keterangan secukupnya mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang dengan judul **"Analisis Hambatan dalam Pembuatan SEP (Surat Eligibilitas Peserta) Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Wawa Husada)"**.

Dengan ini menyatakan bersedia/~~tidak bersedia~~*) ikut terlibat sebagai subjek penelitian, dengan catatan apabila sewaktu-waktu merasa dirugikan dalam bentuk apapun berhak membatalkan persetujuan ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan informasi yang diperoleh dapat digunakan sepenuhnya untuk kepentingan penelitian.

Malang, 23 Februari 2024
Responden,

(Meru)

*) Coret yang tidak perlu

4. Petugas Pelayanan Informasi BPJS Kesehatan

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Responden : *Septian Tandy*

Umur : tahun

Jabatan : *staf PRB*

Setelah mendapatkan keterangan secukupnya mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh mahasiswa Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang dengan judul "Analisis Hambatan dalam Pembuatan SEP (Surat Eligibilitas Peserta) Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Wawa Husada)".

Dengan ini menyatakan bersedia/~~tidak bersedia~~*) ikut terlibat sebagai subjek penelitian, dengan catatan apabila sewaktu-waktu merasa dirugikan dalam bentuk apapun berhak membatalkan persetujuan ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan informasi yang diperoleh dapat digunakan sepenuhnya untuk kepentingan penelitian.

Malang, 16 Februari 2024
Responden,
Septian Tandy
(*Septian Tandy*)

*) Coret yang tidak perlu

Lampiran 8 Hasil Telaah Dokumen

Hambatan Dalam Pembuatan SEP				
Bulan	Denda	Habis PKS	Sidik Jari	Data Bermasalah
Juli	122	41	165	24
Agustus	95	33	131	33
September	103	56	127	19

Lampiran 9 Hasil Transkrip Wawancara

Kode Informan : F.P
 Umur : 35 Tahun
 Jabatan : Kepala Unit Pendaftaran dan Informasi
 Tanggal Wawancara : 16 Februari 2024

Peneliti	Selamat sore bu, sebelumnya saya arneta yang akan melakukan wawancara untuk tugas akhir saya yang berjudul tugas akhir Analisis Hambatan dalam Pembuatan SEP Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan nah saya itu menggunakan 4 aspek, untuk aspek yang pertama ini yaitu man. Untuk aspek man yang pertama itu siapa saja bu pihak yang terlibat dalam pembuatan SEP pasien rawat inap
F.P	Petugas pendaftaran rawat inap, petugas pendaftaran IGD, terus kemudian kalau untuk eh ini khusus rawat inap atau rawat jalan?
Peneliti	Rawat inap bu
F.P	Terus kalau ada kendala – kendala dari pihak BPJS nya nanti bisa dibantu sama petugas pelayanan informasi BPJS Kesehatan
Peneliti	Untuk kendalanya itu apa saja bu?
F.P	Kebanyakan itu kartu yo tidak aktif kemudian banyak juga pasien itu yang belum pembayaran premi sehingga menimbulkan denda yang harus dibayar nah itu tidak bisa dicetak terus kemudian ada kartu itu yang punya kepesertaan anaknya yang diatas usia 21 tahun itu kan juga ndak bisa harus konfirmasi dan harus apa menyertakan bukti kalau dia masih kuliah begitu terus kemudian yang pembaruan data dari pemerintah yang dari PBI itu kan juga ndak bisa cetak secara langsung
Peneliti	Terus untuk mengatasi kendala – kendala itu tadi bagaimana bu?
F.P	Yang pertama pasien kita kasih waktu untuk pengurusan 3x24 jam nah habis itu kita juga mengedukasi pasien harus segera diurus dan apa saja syarat - syarat yang harus di siapkan oleh pasien. Kemudian jika pasien itu sudah masuk di ruang rawat inap maka pembuatan SEP akan dibantu oleh petugas pelayanan informasi BPJS Kesehatan

Peneliti	Sedangkan untuk sarana dan prasarana yang digunakan dalam pembuatan SEP itu apa saja bu?
F.P	Kalau sarprasnya yang pertama komputer ya internet, internet yang jangkannya lebih luas ya emm karena aplikasi BPJS itu sering trouble kalau dia jaringannya tidak kuat tidak besar akan ganggu layanan juga itu terus printer kemudian apalagi ya kayanya yang pakem itu si yang harus disiapkan
Peneliti	Untuk sarana dan prasarananya disini apa sudah mencukupi?
F.P	Sudah, insyaallah kalau sarpras di wava sudah memenuhi
Peneliti	Untuk SOP pembuatam SEP nya itu apakah ada bu?
F.P	Nah itu untuk SOP belum ada
Peneliti	Kan SOP nya tadi belum ada jadi pedoman yang digunakan selama ini apa bu?
F.P	Untuk pedoman itu apaya SOP secara global aja SOP pendaftaran pasien Kerjasama BPJS secara global untuk penginputan – penginputannya itu kita sudah lama yo aplikasinya jadi kita gausah pake panduan yowes bisa semuanya temen – temen itu
Peneliti	Dari tidak adanya SOP itu apakah ada kendala bu untuk cara penginputan SEP nya?
F.P	Kalau kendala itu sebenarnya ketika ada update dari BPJS nah mungkin kita itu ada kendala karena kita tidak ada sosialisasi cara penggunaan, cara opo yo emm mengisi itu ndak enek gaada dari BPJS kita ndak dikasih tahu mungkin kita hanya opo jeneng e mek nerawang sendiri – sendiri gitu loh memasukkane tapi kan temen temen iku cerdas gituloh jadi wes alhamdulillah bisa aja karena memang nggak pernah ada sosialisasi dari BPJS bahwa ini aplikasi baru ini carae ngisi kaya gini gini gini itu nggak pernah
Peneliti	Untuk aplikasinya itu apa saja bu?
F.P	Velaim itu tah
Peneliti	Iya
F.P	Velaim itu terus sidik jari itu karena kan kita sidik jari nah tambahan lagi kendala selama sidik jari ini banyak pasien – pasien itu yang sidik jarinya tidak bisa nah kaya gitu itu juga menghambat penerbitan SEP sudah se itu aja selanjute ada lagi a?
Peneliti	Ada bu, ini untuk web nya itu apa pernah mengalami error?

