

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, H. (2013). *Analisis Kegiatan Pengelolaan Rekam Medis Rawat Inap Pasien Kanker Payudara Program Jamkesmas untuk Mendukung Pengelolaan Pembiayaan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Tahun 2011*. (Tesis), Universitas Diponegoro, Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Agussalim. (2017). Analisis Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Undata Palu. *Jurnal Kesehatan Tadulako, Volume 3 Nomor 1, 1 - 84*.
- Andita, W. (2016). *Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur*. (Skripsi), Universitas Hasanuddin,
- Artanto, A. (2018). Faktor - Faktor Penyebab Klaim Tertunda BPJS Kesehatan RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Periode Januari - Maret 2016. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit, Volume 4 Nomor 2*.
- Ayunda. (2009). *Gambaran Kepuasan terhadap Pelayanan Dokter di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009*. (Tesis), Universitas Indonesia,
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- BPJS. (2014). *Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2016). *Panduan Praktis Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan*.
- BPJS Kesehatan. (2019). *Jumlah Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tahun 2019*.
- B. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif : Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers.



- Dewi, N. F. (2017). Analisis Sistem Pelayanan Rekam Medis Rawat Inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang. *Jurnal Vokasi Indonesia*, Vol. 5, No. 2, 29-37.
- Febriyanti, D. H., & Kurniadi, A. (2013). Deskripsi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPRJ RSUD Tugurejo Semarang.
- Gunawan, I. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hatta, G. (2013). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Ilyas, Y. (2006). *Mengenal Asuransi Kesehatan, Review Utilisasi Manajemen Klaim dan Fraud*. Depok: FKM Universitas Indonesia.
- Ilyas, Y. (2011). *Mengenal Asuransi Kesehatan Review Utilisasi Manajemen Klaim dan Fraud*. Depok: FKM Universitas Indonesia.
- Indar. (2017). *Etikolegal dalam Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Indawati, L. (2019). Analisis Akurasi Koding pada Pengembalian Klaim BPJS Rawat Inap di RSUP Fatmawati Tahun 2016. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMiki)*(Vol 7, No 2 (2019)), 113.
- Irmawati, Anton, K., Edy, S., & Yela, B. (2018). Penyebab Pengembalian Berkas Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Syarat-Syarat Pengajuan Klaim di RSUD R.A Kartini Jepara. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, Vol. 1, No. 1, 45-51.
- Kemenkes RI. (2013). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*.
- Keppenas RI. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- W, M. R. L. (2004). Efek Hibauan Pelatihan Terhadap Kelengkapan Rekam Medis Pasien Rawat Inap Di RSUD Pancaran



- Kasih GMIM Manado. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*(Vol 7, No 03 (2004)).
- Kusairi, M., & Julita Hendrartini. (2013). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kelengkapan Berkas Klaim Pasien Jamkesmas di RSUD Brigjend. H. Hasan Basry Kandangan*. Universitas Gadjah Mada, Retrieved from <https://repository.ugm.ac.id/id/eprint/124137>
- Kusumawati, A. N., & Pujiyanto. (2020). Faktor - Faktor Penyebab Pending Klaim Rawat Inap di RSUD Koja Tahun 2018. *Cermin Dunia Kedokteran, Vol. 47, No. 1*.
- Laporan Tahunan. (2019). *Profil Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar*. Retrieved from
- Librianti, Rumenengan, G., & Hutapea, F. (2019). Analisa Pengisian Rekam Medis dalam Rangka Proses Kelengkapan Klaim BPJS di RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi 2018. *JURNAL BIDANG ILMU KESEHATAN*(Vol 9, No 1 (2019): Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan), 50-61.
- Lihawa, C., Noermijati, & Rasyid, H. A. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Dokter dalam Kelengkapan Pengisian Rekam Medis dengan di Moderasi Karakteristik Individu (Studi di Rumah Sakit Islam Unisma Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen*(Vol 14, No 2 (2016)), pp. 300-321.
- Malonda, T., AJM Ratu, & T Soleman. (2015). Analisis Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano. *JIKMU, Vol. 5 No. 2b*.
- Mangkunegara, A. P. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marlizha, W. (2016). *Evaluasi Sistem Pelaksanaan Rekam Medis Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Tahun 2015*. Universitas Andalas, UPT Perpustakaan Unand. Retrieved from <http://scholar.unand.ac.id/id/eprint/254>
- h, I., & Anggita, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.



- Meliala. (2004). Telaah Rekam Medis Pendidikan Dokter Spesialis Sebelum Dan Sesudah Pelatihan Di IRNA II RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*(Vol 7, No 03 (2004)).
- Moekijat. (2011). *Dasar - Dasar Motivasi*. Bandung: Pionir Jaya.
- Moleong, L. J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ningsih. (2017). Kelengkapan Pengisian Resume Medis di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta.
- Nopita, C. (2016). Evaluasi Penerapan Sistem Komputerisasi Pendaftaran Pasien di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan, Vol. 6, No. 2, 53-63*.
- Noviatri, L. W. (2016). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyerahan Klaim BPJS di RS Panti Nugroho. *Jurnal Kesehatan Vokasional, Volume 1 Nomor 1*.
- Nurhaidah, T. H., Thantowi Djauhari. (2016). Faktor-Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. *Jurnal Kedokteran Brawijaya, Vol. 29, No. 3, 258-264*.
- Permenkes RI. (2011). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052 Tahun 2011 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran*.
- Permenkes RI. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Permenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Perpres RI. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan*.
- Perpres RI. (2019). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 82 tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan*



- Pradani, A., & Lelonowati, D. (2017). Keterlambatan Pengumpulan Berkas Verifikasi Klaim BPJS di RS X: Apa Akar Masalah dan Solusinya. *Journal Meditocoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, Volume 2*, 12 - 21.
- Razak, A., & Situmorang, C. (2019). *Sketsa Politik Jaminan Kesehatan Nasional*. Yogyakarta: Deepublish.
- Riyanti, L., Susanti, & Aini, Q. (2010). Pengaruh Pemberian Rewards dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan di RSI Muhammadiyah Kendal
- Robbins, & Judge. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sabarguna, B. S. (2005). *Prosedur Manajemen Rumah Sakit dan Teknik Efisiensi*. Yogyakarta: Konsorsium.
- Santi, M. W., Deharja, A., Putri, F., Wijayanti, R. A., Nuraini, N., & Alfiansyah, G. (2019). Optimalisasi Manajemen Penanganan Klaim Pending Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Citra Husada Jember Tahun 2018. *Kesmas Indonesia: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*(Vol 11 No 1 (2019): Jurnal Kesmas Indonesia), 24-35.
- Sari, D. S., Girsang, E., & Ramadhani, S. L. (2019). Faktor Penyebab Keterlambatan Penyerahan Klaim BPJS di RSUD KH. Daud Arif Kab. Tanjab Barat Tahun 2018 (Kualitatif). *SCIENTIA JOURNAL*(Vol 8 No 1 (2019): SCIENTIA JOURNAL), 348-354.
- Satori, D., & Komariah, A. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Semarajana, I. N. G., & Soewondo, P. (2019). Factors Related to Pending Claim in Indonesian National Health Insurance (JKN) : a Systematic Review. *Research for Better Society*, Nomor 4.
- Simanjuntak, M., & Octaviana Caisara, D. (2018). Hubungan Pemberian Penghargaan (Reward) dengan Kinerja Petugas Rekam Medis di SUP H.Adam Malik Medan Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*(Vol. 3 No. 1 (2018): Vol. 3 No. 1 Tahun 2018), 431-437.



- Siswati, S., & Pratami, S. L. (2015). Hubungan Ketepatan Pemberian Kode Diagnosa Dan Tindakan Terhadap Persetujuan Klaim BPJS. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*(Vol 3, No 2 (2015): INOHIM).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Suhartoyo. (2018). Klaim Rumah Sakit kepada BPJS Kesehatan Berkaitan dengan Rawat Inap dengan Sistem INA-CBG's. *Administrative Law & Governance, Vol. 1 Edisi Khusus*.
- Supriadi. (2018). Overview of the National Health Insurance Claims Process in Private Hospital X in Jakarta. *KnE Social Sciences, 2018*, 987-992. doi:10.18502/kss.v3i11.2822
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Pernada Media Group.
- Suyono, A. (2020). Healthcare BPJS Indonesia: Challenges and Chances to Provide Right to Health for All Indonesians. *International Journal of Advanced Science and Technology, Vol.29, No.4*, 1786-1790.
- Syamsuriani. (2019). *Studi Kualitatif Kelengkapan dan Ketepatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Inap di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. (Tesis), Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Thabrany, H. (2014). *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Rajawali Persada.
- Umboro, L., Kristijono, A., & Windari, A. (2015). Gambaran Kelengkapan Dokumen Rekam Medis Pasien Rawat Inap. *Jurnal LINK*(Vol 11, No 1 (2015): Januari 2015), 897-901.
- UU RI. (2004). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*.
- UU RI. (2009). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.
- UU RI. (2011). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.