F.P	Sering, kalau BPJS jangan ditanya apalagi kalau setelah tanggal merah cuti panjang, hari senin itu trouble cuman kalau di TPP rawat inap itu kita ada waktu tungguanya agak lama ya yang sangat terganggu apabila ada troubled BPJS iyu di pendaftaran rawat jalan karena kita kan diburu sama jam praktik dokter nah itu kan kita harus cepet sedangkan vclaim gangguan itu tidak ada pemberitahuan tidak ada notif bahwa dia gangguan pokok e wes mandek jegrek gaiso di akses wes
Peneliti	Kalau sudah seperti itu cara mengatasinya bagaimana bu?
F.P	Kalau untuk pasien rawat inap ya kita kasih waktu tunggu kan masih ada waktu 3 hari untuk pengurusan itu kan selama pasien belum pulang loh gitu tapi kalau pasiennya sebelum 3 hari sudah pulang yo harus bener – bener itu selesai dulu
Peneliti	Jadi pasiennya tidak bisa pulang bu?
F.P	Biasanya kalau dia ingin segera pulang itu titip lunas, titip lunas biaya dulu di kasir tapi kalau dia mau menunggu ya kita usahakan secepatnya
Peneliti	Baik bu itu saja pertanyaan dari saya dan terimakasih sudah meluangkan waktunya
F.P	Iya sama – sama

Kode Informan : A.W

Umur : 32 Tahun

Jabatan : Staff TPP

Tanggal Wawancara : 15 Februari 2024

Peneliti	Selamat siang pak, perkenalkan saya arneta yang akan melakukan wawancara untuk tugas akhir saya yang berjudul Analisis Hambatan dalam Pembuatan SEP Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan yang pertama itu siapa saja pak, pihak yang terlibat dalam pembuatan SEP pasien rawat inap BPJS Kesehatan?
A.W	SEP rawat inap dari petugas pendaftaran kalau nanti misal katakanlah SEP nya manual karena katakanlah ada BPJS yang tertunda ya yang belum bayar kan tidak bisa cetak SEP atau masuk masa denda terus mungkin datanya belum lengkap katakanlah masih direncanakan dan itu menyusul kan itu juga belum bisa cetak SEP dan masih manual mungkin itu pengaruh juga, jadi ya itu yang terlibat dari staff pendaftaran sama yang dari staff pelayanan informasi BPJS Kesehatan
Peneliti	Untuk kendalanya apakah ada pak?
A.W	Kalau kendala dari petugasnya kendalanya apa ya, kalau kendalanya ya tidak ada ya, misal data lengkap kartunya ada atau katakanlah perlu nomor BPJS nya pun kita bisa cetak SEP gitu
Peneliti	Disini untuk SDM nya apakah sudah mencukupi pak?
A.W	Kalau SDM sudah cukup
Peneliti	Jadi cukup ya pak untuk SDM nya?
A.W	Iya karena yang jaga kan pasti ada, kalau didepan kan didepan ada pendaftaran IGD disini dua misalnya disana kosong bergantian istirahat bisananti satu yang disanan
Peneliti	Iya jadi untuk kendalanya tidak ada ya pak?
A.W	Iya tidak ada sih mbak kalau dari staff nya, tapi kalau kendala dari pasiennya itu pasti ada seperti kata saya tadi misal ada pasien yang belum bayar atau masuk masa denda nah itu kan gabisa cetak Sep harus manual dulu
Peneliti	Untuk mengatasi kendalanya itu bagaimana pak?

A.W	Jadi statusnya itu nanti kita rencanakan dikasih toleransi 3x24 jam jadi nanti kita buatkan SEP manual ya contohnya kaya gini
Peneliti	Iya, jadi SEP nya ditulis tangan ya pak
A.W	Iya, nanti tulis keterangannya kasih apa catatannya misalkan belum finger ya, katakanlah non aktif premi , kartu menyusul, terus datanya kok jauh banget bedanya nah misalkan ini sri rahayu ya tapi di programnya BPJS munculnya cuman ayu saja terus nomor NIK nya beda jauh nah nanti itu kan belum bisa cetak SEP takutnya nanti datanya beda mangkannya kita buat manual nanti yang memvalidasi staff pelayanan informasi BPJS kesehatan
Peneliti	Jadi itu nanti pesertanya diarahkannya ke pelayanan informasi BPJS kesehatan ya pak?
A.W	Iya nanti penanggung jawabnya ke pelayanan informasi BPJS kesehatan sesuai jam pelayanannya dan dikasih batas pelayanannya 3 hari
Peneliti	Kan untuk pelayanan informasi BPJS kesehatan itu cuman sampai hari jumat pak nah misalkan hari sabtu atau minggu itu tetap dihitung atau bagaimana?
A.W	Kalau sabtu minggu tidak dihitung tanggal merah juga tidak dihitung, tapi kalau misalkan katakanlah masuknya hari sabtu dan pelayanan informasi BPJS kesehatan sudah tutup ya terus ternyata minggu malam pulang SEP nya kan belum jadi iya kan?
Peneliti	Iya
A.W	Jadi nanti berlakunya titip biaya dulu, nah nanti diarahkan misal hari senin bisa cetak SEP ke pelayanan informasi BPJS kesehatan bisa nanti biayanya dikembalikan
Peneliti	Itu yang mengurus pesertanya atau siapa pak?
A.W	Itu nanti koordinasi sama bagian kasir, jadi kasir rawat inap sama pelayanan informasi BPJS kesehatan gitu karena secara pasien pulang kan belum eligible secara ini kan cetak SEP nya belum, tapi dikembalikan kalau mau ngurus karena ketentuannya misal minggu pulang senin itu hari terakhir tapi misal orangnya belum mengurus atau belum kali jadi ya tidak bisa
Peneliti	Jadi tidak bisa ya pak?
A.W	Tidak bisa karena ketentuannya itu tadi takutnya kalau sudah lebih tiga hari SEP itu tidak bisa cetak mundur
Peneliti	Cetak mundur ditanggal pelayanannya itu ya pak?
A.W	Iya ditanggalnya gabisa cetak mundur karena harus berita acara juga kalau misalkan mau cetak mundur pun harus dengan koordinasi pihak BPJS
Peneliti	Sama pihak BPJS untuk buat berita acaranya ya?

A.W	Iya, alasannya kenapa nanti kalau emm panjang nanti sampai ke pas waktu ngeklaim kan pengaruh juga ada pengajuan penerbitan SEP yang cetak mundur
Peneliti	Untuk sarana dan prasarananya itu apa saja pak?
A.W	Sarana prasarananya pasti komputer yang bebas internet nyambung printer, berkas ada ya sudah itu
Peneliti	Dari sarana prasarananya apakah ada kendala pak?
A.W	Tidak ada kendala,soalnya sudah ada semua i gitu
Peneliti	Jadi sarana prasarananya sudah mencukupi ya pak?
A.W	Iya
Peneliti	Selanjutnya untuk SOP terkait pembuatan SEP nya apakah ada pak?
A.W	Harusnya ada tapi aku tidak bisa menunjukkan
Peneliti	Jadinya belum ada ya pak?
A.W	Harusnya ada tapi bisa ditanyakan ke pak meru saja ini karenan secara bagian kepala instalasi kerjasama pembiayaan kesehatan dan casemix kan jadi nanti samean bisa tanya ke pak meru
Peneliti	Jika belum ada SOP nya apakah ada pedoman lain yang digunakan pak?
A.W	Ada harusnya, tapi poin ini bisa ditanyakan ke pak meru saja untuk lebih teknisnya
Peneliti	Iya pak, selanjutnya untuk aplikasi berbasis web yang digunakan untuk cetak SEP itu apa saja pak?
A.W	Aplikasinya pakai vclaim
Peneliti	Vclaim saja pak?
A.W	Iya vclaim terus kalau mengecek apa namanya katakanlah kenapa kok terkendala itu kita bisa mengeceknya melalui SIPP
Peneliti	Jadi untuk aplikasinya vclaim dan SIPP ya?
A.W	Iya tapi kalau kita ini cetak SEP nya karena sudah bridging jadi bisa juga lewat mersinya rumah sakit
Peneliti	Kalau dari aplikasi – aplikasi tersebut apakah pernah mengalami error sistem pak?
A.W	Error pernah
Peneliti	Itu errornya karena apa pak misalnya?
A.W	Biasanya karena error maintenance aplikasinya tapi biasanya itu memang dari pusatnya terkendala
Peneliti	Kalau error itu bagaimana pak cara mengatasinya?

A.W	Ya kembali itu tadi kita rencanakan dan buat manualnya dulu nah nanti diarahkannya ke pelayanan informasi BPJS kesehatan nanti kalau sistemnya sudah jalan baru nanti yang cetak SEP nya staff pelayanan informasi BPJS kesehatan, nah dari sini nanti untuk lebih jelasnya samean bisa ke pelayanan informasi BPJS kesehatan
Peneliti	Iya pak habis ini saya kesana
A.W	Oh iya kadang aplikasinya itu engga error tapi down juga bisa
Peneliti	Down nya itu karena apa pak?
A.W	Donnya itu ya itu dari pusatnya kadang aplikasinya itu bisa berjalan cuman lambat loading pelan jadi nyimpennya ya lama
Peneliti	Kalau sistemnya lagi lemot gitu pasiennya tetap dilayani waktu itu juga atau disuruh menunggu pak?
A.W	Tetap dilayani nah mangkannya kan kalau rawat inap ada waktu untuk pengurusannya 3 hari tadi, jadi nanti waktu di pendaftaran itu diarahkan untuk general consent seperti ini dan pada poin terkait prosedur pembayaran yang disini ini katakanlah tidak bisa cetak SEP selama 3x24 jam maka pembayaran dilakukan secara tunai. Jadi memang dari awal sudah dijelaskan karena takutnya nanti orang kadang ada juga yang kelupaan sudah lebih dari 3 hari ternyata disusulkan lebih 3 hari ya tidak bisa
Peneliti	Jadi pasien umum ya pak?
A.W	Iya karena itu tadi gabisa cetak mundur
Peneliti	Jadi untuk kendalanya itu banyak dari pasien ya pak?
A.W	Iya karena kalau pasien data lengkap kartu ada kan kita lebih fleksibel maksudnya kalau perlu nomornya BPJS bisa cek lewat NIK di KTP atau KK tapi ada juga kenapa manual katakanlah nomor NIK nya samean KTP sama KK beda terus sama – sama memiliki nomor BPJS katakanlah begitu dengan nomor BPJS yang beda dengan satu nama pasien gamungkin kita cetak SEP dulu mangkannya dibuat manual dulu diarahkan ke pelayanan informasi BPJS kesehatan dan pelayanan informasi BPJS kesehatan akan memvalidasi ke BPJS pusat itu nanti cek lewat susunan KK biasanya. Kebanyakan itu BPJS yang PBI kadang dobel data jadi nanti disana dicek takutnya nanti salah sasaran atau gitu ada juga kebanyakan yang PBI keterangannya habis PKS
Peneliti	Untuk habis PKS itu yang bagaimana pak?
A.W	Habis PKS itu yang kerjasamanya sudah selesai katakanlah kasarannya dari BPJS pusat sudah dicabut bantuannya, untuk kenapa nggak tahu ya karena kan itu dari sananya