- UU RI. (2014). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.*
- Viatiningsih, W. (2018). Hubungan Pengetahuan dan Perilaku Petugas Terhadap Keterlambatan Klaim Biaya Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X Tahun 2018. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*(Vol 6, No 2 (2018): INOHIM), 75-80.
- Wariyanti, A. A., Harjanti, & Sugiarsi, S. (2019). Potret Kelengkapan Rekam Medis Puskesmas Sebelum dan Setelah Akreditasi. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, Vol. 7 No. 2.*
- Windarti, S. Y. (2019). *Analisis Implementasi Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan Pada RSUD Nene Mallomo dan RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidenreng Rappang.* (Tesis), Universitas Hasanuddin
- Yuliyanti, & Hasbullah Thabrany. (2018). Delayed Claim Payment and the Threat to Hospital Cash Flow Under the National Health Insurance Scheme in Indonesia. *Research for Better Society*, Nomor 3.
- Zainal, V. R. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Zamharira, A., & Suryono, A. (2020). Perlindungan Hukum Bagi RSUD dr. Moewardi Surakarta terhadap Keterlambatan Pembayaran Klaim oleh BPJS Kesehatan. *Jurnal Privat Law, Vol. VIII, No. 1.*
- Zendrato, A. M. (2017). *Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Penerimaan Pasien Rawat Inap dan Kelengkapan Pengisian Berkas Rekam Medis di RS Universitas Sumatera Utara Tahun 2017.* (Skripsi), Universitas Sumatera Utara, Medan.



# L A M P I R A N





## Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Wawancara

Kepada Yth.

Direktur RSUD Bahagia Makassar

Hal : Permohonan Ijin Wawancara tentang Pelaksanaan Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Bahagia Makassar

Assalamualaikum Wr. Wb. dan Salam Sejahtera,

Semoga Bapak/Ibu/Dokter selalu sehat dan penuh berkat melimpah dari Tuhan Yang Maha Esa. Sebelumnya saya akan memperkenalkan diri:

Nama : Arief Azhari Ilyas

Alamat : Jl Inspeksi PAM Lr.1 No. 40 Makassar

No. HP : 082343499499

Saat ini sedang menempuh pendidikan di FKM Universitas Hasanuddin Program Magister Jurusan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Semester IV dengan mata kuliah TESIS. Judul tesis saya adalah "***Pelaksanaan Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Bahagia Makassar***".

Melalui surat ini, Saya mohon ijin kiranya Bapak/Ibu/Dokter dapat menerima saya untuk melakukan wawancara sekitar 15 - 30 menit guna mengumpulkan data dan observasi tentang Pelaksanaan Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Bahagia Makassar, tempat Bapak/Ibu/Dokter bekerja.

Waktu yang diluangkan akan sangat berarti bagi saya. Semoga menjadi amal kebaikan bagi Bapak/Ibu/Dokter guna meningkatkan pelaksanaan pengajuan klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan di RSUD Bahagia Makassar. Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan banyak terima kasih.



Saya, Arief Azhari Ilyas

## Lampiran 2. Lembar Persetujuan Wawancara

Yth. Bapak/Ibu/Dokter

Mohon kesediaan untuk menjadi informan penelitian tesis yang berjudul "***Pelaksanaan Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Bahagia Makassar***".

Mohon ijin untuk mendokumentasikan dan merekam wawancara. Segala kerahasiaan (bila ada) yang diminta tidak kami tuliskan akan kami laksanakan dan kesimpulan dari penelitian ini akan kami informasikan. Informan boleh berhenti berpartisipasi dalam penelitian kapan saja dengan alasan apapun.

Terima kasih,

Arief Azhari Ilyas

-----  
Nama : .....

Jabatan : .....

Bagian/Unit : .....

Lama Bekerja : .....

Waktu dan Tempat Wawancara : .....

Tanda Tangan Persetujuan :

(Nama Jelas)





***Pelaksanaan Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara  
Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Bahagia  
Makassar***

---

**I. Perekam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK) Bagian  
Koding**

**A. Identitas Informan**

Nama Informan :  
Umur :  
Pendidikan :  
Jabatan :  
Masa Kerja :  
Hari/Tgl Wawancara :

**B. Pertanyaan**

**INPUT**

1. Petugas Pelaksana JKN
  - a. Bagaimana pembagian tugas masing-masing petugas bagian koding?
  - b. Bagaimana menurut anda mengenai kesesuaian jumlah petugas bagian koding dengan kebutuhan?
  - c. Bagaimana menurut anda kesesuaian antara pendidikan terakhir petugas dengan pekerjaannya sebagai petugas bagian koding?
  - d. Apakah pernah diadakan pelatihan bagi petugas bagian koding? Pelatihan seperti apa yang dilakukan ?
  - e. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan petugas bagian koding?



## 2. Insentif

- a. Apakah ada pemberian insentif/*reward* terhadap tenaga kesehatan dalam pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan? Apa bentuk *reward* yang diberikan?
- b. Bagaimanakah sanksi diberikan terhadap tenaga kesehatan jika terdapat berkas klaim yang tidak lengkap?

## 3. Formulir Rekam Medis

- a. Bagaimana kondisi rekam medis yang sudah masuk ke bagian koding?
- b. Hambatan apa saja yang dihadapi berkaitan dengan rekam medis yang akan dikoding dan dientri?
- c. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengkodean dan entri data rekam medis dalam satu bulan?
- d. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk rekam medis dari pendaftaran sampai kepada proses pengkodean dan entri?

## 4. SOP

- a. Apakah tersedia SOP pada proses coding, entry data dan grouping di bagian koding?
- b. Bagaimana menurut anda kesesuaian pelaksanaan proses coding, entry data dan grouping di bagian koding dengan SOP yang ada?
- c. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan SOP di bagian koding?

## 5. Teknologi Informasi

- a. Bagaimana penggunaan teknologi informasi di bagian koding?  
Bagaimana menurut anda kesesuaian penggunaan aplikasi dengan fungsi aplikasi tersebut?



- c. Bagaimana menurut anda kesesuaian perangkat penunjang yang sudah ada dengan kebutuhan?
- d. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi di bagian coding?

### **PROSES**

1. Bagaimana proses coding, entry data dan grouping di bagian coding untuk pasien JKN?
2. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan proses pengkodean dan entri klaim JKN?





**Pelaksanaan Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara  
Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Bahagia  
Makassar**

---

**II. KEPALA INSTALASI REKAM MEDIS**

**A. Identitas Informan**

Nama Informan :  
Umur :  
Pendidikan :  
Jabatan :  
Masa Kerja :  
Hari/Tgl Wawancara :

**B. Pertanyaan**

**INPUT:**

1. Petugas Pelaksana JKN

- a. Bagaimana dengan ketersediaan tenaga petugas rekam medis yang bertanggung jawab terhadap proses pelaksanaan rekam medis?

(Probing: berapa jumlah tenaga yang ada, apakah tenaga tersebut sudah mencukupi, apakah terdapat kendala dalam hal tenaga dan bagaimana solusinya).

- b. Apakah dilakukan pelatihan khusus bagi petugas rekam medis yang bertanggung jawab terhadap proses pelaksanaan rekam medis?

(Probing: siapa yang dilatih, siapa pelatuhnya, bagaimana bentuk kegiatan pelatihannya, setiap kapan pelatihan dilakukan).



## 2. Insentif

- a. Apakah ada pemberian insentif/*reward* terhadap petugas rekam medis dalam tercapainya target pelaksanaan kelengkapan pengajuan klaim BPJS Kesehatan?  
(Probing: apa bentuk *reward* yang diberikan)
- b. Apakah ada pemberian sanksi terhadap tenaga kesehatan dengan tidak terlaksananya kebijakan yang telah ditetapkan?  
(Probing: bagaimana bentuk sanksi yang diberikan)
- c. Apakah ada biaya operasional yang disiapkan dalam pelaksanaan pengajuan klaim?  
(Probing: darimana sumber biaya tersebut, apakah biaya tersebut mencukupi kebutuhan operasional rekam medis).