Peneliti	Kalau misalkan habis PKS nah pasiennya mau pindah kepesertaan ke yang mandiri tapi pasiennya ini sudah terlanjur rawat inap itu berarti BPJS nya bisa langsung aktif atau harus nunggu 14 hari pak karena kan biasanya kalau buat BPJS baru itu harus nunggu 14 hari untuk aktifnya?
A.W	Kalau habis PKS dan pasiennya sudah rawat inap itu bisa langsung aktif tapi cuman harus segera pembayaran peralihan itu, karena macam – macam ya yang buat baru itu kan harus nunggu 14 hari tapi kalau peralihan itu bisa langsung walaupun bayi itu juga bisa langsung aktif asalkan usianya masih 28 hari
Peneliti	Kalau lebih dari itu tidak bisa?
A.W	Iya tidak bisa langsung aktif tapi harus nunggu 14 hari. Nah ada juga yang katakanlah dari badan usaha misalkan bekerja terus resign nah resign terus ingin beralih ke mandiri atau masuk ke perusahaan lain tapi sudah lewat dari 2 minggu ya itu tadi prosesnya harus nunggu 2 minggu lagi tapi kalau masih dalam batas 2 minggu setelah resignnya itu baru bisa langsung aktif
Peneliti	Tapi kadang kan misalnya orangnya udah resign tapi kadang di mobile jkn nya itu merah terus keterangannya nonaktif diakhir bulan itu gimana pak?
A.W	Itu dari perusahaan sudah tidak membayar
Peneliti	Itu kalau dialihkan ke mandiri langsung bisa aktif?
A.W	Bisa tapi dalam tanda kutip masih 2 minggu tapi kalau dalam 2 minggu itu belum langsung peralihan misal 1 tahun setelah resign nah itu baru harus nunggu 2 minggu seperti bikin awal
Peneliti	Kalau gitu itu nomor BPJS nya tetap sama atau ganti?
A.W	Tetap sama nomornya walaupun katakanlah yang nomornya BPJS PBI itu beralih ke mandiri tetep nomornya sama yang kosongnya ada empat itu jelas peralihan jadi nomornya tetap sama cuman segmennya aja yang beda.terus apa lagi yang mau samean tanyakan?
Peneliti	Sudah cukup pak, terimakasih atas waktu dan informasinya
A.W	Iya sama-sama

Kode Informan : N.Y
 Umur : 38 Tahun
 Jabatan : Staf Pendaftaran dan Informasi
 Tanggal Wawancara : 15 Februari 2024

Peneliti	Selamat siang bu, sebelumnya saya arneta yang akan melakukan wawancara untuk tugas akhir saya yang berjudul tugas akhir Analisis Hambatan dalam Pembuatan SEP Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan nah saya itu menggunakan 4 aspek, untuk aspek yang pertama ini yaitu man. Untuk aspek man yang pertama itu siapa saja bu pihak yang terlibat dalam pembuatan SEP pasien rawat inap
N.Y	Yang terlibat dalam pembuatan SEP untuk pasien rawat inap saja?
Peneliti	Iya
N.Y	yang pertama petugas pendaftaran rawat inap apabila ada kendala SEP di rawat inap kita arahkan keluarga pasien untuk ke pelayanan informasi BPJS kesehatan
Peneliti	Untuk kendalanya dalam proses pembuatan SEP apakah ada bu?
N.Y	Untuk kendalanya itu ketika sidik jari pasti ada kendala karena kadang waktu daftar sidik jari di IGD itu berhasil tapi Ketika waktu pembuatan cetak SEP itu gagal dan muncul tulisan di aplikasi pasien belum sidik jari itu kemungkinannya yang pertama di IGD itu karena server komputernya jadi itu seolah – olah sudah sidik jari tapi belum connect belum nyambung terus yang kedua apaya sudah itu aja wes
Peneliti	Untuk mengatasi kendala dari sidik jari tersebut bagaimana bu?
N.Y	Untuk cara mengatasinya itu dibuatkan SEP manual terus diarahkan ke pelayanan informasi BPJS kesehatan jadi nanti yang sidik jari dari pelayanan informasi BPJS kesehatan kita hanya sebatas membuatkan SEP manual saja karenakan pasien misalnya sudah dicoba berkali-kali dan sudah berhasil tetapi kan waktu di pendaftaran kita klik simpan misalnya sudah dibuatkan surat kontrol dan sudah lengkap ininya saat simpan itu langsung muncul note pasien belum sidik jari jadi ya itu tadi pasien dibuatkan SEP manual.
Peneliti	Untuk sidik jarinya itu pasiennya ke pelayanan informasi bpjs kesehatan atau bagaimana?
N.Y	Oh tidak jadi kalau misalnya sudah dibuatkan SEP manual biasanya keluarganya itu kita arahkan ke pelayanan informasi BPJS kesehatan bahwasannya ini pasien ini intinya belum sidik jari biasanya nanti pihak pelayanan informasi BPJS kesehatan menghubungi keruangan