## 3. Formulir Rekam Medis

- a. Bagaimana ketentuan pengisian rekam medis di rawat inap dan rawat jalan?
- b. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan pengisian rekam medis?

## 4. SOP

- a. Apakah terdapat SOP tentang pengisian rekam medis?  
(Probing: apa manfaat dibuatnya SOP tersebut)
- b. Apa hambatan yang ditemui terhadap alur dan SOP rekam medis?  
(Probing: solusi apa yang bapak lakukan terhadap hambatan tersebut)

## PROSES



Bagaimana proses pelayanan administrasi untuk pasien rawat inap dan rawat jalan?

2. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan proses penerimaan pasien JKN?

## **OUTPUT**

1. Kapan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di RSUD Bahagia?







**Pelaksanaan Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara  
Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Baharia  
Makassar**

---

**III. DPJP, Penanggung Jawab Laboratorium dan Radiologi**

**A. Identitas Informan**

Nama Informan :  
Umur :  
Pendidikan :  
Jabatan :  
Masa Kerja :  
Hari/Tgl Wawancara :

**B. Pertanyaan**

**INPUT**

1. Petugas Pelaksana JKN
  - a. Apakah pernah dilakukan pelatihan khusus tentang cara pengisian rekam medis? Pelatihan seperti apa yang dilakukan?
  - b. Apakah anda mengetahui tentang rekam medis lengkap dan benar?
2. Insentif
  - a. Apakah ada pemberian insentif/*reward* terhadap tenaga kesehatan dalam pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan? Apa bentuk *reward* yang diberikan?
  - b. Bagaimanakah sanksi diberikan terhadap tenaga kesehatan jika terdapat berkas klaim yang tidak lengkap?



Formulir Rekam Medis

Bagaimana ketentuan pengisian data rekam medis?

- b. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan kelengkapan rekam medis?
  - c. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam melengkapi rekam medis?
4. SOP
- a. Apakah terdapat SOP tentang pengisian rekam medis?  
(Probing: apa manfaat dibuatnya SOP tersebut, apakah dilakukan sosialisasi mengenai SOP rekam medis tersebut, bagaimana caranya)
  - b. Apa hambatan yang ditemui terhadap SOP pengisian rekam medis?
  - c. Apakah anda memahami dan melaksanakan SOP yang telah ditetapkan?

## PROSES

1. Bagaimana pelaksanaan pengisian rekam medis?
2. Permasalahan apa saja yang sering dihadapi selama proses pengisian rekam medis?





**Pelaksanaan Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara  
Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Bahagia  
Makassar**

---

**IV. KEPALA RUANGAN RAWAT INAP**

**A. Identitas Informan**

Nama Informan :  
Umur :  
Pendidikan :  
Jabatan :  
Masa Kerja :  
Hari/Tgl Wawancara :

**B. Pertanyaan**

**INPUT**

1. Petugas Pelaksana JKN

- a. Bagaimana dengan ketersediaan tenaga perawat yang bertugas dalam pengisian dan pengembalian rekam medis?

(Probing: berapa jumlah tenaga yang ada, apakah tenaga tersebut sudah mencukupi, apakah terdapat kendala dalam hal tenaga dan bagaimana solusinya).

- b. Apakah ada dilakukan pelatihan khusus bagi perawat tentang cara pengisian rekam medis?

(Probing: siapa yang adakan pelatihan, bagaimana bentuk kegiatan pelatihannya, setiap kapan pelatihan dilakukan)

(Probing: siapa yang dilatih, siapa pelatihnya, bagaimana bentuk kegiatan pelatihannya, dalam jangka waktu berapa pelatihan dilakukan).

Apakah anda mengetahui tentang rekam medis lengkap di rawat inap?



(Probing: Siapa saja yang bertanggung jawab untuk melakukan pengisian rekam medis, apakah ada hambatan yang ditemukan tentang cara pengisian rekam medis, bagaimana solusinya).

## 2. Insentif

- a. Apakah ada pemberian insentif/*reward* terhadap perawat dalam tercapainya target pelaksanaan kelengkapan pengisian dan ketepatan pengembalian berkas rekam medis?

(Probing: apa bentuk *reward* yang diberikan)

- b. Apakah ada pemberian sanksi terhadap perawat dengan tidak terlaksananya kebijakan yang telah ditetapkan?

(Probing: bagaimana bentuk sanksi yang diberikan)

## 3. Formulir Rekam Medis

- a. Bagaimana ketentuan pengisian data rekam medis?
- b. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan kelengkapan rekam medis?
- c. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam melengkapi rekam medis?

## 4. SOP

- a. Apakah terdapat SPO tentang pengisian dan pengembalian rekam medis?

(Probing: apa manfaat dibuatnya SPO tersebut, apakah dilakukan sosialisasi mengenai SPO rekam medis tersebut, bagaimana caranya)

- b. Apa hambatan yang ditemui terhadap SPO pengisian rekam medis?

(Probing: solusi apa yang bapak lakukan terhadap hambatan tersebut)

Adakah alur rekam medis rawat inap di rumah sakit ini?



(Probing: apakah dilakukan sosialisasi mengenai alur rekam medis tersebut, bagaimana caranya)

- d. Apa hambatan yang ditemui terhadap alur dan SPO rekam medis?

(Probing: solusi apa yang bapak lakukan terhadap hambatan tersebut)

## **PROSES**

1. Bagaimana pelaksanaan pengisian rekam medis?
2. Permasalahan apa saja yang sering dihadapi selama proses pengisian rekam medis?





**Pelaksanaan Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara  
Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Bahagia  
Makassar**

---

**V. PETUGAS TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN**

**A. Identitas Informan**

Nama Informan :  
Umur :  
Pendidikan :  
Jabatan :  
Masa Kerja :  
Hari/Tgl Wawancara :

**B. Pertanyaan**

**INPUT :**

1. Petugas Pelaksana JKN
  - a. Bagaimana pembagian tugas masing-masing petugas pendaftaran?
  - b. Bagaimana menurut anda mengenai kesesuaian jumlah petugas pendaftaran dengan kebutuhan?
  - c. Bagaimana menurut anda kesesuaian antara pendidikan terakhir petugas dengan pekerjaannya sebagai petugas pendaftaran?
  - d. Apakah pernah diadakan pelatihan bagi petugas pendaftaran? Pelatihan seperti apa yang dilakukan?
  - e. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan petugas pendaftaran?

2. Insentif



Apakah ada pemberian insentif/*reward* terhadap tenaga kesehatan dalam pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan? Apa bentuk *reward* yang diberikan?

- b. Bagaimanakah sanksi diberikan terhadap tenaga kesehatan jika terdapat berkas klaim yang tidak lengkap?
3. Formulir Rekam Medis
- a. Lembar apa saja yang disiapkan untuk Menyusun formulir rekam medis di tempat pendaftaran ?
  - b. Bagaimana ketentuan penyusunan formulir rekam medis di tempat pendaftaran?
  - c. Bagaimana ketentuan pengisian data formulir rekam medis di tempat pendaftaran?
  - d. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan kelengkapan rekam medis di tempat pendaftaran?
4. SOP
- a. Apakah tersedia SOP pada proses penerimaan pasien JKN ?
  - b. Apakah tersedia SOP pada pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan?
  - c. Bagaimana menurut anda kesesuaian pelaksanaan penerimaan pasien JKN dengan SOP yang ada?
  - d. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan SOP pendaftaran pasien?
5. Teknologi Informasi
- a. Bagaimana penggunaan teknologi informasi di tempat pendaftaran pasien?
  - b. Bagaimana menurut anda kesesuaian perangkat penggunaan aplikasi dengan fungsi aplikasi tersebut?
  - c. Bagaimana menurut anda kesesuaian perangkat penunjang yang sudah ada dengan kebutuhan?  
Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi di tempat pendaftaran?



## PROSES

1. Bagaimana alur penerimaan pasien JKN di rawat inap dan rawat jalan?
2. Bagaimana menurut anda kesesuaian pelaksanaan proses penerimaan pasien JKN dengan ketentuan yang ada?
3. Permasalahan apa saja yang sering dihadapi selama proses penerimaan pasien JKN?







**Pelaksanaan Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara  
Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di RSUD Bahagia  
Makassar**

---

**VI. VERIFIKATOR INTERNAL**

**A. Identitas Informan**

Nama Informan :  
Umur :  
Pendidikan :  
Jabatan :  
Masa Kerja :  
Hari/Tgl Wawancara :

**B. Pertanyaan**

**INPUT:**

1. Petugas Pelaksana JKN
  - a. Seperti apa tugas yang dilakukan oleh *checker*?
  - b. Bagaimana menurut anda mengenai kesesuaian jumlah petugas *checker* dengan kebutuhan?
  - c. Bagaimana menurut anda kesesuaian antara pendidikan terakhir petugas dengan pekerjaannya sebagai *checker*?
  - d. Apakah pernah diadakan pelatihan bagi petugas *checker*? Pelatihan seperti apa yang dilakukan ?
  - e. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi sebagai petugas *checker*?
2. Insentif
  - a. Apakah ada pemberian insentif/*reward* terhadap tenaga kesehatan dalam pelaksanaan pengajuan klaim BPJS Kesehatan? Apa bentuk *reward* yang diberikan? Bagaimanakah sanksi diberikan terhadap tenaga kesehatan jika terdapat berkas klaim yang tidak lengkap?



3. Formulir Rekam Medis
  - a. Bagaimana ketentuan susunan berkas klaim JKN ?
  - b. Bagaimana ketentuan pengisian lembar resume medis?
  - c. Bagaimana kelengkapan berkas klaim yang masuk ke *checker*?
  - d. Permasalahan apa yang sering ditemui terkait berkas klaim yang masuk ke *checker*?
  
4. SOP
  - a. Apakah tersedia SOP pada proses rekapitulasi berkas klaim di *checker* untuk pasien JKN ?
  - b. Bagaimana menurut anda kesesuaian pelaksanaan proses rekapitulasi berkas klaim di *checker* untuk pasien JKN dengan SOP yang ada?
  - c. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan SOP di rekam medis?

### PROSES

1. Bagaimana proses rekapitulasi berkas klaim di *checker* untuk pasien JKN?
2. Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan proses rekapitulasi berkas klaim JKN di *checker*?

### OUTPUT

1. Kapan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di RSUD Bahagia?
2. Bagaimana kondisi berkas klaim pada saat pengajuan klaim BPJS Kesehatan ?



### Lampiran 3. Rekapitulasi Hasil Wawancara

Tabel Hasil Wawancara di RSUD Bahagia Makassar Tahun 2020

No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Kesimpulan
1	Bagaimana pembagian tugas masing-masing petugas ?	I-1	<i>Kalau disini dibagi dua untuk koding case-mix, ada yang untuk rawat jalan dan ada juga rawat inap. Ada 2 orang tenaga kodingnya disini, 1 orang untuk rawat jalan, 1 orang untuk rawat inap.</i>	Sebagian besar informan menyatakan bahwa masih ada SDM yang tidak ada pembagian tugasnya
		I-7	<i>Kalau di pendaftaran tidak adaji pembagian tugas. Cuma dibagi shiftki saja.</i>	
		I-8	<i>Setelah rekam medis lengkap, sudah dilakukan kodifikasi oleh koder. Semua kode yang sudah diinput, dilakukan verifikasi lagi. Dicek kembali masalah administrasi, indikasi medis, obat yang digunakan, billing dan juga koding penyakit dan tindakan pada rekam medis pasien. Tetapi untuk verifikator internal lebih khusus ke klaim rawat inap karena rawat inap memang perlu analisa yang lebih banyak. Beda dengan rawat jalan hanya dilihat anamnesa, kajian awal dan obat juga tidak terlalu banyak.</i>	
2	Bagaimana menurut anda mengenai kesesuaian ah	I-1	<i>Selama ini per hari untuk jumlah koding untuk case-mix rawat inap rata-rata 30 klaim cuma biasa kewalahanki klo dokter akhir-akhir bulanpi nasetor klaim ke rekam medis baru maumi diajukan klaimnya ke BPJS</i>	Sebagian informan menyatakan jumlah tenaga sudah mencukupi akan tetapi untuk I-1 menyatakan bahwa terkadang masih kewalahan apabila dokternya yang terlambat
		I-2	<i>Untuk bagian rekam medisnya sendiri sangat cukupmi</i>	



No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Kesimpulan
	petugas dengan kebutuhan?	I-4	<i>Cukup, jumlah bed ada 40 kemudian jumlah pegawainya ada 16 orang.</i>	mengembalikan rekam medis jadi mereka harus mengerjakan dengan cepat berkas tersebut padahal klaimnya sudah mau diajukan.
		I-7	<i>Ada 5 orangki di TPP tapi dibagi shiftki dan belum ada pembagian tugasnya secara spesifik, tidak kewalahan jeki hadapi pasien tiap hari. Kalau khusus JKN, biasanya jumlah pasien perhari sekitar 50 pasien tetapi klo keseluruhan ada ratusan</i>	
		I-8	<i>Kalau masalah jumlah petugas dengan jumlah klaim yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan untuk saat ini ada 2 petugas checker atau verifikator internal tetapi untuk jumlah kasus klaimnya dengan petugas saat ini sudah cukup.</i>	
3	Bagaimana menurut anda kesesuaian antara pendidikan terakhir petugas dengan pekerjaannya ?	I-1	<i>Iya sesuaiji dengan gelarnya.</i>	Sebagian besar informan menyatakan bahwa SDM yang tersedia sudah sesuai dengan pendidikan terakhir yang pernah ditempuh tetapi terdapat salah satu informan mengatakan belum sesuai pendidikannya untuk di bagian administrasi. Namun belum ada regulasi yang mengatur mengenai kualifikasi pendidikan untuk petugas administrasi. Selain itu, teknologi yang ada dan pelatihan yang pernah diikuti sudah menunjang proses administrasi klaim BPJS kesehatan.
		I-7	<i>Masih ada yang belum sesuai pendidikan terakhirnya, saya dari D3 rekam medis, ada yang SKM, ada juga lab.</i>	
		I-8	<i>Untuk sekarang ada 2 verifikator internal, ada dari dokter dan dari perekam medis. Ada baiknya memang minimal sarjana kesehatan, dari perawat, dokter dan bisa juga dari perekam medis. Yang jelas menguasai ilmu farmakologi, penyakit, klasifikasi koding penyakit dan Tindakan. Harus juga tau regulasi tentang jaminan kesehatan nasional.</i>	



No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Kesimpulan
4	Apakah pernah diadakan pelatihan ? Pelatihan seperti apa yang dilakukan ?	I-1	<i>Hampir tiap tahun dikirimki pelatihan. Biasa juga BPJS adakan, biasa juga dari Pormiki yang adakan seperti pelatihan koding tahun lalu.</i>	I-1, 1-2 dan I-8 menyatakan bahwa hampir tiap tahun diberikan pelatihan tentang rekam medis yang terkait proses pelaksanaan pengajuan klaim.  I-4 dan I-7 menyatakan bahwa belum pernah diberikan pelatihan terkait proses pengajuan klaim BPJS terkhusus untuk kelengkapan rekam medis. Mereka hanya diberikan sosialisasi dari petugas rekam medis tentang tata cara kelengkapan pengisian rekam medis.
		I-2	<i>Setiap tahunji selaluki ikut pelatihan baik yang diadakan oleh BPJS, Dinkes, biasa juga yang diadakan OP</i>	
		I-4	<i>Tidak pernah dikasiki pelatihan tentang pengisian rekam medis, kitaji sendiri menyesuaikan tapi biasa dari pihak rekam medisnya memberikan sosialisasi.</i>	
		I-7	<i>Belum pernahpi ada pelatihan dikasiki selama ini.</i>	
		I-8	<i>Untuk pelatihan sebagai verifikator internal sampai sekarang belum ada tetapi kalau saya sebagai PMIK hampir tiap tahun minimal satu kali selalu ada pelatihan tentang rekam medis, seperti pelatihan tentang koding, dll</i>	
5	Apakah anda mengetahui tentang rekam medis lengkap ?	I-3	<i>Iya ditauji, biasaji disosialisasikan waktu rapatki sama orang rekam medis</i>	Sebagian besar informan sudah mengetahui tentang rekam medis yang lengkap.
		I-4	<i>Iya saya tauji, jadi harus dilengkapi dari MR 0 sampai seterusnya.</i>	
		I-5	<i>Kalau khusus di lab itu, stor hasil lab saja. Nanti di rekam medis menulis tanda tangan dan jam stor hasil.</i>	
		I-6	<i>Iya, kalau di radiologi, nanti hasil fotonya pasien dan tanda tangan dokter yang bersangkutan dilengkapi di rekam medis.</i>	
	alaha ti apa	I-1	<i>Paling sering itu tulisan dokter kadang tidak jelas, terus kadang jg penunjangnya tidak sesuai dengan diagnosanya</i>	Sebagian besar informan menyatakan bahwa permasalahan yang sering