	pasien agar pasien ini di sidik jari lagi kalau misalnya sudah berhasil maka perawat ruangan mengkonfirmasi ke pihak pelayanan informasi BPJS kesehatan maka petugas pelayanan informasi BPJS kesehatan bisa mencetakkan SEP
Peneliti	Jadi yang melakukan sidik jarinya itu perawat ruangan ya bu?
N.Y	Iya jadi tidak pasiennya dibawa ke pelayanan informasi bpjs kesehatan, jadi setiap ruangan itu ada alat untuk sidik jari di ruang rawat inap sudah ada latanya semua jadi mungkin kan ada kendala pasien susah jalan kesusahan untuk mobile itu pakai laptop bisa jadi itu nanti laptopnya dibawa keruangan pasien untuk pasien sidik jari
Peneliti	Untuk sarana dan prasarana yang digunakan untuk proses pembuatan SEP itu apa saja bu?
N.Y	Sarana dan prasarana untuk disini itu komputer, alat fingernya terus printernya terus apa ya sudah ya oh sama ini jaringan internet sudah si itu aja
Peneliti	Dari sarana prasarana nya itu apakah ada kendala?
N.Y	Pasti
Peneliti	Contoh kendalanya bu?
N.Y	yang pertama karena masalah jaringan, internet servernya itu, terus karena ini kadang sidik jari via pasien itu maksudnya kan jarinya itu ada yang susah gabisa masuk – masuk karena jarinya halus itu susah akhirnya pengajuan form untuk sidik jari nah itu nanti yang buatain pelayanan informasi BPJS kesehatan jadi kendalanya itu yang pertama mungkin karena jaringan komputernya itu yang kedua karena pasiennya itu susah untuk disidik jari terkendala maksudnya dari jarinya itu halus jadi susah jadi kendalanya ya itu
Peneliti	Untuk cara mengatasi kendalanya bu?
N.Y	Untuk cara mengatasi kendalanya itu ya pasiennya diarahkan ke pelayanan informasi BPJS kesehatan itu tadi, tapi kalau untuk jaringan itu kita komunikasinya dengan simrs untuk servernya itu ya karena simrs itu kan punya rumah sakit sendiri tapi misalkan untuk pasiennya sendiri misalnya komputer internet lancar tidak ada kendala tapi dari pasiennya sendiri itu kan pengajuan form, karena gini kan untuk SEP itu harusterbit harus cetak kan ya jadi kalau tidak bisa terkendala karena sidik jari nah pelayanan informasi BPJS kesehatan mengeluarkan form persetujuan SEP tapi selama ini di rawat inap belum ada dan berhasil semua sehingga belum perlu menerbitkan form persetujuan
Peneliti	Selanjutnya untuk SOP apakah ada bu?
N.Y	Untuk SOP harunya ada tapi sementara ini belum ada, jadi untuk tahu prosedurnya itu mungkin di via grup misalnya ada pasien rawat jalan atau rawat inap untuk penginputannya jadi kayak ada step – stepnya itu harus masukkan kaya pembayarannya apa biasanya kita cara penginputannya itu sudah ada step – stepnya sudah ada di kolom – kolomnya, jadi waktu memasukkan penginputan pembayaran otomatis

	kan itu kerjasama BPJS itu sudah ada langkah-langkahnya harus masukkan misalnya itu ada kolomnya kalau rawat inap itu kita masukkan nomornya dahulu baru masukkan nama baru kita buat surkon rawat inap, intinya sudah ada panduannya di aplikasi itu
Peneliti	Selanjutnya aplikasi apa saja bu yang digunakan dalam proses pembuatan SEP?
N.Y	Vclaim aja kalau dari BPJS sama SIPP. SIPP itu digunakan untuk cek aktif atau tidaknya kepesertaan sudah 2 itu aja aplikasi yang digunakan
Peneliti	Dari dua aplikasi tersebut apakah pernah terkendala?
N.Y	Ya itu tadi servernya, internetnya, oh iya kalau login kadang gagal ternyata sudah lebih dari 60 hari kan setiap petugas ini kan punya login sendiri-sendiri untuk memasukkan data itu kan kita punya login sendiri – sendiri nah login itu batasnya 60 hari kalau lebih dari itu kan tidak bisa jadi harus login ulang nah kadang kita bingung karena lupa passwordnya apa jadi harus update passwod
Peneliti	Untuk passwordnya itu update sendiri atau bagaimana bu?
N.Y	Iya update sendiri
Peneliti	Jika sudah terjadi lupa password itu bagaimana bu cara mengatasinya?
N.Y	Jadi misal loginnya tidak bisa dan passwordnya lupa ya itu maka kita lewat email itu buat password ulang melalui email biar bisa buat password ulang
Peneliti	Baik bu itu saja pertanyaan dari saya dan terimakasih sudah meluangkan waktunya
N.Y	Iya mbak sama - sama

Kode Informan : A.M
 Umur : 35 Tahun
 Jabatan : Kepala Instalasi Kerjasama Pembiayaan Kesehatan dan Casemix
 Tanggal Wawancara : 23 Februari 2024