No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Kesimpulan
	yang sering dihadapi ?		<i>jadi dikasi kembali lagi itu berkasnya ke dokter yang bersangkutan untuk dilengkapi.</i>	<p>terjadi adalah ketidaklengkapan berkas klaim yang akan diajukan dan pengembalian berkas ke rekam medis terkadang lambat.</p> <p>Ketidaklengkapan rekam medis yang paling sering terjadi dikarenakan oleh DPJP. Ketika mereka konfirmasi ke DPJPnya untuk dilengkapi berkasnya terkadang sulit karena mereka sibuk.</p> <p>Terdapat juga salah satu informan menyatakan bahwa apabila didapatkan berkas yang tidak lengkap kemudian DPJPnya sulit untuk dihubungi, mereka tetap mengajukan klaim tersebut ke BPJS seperti contohnya hasil PANYa belum ada karena pemeriksaan PA di RSUD Bahagia menggunakan lab dari luar rumah sakit jadi terkadang lambat keluar hasilnya.</p> <p>Alasannya, karena apabila tidak diajukan sesuai dengan waktu yang telah disepakati, nanti pihak BPJS yang akan mengatur jadwal pengajuan klaimnya dan akan berdampak ke pembayaran.</p>
		<b>I-2</b>	<i>Kelengkapan berkas klaimnya yang terkadang masih belum terpenuhi. Kami dari rekam medis target untuk pengumpulan berkasnya setiap tanggal 7 itu kami sudah bawa klaim ke BPJS. Biasanya kami berikan target masing2 DPJP paling lambat tanggal 4 sudah kembalikan berkas klaim ke rekam medis. Jadi setiap ada berkas yang tidak lengkap kami langsung kembalikan ke DPJP untuk dilengkapi. Kalau biasanya ada berkas klaim yang tidak lengkap dan harus diajukan maka kami tetap ajukan klaimnya ke BPJS, itupun kalau hal yang mendesak sekalimi.</i>	
		<b>I-3</b>	<i>Banyak sekali bela yang ditulis berulang. Biasa ada yang sudah diisi di form sebelumnya tapi ditulis ulang lagi</i>	
		<b>I-4</b>	<i>Sebenarnya lebih bgusnya 1x24 jam atau setelah pasien pulang rekam medisnya sudah lengkap. Tetapi kendalanya disini DPJP, kalau kita biasanya cepat tapi DPJP bilang janganmi dulu karena sibuk mungkin di tempat lain toh karena banyak tempat kerjanya.</i>	
		<b>I-5</b>	<i>Kalau selama ini tidak ada, karena saya stor hasil lab di rawat jalan atau rawat inap. Cuma biasa dokter yang bertugas disini kalau keluar kota baru diminta ttdnya terus tidak adaki. Biasanya dia kasika kewenangan untuk tanda tangani kalau dia keluar kota baru ada hal mendesak.</i>	



No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Kesimpulan
		I-6	<i>Itu biasa kalau lambat datang rekam medisnya.</i>	
		I-7	<i>Biasanya input SEP yang salah, terkadang juga tanggal masuk di SEP tidak sesuai dengan tanggal masuk di rekam medis.</i>	
		I-8	<i>Sering kita dapat rekam medis yang tidak lengkap atau dari segi administrasi seperti billing yang tidak sesuai atau tidak lengkap. Kendala paling utama itu, komunikasi dengan DPJP karena mengingat DPJP itu sibuk. Apabila ada rekam medis tidak lengkap, biasanya kami tetap ajukan seperti hasil PA, kan disini pemeriksaan PAnyanya diluar nanti kita masukkan dikonfirmasi karena klo ditungguki baru waktunya sudah lewat nanti pihak BPJS yang mengatur kita kapan bisa diajukan jadi berdampak ke pembayarannya.</i>	
7	Apakah ada pemberian insentif/reward terhadap tenaga kesehatan dalam pelaksanaan pengajuan klaim BPJS kesehatan?	I-1	<i>Adaji insentif dikasiki khusus koder. Setiapki gajian memang ada dikasiki uang jasa sesuai dengan masa kerjaya</i>	Sebagian besar informan menyatakan bahwa yang diberikan selama ini hanya remunerasi. Kemudian remunerasi yang diberikan disesuaikan dengan lama kerja pegawai tersebut. Tetapi terdapat juga informan menyatakan bahwa biasanya kalau klaim yang diajukan dan diterima tinggi maka diberikan insentif dari manajemen rumah sakit
		I-2	<i>Ada insentifnya dalam bentuk uang tapi tidak melihat jumlah klaim yang diajukan. Beda dengan jasa, kalau jasa diberikan dengan melihat lama kerja pegawai. Diberikan juga biaya operasional untuk pengantaran klaim.</i>	
		I-3	<i>Insentif tidak ada cuma jasa dikasiki terus nominalnya sesuai dengan jumlah klaim yang diajukan oleh dokter yang bersangkutan.</i>	
		I-4	<i>Biasanya jasaji dikasiki. Klo insentif tidak ada. Ituji uang jasa dikasiki perbulan.</i>	



No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Kesimpulan
		I-5	<i>Jasa medikji dikasiki.</i>	
		I-6	<i>Kalau disini jasa medikji dikasiki, tidak ada insentif khusus dikasiki untuk klaim.</i>	
		I-7	<i>Selama ini dikasiki cuma jasa saja. Itupun jasa disesuaikan dengan lama kerja.</i>	
		I-8	<i>Kalau disini, case-mix yang mengelola tentang pengajuan klaim JKN dan dinaungi dengan instalasi rekam medis. Biasanya itu tim case-mix diberikan insentif dari manajemen rumah sakit</i>	
8	Bagaimanakah sanksi diberikan terhadap tenaga kesehatan jika terdapat berkas klaim yang tidak lengkap?	I-1	<i>Biasanya diadakan pertemuan kalau melebihi 10% klaim yang dipending, dibahas apa-apa masalahnya setiap pendingan terus dikasi meki biasa teguran disitu.</i>	Sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka tidak pernah diberikan sanksi tetapi mendapat teguran apabila pending claim melebihi 10%. Tetapi salah satu informan menyatakan bahwa apabila terdapat dokter tidak melengkapi rekam medis yang akan diajukan klaimnya ke BPJS Kesehatan maka dokter tersebut mendapat pemotongan tunjangan sesuai dengan klaim yang tidak dilengkapi tersebut.
		I-2	<i>Kalau sanksi dari rumah sakit tidak ada, Cuma biasanya ada teguran dari pimpinan.</i>	
		I-3	<i>Biasa diberikan teguranji saja.</i>	
		I-4	<i>Tidak pernahji dikasiki sanksi.</i>	
		I-5	<i>Selama ini nda pernahji dikasiki sanksi.</i>	
		I-6	<i>Sejauh ini tidak adaji.</i>	
		I-8	<i>Biasanya kalau dokter yang tidak melengkapi berkas klaim baru waktu sudah mepet. Dokternya biasa diberikan sanksi berupa pemotongan atau pengembalian sesuai dengan klaim yang diajukan ke BPJS karena sudah menggunakan jasa rumah sakit.</i>	
	Bagaimana prosedur klaim?	I-2	<i>Kalau untuk berkas klaim yang diajukan ke BPJS, bukti fisiknya itu resume dan SEP. Kemudian yang scan itu bukti</i>	Informan menyatakan bahwa ketentuan berkas klaim yang akan





No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Kesimpulan
	pengisian data berkas klaim di rawat inap dan rawat jalan?		<i>pelayanannya, rincian biaya, SEP, dan penunjang, laporan operasi juga dilampirkan kalau dilakukan operasi.</i>	diajukan ke BPJS Kesehatan adalah E-Claim, SEP, resume JKN, resume medis, hasil penunjang seperti laboratorium, radiologi, EKG, dst. Kemudian laporan tindakan atau operasi bila dilakukan. Terakhir itu billing, pengantar rawat inap dan bukti pelayanan lainnya yang dibutuhkan untuk penunjang diagnosis. Semua berkas tersebut dikirimkan melalui digital yaitu scan. Tetapi untuk bukti yang dikirimkan secara fisik adalah resume medis dan SEP.
		I-8	<i>Lembaran pertama itu mulai dari e-claim, kedua itu SEP, ketiga resume JKN, keempat resume medis, kelima biasanya hasil penunjang laboratorium, radiologi, EKG, dst. Selanjutnya biasanya laporan tindakan atau operasi. Terakhir itu biasanya billing, pengantar rawat inap dan bukti pelayanan lainnya yang dibutuhkan untuk penunjang diagnosis.</i>	
10	Bagaimana ketentuan pengisian lembar resume medis?	I-8	<i>Kalau ketentuan pengisian resume medis, biasanya itu ada SOP sendirinya yang digunakan dokter untuk mengisi resume medis. Yang jelasnya semua field yang ada di resume medis itu wajib diisi. Walaupun diisi dokter kalau tidak lengkap diisi tetap dikembalikan. Seperti contoh kasus kecelakaan, biasanya dokter tidak mengisi dengan lengkap kronologinya.</i>	Informan menyatakan bahwa untuk ketentuan pengisian resume medis mempunyai SOP tersendiri yang dijadikan acuan oleh dokter dalam mengisi resume medis. Semua field yang tercantum pada resume medis harus diisi lengkap dan benar karena terkadang terdapat dokter mengisi resume medis tetapi tidak lengkap seperti pada kasus kecelakaan, biasanya dokter tidak mengisi dengan lengkap kronologinya.



No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Kesimpulan
11	Bagaimana kelengkapan berkas klaim yang masuk ke checker?	I-8	<i>Biasanya yang tidak lengkap itu sekitar 8% dari berkas klaim yang diajukan diluar dari indikasi medis.</i>	Informan menyatakan bahwa kelengkapan berkas klaim yang diterima verifikator internal itu sekitar 91% atau rata-rata 9% berkas klaim yang tidak lengkap dari total berkas yang diajukan ke BPJS Kesehatan
12	Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam melengkapi rekam medis?	I-3	<i>Sebenarnya sudah ada kebijakan dari direktur klo waktu kelengkapan pengisian rekam medis dan harus kembali dalam waktu 2x24 jam.</i>	I-4 menyatakan bahwa 1x24 jam setelah pasien pulang rekam medis pasien sudah harus lengkap.  I-5 menyatakan bahwa untuk petugas laboratorium membutuhkan waktu 30 menit apabila pasien IGD. Kemudian untuk pasien rawat inap tergantung dari pemeriksaanya, apabila cuma hematologi membutuhkan waktu 30 menit tetapi kalau terdapat juga kimianya membutuhkan waktu selama 2 jam.  I-6 menyatakan bahwa untuk petugas radiologi membutuhkan waktu 30 menit untuk rawat jalan, kemudian rawat inap membutuhkan waktu paling lama 1 jam.
		I-4	<i>1x24 jam atau setelah pasien pulang rekam medisnya sudah lengkap.</i>	
		I-5	<i>Kalau IGD : 30 menit, rawat inap tergantung dari pemeriksaanya kalau dia Cuma hematologi biasanya dibawah 30 menit tetapi kalau ada kimia biasanya selama 2 jam. Baru setelah keluarmi hasilnya saya bawa hasil labnya ke perawatnya.</i>	
		I-6	<i>Rawat Jalan itu biasanya 30 menit, kalau rawat inap paling lama 1 jam.</i>	



No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Kesimpulan
13	Hambatan apa saja yang dihadapi berkaitan dengan berkas klaim yang akan dikoding dan dientri?	I-1	<i>Biasanya dari servernya BPJS memang yang bermasalah jadi lambatmi dikoding. Pernah juga downki satu kali jaringan tapi jarangji juga terjadi.</i>	Informan menyatakan bahwa selama ini hambatan dalam proses koding dan entri berkas klaim adalah server dari BPJS yang terkadang bermasalah. Kemudian terkadang juga jaringan yang lambat.
14	Apakah tersedia SOP terkait pelaksanaan rekam medis ?	I-1	<i>Iya adaji SOPnya untuk koding penyakit dan tindakan.</i>	Sebagian besar informan menyatakan bahwa sudah terdapat SOP terkait dalam pelaksanaan rekam medis. Tetapi terdapat informan menyatakan bahwa SOP pengisian rekam medis dan rekapitulasi berkas klaim belum terdapat di RSUD Bahagia.
		I-2	<i>Ada 32 SOP di Unit Rekam Medis. Biasanya kami dari rekam medis memberikan sosialisasi kepada tenaga Kesehatan lainnya pada saat rapat mingguan terutama khusus untuk SOP Pengisian Rekam Medis.</i>	
		I-3	<i>Adaji SOP tentang pengisian rekam medis cuma disosialisasikan saja dan tidak dikasiki SOPnya</i>	
		I-4	<i>SOP ada semua di rekam medis, pernah jeki juga diberikan sosialisasi dari rekam medis masalah pengisian rekam medis</i>	
		I-7	<i>Sudah ada SOP tentang pendaftaran pasien.</i>	
		I-8	<i>Untuk SOP rekapitulasi berkas klaim belum ada kita punya. Tapi yang biasa kita gunakan adalah SOP yang ada di rekam medis untuk review kelengkapan.</i>	



No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Kesimpulan
15	Bagaimana menurut anda kesesuaian pelaksanaan dengan SOP yang ada?	I-1	<i>Selama ini kita mengkode penyakit dan tindakan sesuai dengan SOP.</i>	I-1 menyatakan bahwa selama dalam proses kodifikasi penyakit dan Tindakan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.  I-8 menyatakan bahwa selama ini dalam pengajuan klaim BPJS Kesehatan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku tetapi terkadang terdapat beberapa yang tidak sesuai dengan SOP review kelengkapan. Hal ini terjadi karena human error dan kurang komunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya.
		I-8	<i>Kadang ada beberapa yang tidak sesuai SOP. Tapi tetap kita dalam mengajukan klaim JKN sesuai dengan SOP cuma terkadang ada yang tidak sesuai atau mungkin biasanya human error dan kurang komunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya.</i>	
16	Bagaimana menurut anda kesesuaian penggunaan aplikasi dengan fungsi aplikasi tersebut?	I-1	<i>Sesuai, kalau pasien umum itu kami gunakan SIM-RS tetapi untuk pasien JKN memakai INA-CBG's cuma sekarang masih pake versi 2010 untuk INA-CBG's padahal sekarang mahasiswa biasa praktik disini pake ICD-10 versi 2016.</i>	Informan menyatakan bahwa ICD-10 yang berlaku dalam INA CBG's masih menggunakan versi 2010 padahal ICD-10 yang digunakan sekarang di rumah sakit sudah ada yang versi 2016.
		I-7	<i>Kalau di TPP sudah menggunakan SIM-RS dan V-Claim untuk SEPnya</i>	
17	Bagaimana menurut anda	I-1	<i>Biasa lalodmi computer krn processornya masih intel inside dipake.</i>	Informan menyatakan bahwa komputer yang digunakan sering



No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Kesimpulan
	kesesuaian perangkat penunjang yang sudah ada dengan kebutuhan?	I-7	<i>Kalau di TPP untuk komputernya amanji. Kadangji lalod karena processornya juga masih rendah.</i>	lambat karena processor yang digunakan komputer tersebut masih rendah jadi perlu adanya penggantian komputer baru dengan processor yang tinggi supaya memudahkan pekerjaan mereka.
18	Permasalahan seperti apa yang sering dihadapi berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi di bagian koding?	I-1	<i>Komputer biasa lalodki terus biasa juga server dari BPJS yang bermasalah.</i>	Informan menyatakan bahwa komputer yang digunakan sering lambat karena processor yang digunakan komputer tersebut masih rendah. Kemudian terkadang jaringan juga yang bermasalah.
		I-7	<i>Biasanya cuma jaringanji yang biasa bermasalah.</i>	