Peneliti	Selamat siang pak, saya akan melakukan wawancara untuk tugas akhir saya yang berjudul Analisis Hambatan dalam Pembuatan SEP Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan yang pertama itu siapa saja pak, pihak yang terlibat dalam pembuatan SEP pasien rawat inap BPJS Kesehatan?
A.M.S	Untuk siapa saja yang terlibat dalam pembuatan SEP rawat inap itu kan di unit layanan jadi yang terlibat di tempat pendaftaran itu seluruh petugas TPP ya yang kedua di TPP itu ada petugas informasi jadi petugas informasi itu harus bisa juga menerbitkan SEP rawat inap nah terlepas dari area pendaftaran juga ada area lain yang terlibat dalam pembuatan SEP yaitu adalah pelayanan informasi BPJS kesehatan nah karena ada beberapa administrasi lain yang terkendala itu di backup oleh pelayanan informasi BPJS kesehatan SEP manual, SEP rawat inap yang terjadi kendala jaringan atau mungkin kendala kepesertaan itu nanti ada petugas yang mem backup selain petugas pendaftaran
Peneliti	Untuk kendala lainnya apakah ada pak?
A.M.S	Untuk kendalanya itu ada lagi yaitu adalah pemahaman dari petugasnya sendiri, petugas TPP rawat inap atau petugas pelayanan informasi BPJS kesehatan itu belum memahami terkait dengan ketentuan pembuatan SEP rawat inap apalagi saat ini ada regulasi baru yang mengharuskan pasien itu harus dengan sidik jari sehingga ada kendala – kendala terlepas kendala teknis lainnya jadi pemahaman petugas yang melayani terkadang menghambat dalam proses penerbitan SEP misal terjadi kesalahan pemilihan tanggal pelayanan, cara pembuatan surat kontrol, terus yang ketiga biasanya kesalahan dalam pemilihan kategori rawat inap atau rawat jalan gitu
Peneliti	Untuk mengatasi kendalanya itu tadi bagaimana pak?
A.M.S	Kalau kendalanya dari petugasnya itu tadi kita refreshing dalam artian begini jadi regulasi atau ketentuan dari BPJS itu updatenya sangat cepat sekali bisa jadi dalam hitungan hiperbolanya hitungan detik sekarang kita sudah belajar dengan aplikasi terbaru besok ternyata aplikasinya sudah berubah dengan sendirinya ada penambahan fitur di aplikasi sehingga teman – teman mau tidak mau dipaksa untuk cepat beradaptasi karena tidak ada sosialisasi ini caranya begini kita hanya refreshing hari ini ada perubahan langsung coba dan langsung di implementasikan jadi sangat cepat sekali tidak ada waktu untuk sekarang berubah oke sekarang kumpul dulu kita coba coba itu tidak ada

	langsung live jadi kalau ada kesalahan ya kita belajarnya dari itu nah memang kita harus terbiasa dengan update setidaknya kita harus update dengan informasi yang di share melalui whatsapp mungkin setelah beberapa kali update itu kita memang adakan sosialisasi secara bertahap ya kita memanggil kepala instalasinya atau mungkin beberapa staff penanggung jawabnya kita evaluasi bagaiman kendala pelayanannya atau mungkin ada kendala terkait hal – hal baru itu kita minta feedbacknya dari itu aja
Peneliti	Selanjutnya terkait sarana dan prasarana yang digunakan itu ada apa saja pak?
A.M.S	Sarana prasarananya jelas dalam pembuatan SEP itu karena SEP itu pembuatannya melalui aplikasi online yang mana aplikasi ini sangat membutuhkan jaringan internet yang sangat baik sehingga terlepas dari sarana dan prasarana yang berbentuk seperangkat komputer dan beberapa sarpras pendukungnya yang paling utama disini adalah kebutuhan terkait konektivitas jaringan internetnya yang harus stabil karena apa ketika pembuatan SEP ini ketika jaringan internetnya lagi terjadi gangguan walaupun sarana penunjangnya itu bagus komputernya cepat dan sebagainya itu tidak akan berguna karena internetnya itu sangat mempengaruhi operasional dari aplikasinya
Peneliti	Untuk sarprasnya apakah sudah mencukupi pak?
A.M.S	Sudah si, kalau terkait pembuatan SEP itu kan komputer, printer terus juga kita harus menyediakan backup power daya jadi di setiap tempat pendaftaran itu ada UPS yang mana ketika terjadi mati lampu sewaktu – waktu walaupun di backup dengan genset nya rumah sakit komputer gaboleh langsung mati gitu tidak boleh jadi harus ada sekian waktu yang dia bisa menyimpan daya untuk bertahan sekian menit atau sekian jam jadi tidak mengganggu terkait dengan pelayanan tapi otomatis itu tidak bisa digunakan untuk yang lama tapi hanya 30 menit atau mungkin 1 jam saja sarana pendukung lainnya mungkin display monitor itu aja jadi display monitor itu kita gunakan untuk melampirkan nomor antrian selanjutnya yang paling utama lagi adalah anjungan pendaftaran mandiri karena di anjungan pendaftaran mandiri itu bisa mengeluarkan karcis SEP secara otomatis tapi itu hanya untuk pasien yang rawat jalan kalau yang rawat inap tidak bisa menggunakan anjungan yang mandiri jadi masih di operator sama petugas sehingga untuk SEP pasien rawat inap itu ketika rencana rawat inap sarana yang utama paling mendukung disini adalah alat sidik jarinya
Peneliti	Apabila sarprasnya mengalami kendala itu apakah ada cara untuk mengatasinya pak?
A.M.S	Iya kalau terkait dengan sarpras memang hal – hal teknis sekali yang secara keilmuan dan tanggung jawab dibawah teman – teman unit IT, teman – teman unit IT ini selalu berhubungan dengan teman – teman unit layanan khususnya unit – unit yang membutuhkan jaringan internet dan lain sebagainya terutama dengan pembuatan SEP nah untuk kendala seperti itu biasanya teman – teman langsung telfon ada kendala pak ini tidak bisa kendalanya ini teman – teman IT langsung melakukan pengecekan. Nah pengecekan itu karena ini aplikasinya ada aplikasi punyanya BPJS sehingga pengecekannya 2 tempat dicek jaringan internetnya di rumah sakit dicek servernya di rumah sakit yang terakhir jaringan internet di rumah sakit aman tapi kok pembuatan SEP ada gangguan berarti ada kemungkinan ada gangguan dari sananya teman –