No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Kesimpulan
19	Apakah ada kebijakan yang mengatur terkait kelengkapan rekam medis?	I-8	<i>Saat ini kita tetap sesuai dengan Permenkes, Perpres No.82 Tahun 2018 yang regulasi terbaru dan PMK No. 76 Tahun 2016 untuk masalah koding dengan indikasi medis. Kita sesuaikan dengan regulasi terbaru. Pernah juga dilakukan sosialisasi seluruh tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit. RSUD Bahagia sendiri yang mengumpulkan tenaga kesehatannya baru diberikan sosialisasi apabila ada regulasi terbaru.</i>	Informan menyatakan bahwa saat ini kebijakan yang berlaku sesuai dengan Permenkes, Perpres No.82 Tahun 2018 yang regulasi terbaru dan PMK No. 76 Tahun 2016 untuk masalah koding dengan indikasi medis. Regulasi yang mereka terapkan sudah terbaru dan pernah dilakukan sosialisasi seluruh tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit. RSUD Bahagia sendiri yang mengumpulkan tenaga kesehatannya baru diberikan sosialisasi apabila ada regulasi terbaru.
20	Bagaimana proses koding, entry data dan grouping di bagian koding untuk pasien JKN?	I-1	<i>Pertama dilihat dulu kelengkapannya berkas terus dilihat juga sesuai penunjang dengan diagnosa. Kalau sesuai dan lengkap, baru dicari Volume 3 ICD-10 terus ke Volume 1 ICD-10. Terus untuk tindakannya dikode pakai ICD-9 CM baru diinput di INA-CBG's.</i>	Proses koding dan entri dilakukan setelah memastikan berkas lengkap kemudian dilakukan entri ke INA-CBGs, pengkodean dan grouping. Setelah selesai maka diubah ke format txt kemudian dikirim ke petugas verifikasi dan menunggu feedback
21	Bagaimana proses rekapitulasi klaim	I-8	<i>Setelah dikoding kita cetak rekapan SEP dan data pasien yang sudah diinput oleh koder, kemudian kita cek berkasnya secara digital. Kalau sudah lengkap kita cek lagi sesuai dengan item-item kelengkapan karena kita</i>	Proses rekapitulasi dimulai setelah berkas klaim telah dikoding. Kemudian mengecek berkas secara fisik dan digital. Setelah itu apabila



No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Kesimpulan
	di checker untuk pasien JKN?		<i>mengajukan ke BPJS bukan secara fisik tapi digital untuk scan. Berkas yang distor secara fisik itu SEP dan resume medis.</i>	sudah lengkap baik dalam bentuk fisik dan digitalnya, selanjutnya siap dikirim ke kantor BPJS Kesehatan.
22	Bagaimana proses pelayanan administrasi untuk pasien rawat inap dan rawat jalan?	I-2	<i>Awalnya di pendaftaran, pasien menyetor BPJS, KTP dan rujukan dari FKTP. Baru sudah itu ke perawatan. Setelah itu kalau lengkap berkasnya baru dia kembalikan ke rekam medis. Tapi paling sering yang tidak lengkap itu karena DPJPnya</i>	Proses pendaftaran berpedoman pada SOP yang berlaku dan memperhatikan berkas yang dibawa oleh pasien ketika berobat. Selain berkas persyaratan yang dibawa oleh pasien, ada juga kelengkapan berkas yang diisi oleh petugas pendaftaran. Setelah berkasnya lengkap selanjutnya bagian distribusi mengantar rekam medis ke poliklinik atau ruang perawatan yang dituju.
		I-7	<i>Kita tentu berpedoman pada SOP yang telah berlaku. Pasien datang bawa BPJSnya, dicek rujukannya juga harus ada rujukannya. Setelah itu diprint nanti SEPnya. Nanti bagian distribusi yang mengantar rekam medis ke poli yang dituju</i>	
23	Permasalahan apa saja yang sering dihadapi selama proses penerimaan pasien JKN?	I-7	<i>Itu biasa masalahnya kalo tidak lengkapki berkasnya pasien saat mendaftarki jadi lamaki kodong menunggu baru biasa adami juga yang marah</i>	Kendala yang biasa ditemukan apabila terdapat pasien yang tidak lengkap persyaratan berkasnya
24	Bagaimana proses distribusi	I-4	<i>Ketika pasien selesai diberikan pelayanan, perawat disini bertugas yang mengecek rekapan dari rekam medis. Kalau sudah lengkapmi baru dibawa berkasnya ke rekam medis</i>	I-4 menyatakan bahwa selesai diberikan pelayanan, perawat bertugas mengecek rekapan dari rekam medis.



No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Kesimpulan
	pelayanan untuk pasien JKN?	I-7	<i>Rekam medis yang dari pendaftaran diberikan kepada perawat masing-masing unit. Setelah pasien pulang rekam medisnya harus lengkap ketika mengembalikan berkasnya ke rekam medis</i>	Kalau sudah lengkap baru dibawa berkasnya ke rekam medis. I-7 menyatakan bahwa rekam medis yang dari pendaftaran diberikan kepada perawat masing-masing unit. Setelah pasien pulang rekam medisnya harus lengkap ketika mengembalikan berkasnya ke rekam medis
25	Permasalahan apa saja yang sering dihadapi selama proses penerimaan pasien JKN?	I-3	<i>Kalau resume medis pastimii diisi lengkap cuma biasa banyak pasien di poliklinik jadi nda sempat meki isi rekam medis</i>	Permasalahan yang dihadapi karena jumlah pasien rawat inap dan rawat jalan yang banyak kemudian dokter tidak mengisi lengkap resume medis karena sibuk. Rekam medis tidak terisi lengkap karena pemeriksaan PA yang lambat keluar hasilnya
		I-4	<i>Sebenarnya lebih bgusnya 1x24 jam atau setelah pasien pulang rekam medisnya sudah lengkapmi. Tetapi kendalanya disini DPJP, kalau kita biasanya cepatji tapi DPJP bilang janganmi dulu karena sibuk mungkin di tempat lain toh karena banyak tempat kerjanya</i>	
		I-8	<i>Seringmi kita dapat rekam medis yang tidak lengkap atau dari segi administrasi seperti billing yang tidak sesuai atau tidak lengkap. Kendala paling utama itu, komunikasi dengan DPJP karena mengingat DPJP itu sibuk. Apabila ada rekam medis tidak lengkap, biasanya kami tetap ajukan seperti hasil PA, kan disini pemeriksaan PAny diluar nanti kita masukkan dikonfirmasi karena klo ditunggu baru waktunya sudah lewat nanti pihak BPJS</i>	





No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Kesimpulan
			<i>yang mengatur kita kapan bisa diajukan jadi berdampak ke pembayarannya</i>	
26	Bagaimana proses rekapitulasi berkas klaim?	I-2	<i>Pertama dipisahkan memangmi berkas klaim dengan rekam medis semuanya terus dianalisis. Klo ada tdk lengkap dikasi kembalimi itu rekam medis ke unit yang bersangkutan untuk dilengkapi. Setelah lengkap baru dikodingmi</i>	Berkas dipisahkan antara berkas klaim dengan rekam medis keseluruhan kemudian dilakukan analisis kelengkapan. Berkas yang tidak lengkap dikembalikan ke unit yang terkait untuk dilengkapi. Setelah lengkap dikembalikan ke Instalasi Rekam Medis kemudian dilakukan kodifikasi Kemudian ada perbedaan pendapat antara I-3 dan I-4 terkait lama waktu pengembalian rekam medis. I-3 mengatakan bahwa 2x24 jam. Untuk I-4 waktu pengembalian rekam medisnya 1x24 jam.
		I-3	<i>Sudah ada kebijakan dari direktur klo waktu kelengkapan pengisian rekam medis dan harus kembali dalam waktu 2x24 jam</i>	
		I-4	<i>Sebenarnya lebih bgusnya 1x24 jam atau setelah pasien pulang rekam medisnya sudah lengkapmi</i>	
27	Kendala dalam proses rekapitulasi berkas klaim	I-4	<i>Kendalanya disini DPJPji khususnya pengisian resume medis, kalau kita biasanya cepat tapi DPJP bilang janganmi dulu karena sibuk mungkin di tempat lain toh karena banyak tempat kerjanya</i>	Ketidaklengkapan rekam medis terjadi seperti dari segi administrasi seperti <i>billing</i> DPJP yang tidak melengkapi rekam medis karena alasannya sibuk
		I-8	<i>Seringmi kita dapat rekam medis yang tidak lengkap atau dari segi administrasi seperti <i>billing</i> yang tidak sesuai atau tidak lengkap. Kendala paling utama itu, komunikasi dengan DPJP karena mengingat DPJP itu sibuk</i>	



No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Kesimpulan
28	Bagaimana proses pengkodean dan entry data?	I-1	<i>Pertama diliatki dlu kelengkapannya berkas terus diliatki juga sesuaii penunjang dengan diagnosanya. Kalau sesuai dan lengkapmi, baru dicari Volume 3 ICD-10 terus ke Volume 1 ICD-10. Terus untuk tindakannya dikode pake ICD-9 CM baru diinputmi di INA-CBG's</i>	Berkas harus lengkap, setelah itu dilakukan pengkodean penyakit dan Tindakan menggunakan ICD-10 dan ICD-9 CM. Kemudian diinput di INA-CBG's
29	Kendala dalam proses pengkodean dan entry data	I-1	<i>Paling sering itu tulisan dokterji kadang tidak jelas, terus kadang jg penunjangnya tidak sesuai dengan diagnosanya jadi dikasi kembali lagi itu berkasnya ke dokter yang bersangkutan untuk dilengkapi terus biasanya dari servernya BPJS memang yang bermasalah jadi lambatmi dikoding. Pernah juga downki satu kali jaringan tapi jarangji juga terjadi</i>	Kendala dalam proses pengkodean dan entry data adalah berkas tidak lengkap, server BPJS, jaringan kurang bagus dan tulisan dokter kurang jelas
30	Kapan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di RSU Bahagia?	I-2	<i>Berkas klaim bulan ini akan diajukan bulan depanpi paling lambat tanggal 8 sesuai dengan kesepakatannya rs dengan BPJS</i>	Klaim Diajukan Setiap Tanggal 08 Sesuai dengan PKS antara Pihak BPJS Kesehatan dengan RSU Bahagia
		I-8	<i>Sesuai dengan perjanjian kerja sama dengan BPJS, pengajuan klaim itu dilakukan setiap tanggal 8 jadi semua klaim dari bulan sebelumnya itu diajukan tanggal 8pi bulan selanjutnya</i>	
31	Bagaimana kondisi berkas klaim saat pengajuan	I-8	<i>Biar berkas klaim tidak lengkap tetapi diajukan karena lamaki bisa diklaim klo tidak diajukan, nanti BPJS atur sendiri waktunya itu klaim kapan diajukan klo tidak diajukan sesuai sama waktu yang nasepakati rs sama BPJS</i>	Berkas Klaim yang diketahui Tidak Lengkap Tetap Diajukan Tanggal 08



No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Kesimpulan
	klaim BPJS Kesehatan ?			



**Lampiran 4. Lembar *Check List* Kelengkapan Berkas Klaim Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar Bulan Januari Tahun 2020**

Tgl	No.RM	IDENTITAS				No. SEP	Diagnosa	Resume Medis	Penunjang Medis	Laporan Tindakan	Kesimpulan
		Nama	Tgl. Lahir	JK	Alamat						
1	045961	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	045970	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046039	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046049	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
	041296	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
	046068	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	045923	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	038733	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	046111	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	035277	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	034133	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046050	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046054	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046066	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	036756	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046083	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046088	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	045918	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046115	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046105	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	034743	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046130	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046151	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046094	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046090	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	029378	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
4	039153	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	020726	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046135	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	031261	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	045667	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046173	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046117	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046117	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046117	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	046117	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
	046117	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1



	046165	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046147	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
	044661	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046177	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046203	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	045801	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1
	045787	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046077	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
6	046121	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	024818	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
	016537	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	003056	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	029228	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	043196	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046157	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046162	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046158	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1
	000077	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1
	046185	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046183	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
	045312	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046193	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046198	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046199	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046206	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046189	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	019065	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	045272	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	037388	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	046108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	025221	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
	006084	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
	015850	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	017858	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
	037336	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046230	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	027855	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	044670	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	
		1	2	2	2	2	2	2	2	1	



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

	046144	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	003569	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046211	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	046050	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1
	046208	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	019091	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046262	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	040326	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	022753	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	045612	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046279	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	018718	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046273	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	046205	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	032615	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1
	038112	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046281	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
	023391	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046298	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046288	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	032194	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	040938	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046316	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046331	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
	040155	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046175	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046287	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	044471	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046309	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
	031922	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
007817	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	
10	046190	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046257	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	039329	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046244	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046341	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046340	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046352	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
1		1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
		1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
		1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
		1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
		1	2	2	2	2	2	2	2	2	1



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

	046269	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046302	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
	046318	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046346	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	014585	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046322	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	032888	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046362	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046367	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046377	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046380	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
	046378	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
	046394	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
	046393	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
	017930	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	009016	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046424	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
	046401	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046433	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
12	045118	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046386	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
	046396	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046148	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	006709	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	008317	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
	037254	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046457	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046458	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
	046333	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
	046465	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	032148	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
046326	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	
13	046264	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	021686	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
	046414	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	002669	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046402	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	023988	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
			2	2	2	2	2	2	2	2	2
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	
		2	1	2	2	2	2	2	2	1	
		1	2	2	2	2	2	2	2	1	
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

	041629	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	042759	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1
14	046122	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	046462	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	005811	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	029855	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046492	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
	046508	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046507	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	042760	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	15	046456	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
041156		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
046499		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
040024		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
046511		2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
046512		2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
046519		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
026294		2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
042256		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
046529		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
045605		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
034944		2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
046542		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
046540		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
046808		2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
035506	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	046388	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	046389	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	024272	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	016937	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	029783	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	046558	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046472	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	046568	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046582	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046648	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
1	040720	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1
	026740	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
			2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
			1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
		2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



	046626	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
	046636	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	046276	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	046635	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046653	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	005656	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	046683	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046217	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046652	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	046627	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
18	034507	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	035420	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
	046583	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046638	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	033802	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1
	046078	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	003471	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046689	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046704	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	030592	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	027758	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046746	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
036507	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
19	046595	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046658	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	028955	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	032822	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046752	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	015159	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
	046753	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046797	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	045790	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
046694	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	
20	046578	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	046739	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046748	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046755	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	046769	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

	046791	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046794	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	046809	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	044572	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046951	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046749	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	017146	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1
21	046571	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046613	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046696	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046780	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	033599	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046744	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	041049	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
	030410	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046826	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	044965	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046836	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	023713	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046845	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046855	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046842	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	039675	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046828	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046823	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046905	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	02775	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
034003	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
22	046657	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	022540	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046869	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046861	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046862	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	023630	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	012948	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	046911	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046910	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046895	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

	043840	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	034392	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046877	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046814	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046884	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	024646	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
	020080	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	016583	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
	046914	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	037038	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	010423	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046909	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	018285	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046897	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	032488	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	025134	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046967	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047030	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
24	036118	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	001037	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046920	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	016665	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
	046972	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046959	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046940	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046958	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	012971	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046132	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046939	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046990	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047013	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	012819	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
046986	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
25	046823	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046330	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046929	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
	046944	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	034640	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			2	2	2	2	2	2	2	2	2
		2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
		2	2	2	2	2	2	2	1	2	1



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

	008552	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
	047046	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047029	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
	047054	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
26	047072	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046722	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046898	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047056	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	022992	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046988	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	036361	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047064	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	047102	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	025312	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047112	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	003924	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	019186	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047069	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	029559	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
	026751	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047036	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046989	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	004112	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	027205	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	026119	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046907	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
	033842	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
022054	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
28	046478	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047100	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	039422	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	041613	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	041305	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	021245	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
	025823	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047055	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	047026	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	027757	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

	030493	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	003996	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047177	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047183	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	000580	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	042889	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	025260	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046295	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047152	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
	022607	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	043407	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	046607	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047171	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047189	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047319	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047290	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047284	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047278	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	007365	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
	037584	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	046881	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047220	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047148	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	036483	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047237	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	045442	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	035265	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047214	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047197	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
047192	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
31	018922	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	043543	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047351	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047365	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047358	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	015511	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	047341	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
046725	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

ngkap, 2 : Lengkap



## DOKUMENTASI KEGIATAN WAWANCARA DENGAN INFORMAN