	teman IT tergabung kedalam beberapa grup dengan bersama BPJS ada grup yang area malang ada teman – teman IT wilayah jawa timur dan juga nasional sehingga apabila ada maintenance misalnya itu biasanya 1 atau 2 hari sebelumnya pasti di informasikan terjadi gangguan ini kemungkinan terjadi aplikasi melambat, error, dan lain sebagainya begitu juga ada hal – hal teknis yang kemungkinan terjadi error dari teman – teman akan diinformasikan ke IT dan teman – teman IT akan berkoordinasi dengan IT nya BPJS itu aja si sebenarnya kalau itu terkait dengan aplikasi kalau kendalanya ada di hardwarenya printernya rusak, komputernya tidak jalan ya cukup dengan teman – teman IT saja
Peneliti	Selanjutnya terkait SOP pembuatan SEP apakah ada pak?
A.M.S	Pembuatan SEP harusnya ada tapi ikutnya di tempat pendaftaran, tapi di pendaftaran bagaimana?
Peneliti	Tidak ada kemarin itu dapat arahannya disuruh tanya ke bapak
A.M.S	Belum ada itu, pembuatan SEP belum ada dulu sempat ada tapi saya lupa ya dikemasnya pembuatan SEP atau bukan tapi yang jelas walaupun ada kita nanti harus membuat dengan SOP yang baru karena sudah banyak perubahan sekali ya
Peneliti	Iya
A.M.S	Fitur – fitur aplikasinya sudah berubah kita sekarang sudah bridging dan sebagainya kalau menurut saya saat ini memang belum ada di casemix juga belum menerbitkan ini tapi perlu di agendakan untuk pembuatan
Peneliti	Kan jadi tidak ada SOP nya pak jadi petugasnya itu untuk pedoman cara – caranya itu pakai apa pak selama ini?
A.M.S	Selama ini adalah langsung trial and error jadi seperti yang saya ceritakan tadi itu perubahannya cepat misal kemarin fiturnya harus begii sekarang berubah menjadi begini dan sebagainya dulu tempatnya disini sekarang berubah lagi atau mungkin sebaliknya dengan kasus seperti itu memang tanpa pedoman seharusnya bisa hanya saja idealnya harus ada pedoman untuk menghindari human error keliru dan sebagainya nah tapi secara kondisi yang begitu cepat itu SOP yang belum diterbitkan tapi teman – teman dalam menjalankan tugasnya alhamdulillah teman – teman bisa mengikuti perkembangan dari aplikasi itu
Peneliti	Aplikasi berbasis web yang dibutuhkan dalam pembuatan SEP itu apa saja pak?
A.M.S	Aplikasinya cuman satu, aplikasi vclaim tapi sekarang ini sudah di merger jadi satu dengan aplikasi mersi jadi aplikasi vclaim itu kan punyaanya BPJS aplikasi mersi itu simrs nya rumah sakit nah ini modul – modul terkait aplikasi vclaim itu sudah ditanamkan jadi satu di mersi jadi fitur – fitur pembuatan SEP itu sudah bisa diakses melalui mersi. Aplikasi pendukung lainnya ada beberapa aplikasi yaitu aplikasi SIPP untuk mengecek kepesertaan dan lain – lain, 2 aplikasi itu saja si
Peneliti	Dari aplikasi – aplikasi tersebut pernah mengalami kendala pak?

A.M.S	Sering, sering banget kendala dari pusat atau kendala lokal dari kita sendiri baik jaringannya lambat, sedang gangguan, sedang maintenance, not responsive, dan lain sebagainya nah kalau sudah seperti itu pasti akan terjadi penumpukan pasien antrian
Peneliti	Untuk mengatasinya itu pak?
A.M.S	Untuk mengatasi tidak ada cara mengatasi kecuali bu mohon maaf dan bersabar terus mungkin pasiennya di informasikan bu ada kendala sedang kita koordinasikan dengan teman – teman IT estimasi waktunya untuk mengatasi mungkin sekian menit sekian jam itu kita informasikan jadi pasien bisa mengira – ngira akan melanjutkan pelayanan sekarang atau menundanya untuk hari berikutnya tapi disini itu teman – teman IT harus segera membenahi
Peneliti	Jadi pasiennya itu belum bisa daftar ya
A.M.S	Iya belum bisa karena tidak bisa cetak SEP sehingga ketika pasiennya datang kan surat jaminannya belum keluar dan kita layani terlebih dahulu tapi nanti ternyata pasien rujukannya sudah mati tidak sesuai kan tidak tahu jadi kita sementara ini di rumah sakit wawa husada masih menunggu sampai jaringannya lancar lagi baru pasien bisa di daftarkan, selama ini paling lama sekitar 2 jam
Peneliti	Kalau pasiennya urgent itu pak
A.M.S	Kalau urgent kita masukkan IGD, kalau di poli tidak ada yang urgent jadi bukan yang emergensi kemungkinan masih bisa untuk mundur atau mungkin menunda pelayanan masih bisa kadang kita tawarkan masih sekian jam bu mau menunggu atau mengganti di besok hari. Pernah kita layani sret kita layani dulu setelah kita terbitkan jaminan SEP itu kan sebagai bukti informasi bahwasannya pasien ini aktif, rujukannya aktif, iurannya oke, rujukannya sesuai begitu tapi ketika ada kendala yang mungkin bisanya hanya kita atasi melihat di aplikasi sehingga tidak bisa misal pasiennya sudah datang kesini padahal pasien kemarin kalau kita tidak cek diaplikasi kalau pasiennya kemarin habis kesini ngapain kesini lagi itu kita bisa mengantisipasi hal-hal seperti itu apabila aplikasinya itu jalan karena ada informasi yang bisa kita dapatkan dengan aplikasinya yang berjalan aktif kalau tanpa itu seperti itu kesusahan. Begitusih mbak arneta ada pertanyaan lagi mungkin?
Peneliti	Sudah cukup pak terimakasih atas waktunya

Kode Informan : S.T
 Umur : 38 Tahun
 Jabatan : Staf Pelayanan Informasi BPJS Kesehatan
 Tanggal Wawancara : 16 Februari 2024

Peneliti	Selamat siang pak, saya akan melakukan wawancara untuk tugas akhir saya yang berjudul Analisis Hambatan dalam Pembuatan SEP Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan yang pertama itu siapa saja pak, pihak yang terlibat dalam pembuatan SEP pasien rawat inap BPJS Kesehatan?
S.T	Staff pendaftaran rawat inap sama staff pelayanan informasi bpjs kesehatan terus sudah itu saja
Peneliti	Untuk pembuatan SEP nya itu apakah terdapat kendala pak?
S.T	Kendalanya itu BPJS non aktif dengan berbagai macam masalah misalnya denda terus nonaktif karena premi, ada data yang bermasalah, dicabut oleh pemerintah dan lain – lain
Peneliti	Nah untuk cara mengatasinya bagaimana pak?
S.T	Untuk reaktivasi agar bisa cetak SEP bisa dibantu oleh staff pelayanan informasi bpjs kesehatan, sama jika ada kendala misal denda itu juga bisa dibantu disini untuk prosedur penyelesaiannya jadi nanti pasien itu sebelum kesini dibuatkan SEP manual dulu sama petugas pendaftaran baru diarahkan kesini untuk dibantu menyelesaikan masalahnya
Peneliti	Selanjutnya untuk sarana dan prasarana yang digunakan itu apa saja pak?
S.T	Untuk sarprasnya itu yang pertama komputer terus jaringan internet juga sama printer itu aja si
Peneliti	Untuk sarprasnya itu apakah sudah mencukupi pak?
S.T	Sudah cukup si
Peneliti	Apakah ada kendala pak dalam sarana dan prasarananya?
S.T	Sejauh ini untuk kendala dari sarprasnya itu di jaringan internet karena kadang pasien sudah banyak yang antri tapi internetnya lemot itu kan jadinya menghambat dan menurunkan performa ya
Peneliti	Untuk SOP terkait pembuatan SEP apakah ada pak?
S.T	SOP sepertinya belum ada, tapi coba boleh ditanyakan ke casemix atau pendaftaran saja ya terkait SOP karena kalau disini setahu saya belum ada

Peneliti	Selanjutnya untuk aplikasi yang digunakan itu apa saja pak?
S.T	Untuk aplikasinya itu vclaim aja si tapi bisa sama SIPP dikarenakan SIPP ini bisa digunakan untuk cek status kepesertaan pasien
Peneliti	Apakah pernah mengalami gangguan pak aplikasi – aplikasi tersebut?
S.T	Sering tapi paling sering itu biasanya tiba – tiba aplikasinya loading lama dan sudah wes gabisa di klik – klik kalau engga itu kadanag maintenance
Peneliti	Itu untuk cara mengatasinya bagaimana pak?
S.T	Kalau errornya dari program rumah sakit sendiri kita biasanya korrdinasi dengan IT tapi kalau errornya dari BPJS itu kita ya mau engga mau harus nunggu tapi tetep staff IT berkoordinasi dengan BPJS untuk memastikan errornya ini kenapa sama berapa lama gitu si biasanya
Peneliti	Misalkan di TPP rawat inap ini pasien mengalami kendala karena sistemnya error sehingga kan gabisa cetak SEP nah itu kan pasiennya diarahkan ke pelayanan informasi bpjs kesehatan, tapi jika di pelayanan informasi bpjs kesehatan itu juga error itu bagaimana pak?
S.T	Jadi program error itu kan tidak selamanya pasti ada jangka waktunya entah itu hitungan jam atau hitungan hari karena maksimal batas waktu pencetakan SEP 3 x 24 jam, jadi kalau untuk program error dari BPJS itu tidak mungkin lebih dari 3 hari biasanya paling lama 1 hari
Peneliti	Jadi nanti yang mencetak SEP nya dari TPP atau pelayanan informasi bpjs kesehatan pak?
S.T	Tetap pelayanan informasi bpjs kesehatan yang mengerjakan karena kan sudah dibuatkan SEP manual itu tadi jadinya menunggu sampai programnya bisa digunakan kembali
Peneliti	Baik pak itu saja pertanyaan dari saya dan terimakasih sudah meluangkan waktunya
S.T	Iya sama - sama