

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

LEMBAR PERSETUJUAN INFORMAN (INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Masa Kerja :

Profesi :

Setelah mendapatkan penjelasan dari tujuan penelitian, saya menyatakan bersedia untuk berpartisipasi dan menjadi informan data penelitian yang dilakukan oleh Shofia Awalul Mar'ah Salstabila, mahasiswa Program Studi D-3 Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang dengan judul penelitian "Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keterlambatan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit DKT Madiun".

Demikian surat persetujuan ini saya tanda tangani tanpa ada paksaan dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Madiun,

Yang memberi pernyataan

(.....)

#### **A. Petunjuk Umum Wawancara**

1. Sampaikan Ucapan terima kasih kepada responden atas kesediaanya dan waktu yang telah diluangkan untuk diwawancarai
2. Jelaskan tujuan wawancara

#### **B. Petunjuk Khusus Wawancara**

1. Wawancara dilakukan oleh pewawancara yaitu peneliti sendiri
2. Responden bebas untuk menyampaikan pendapat, pengalaman, saran, dan komentar
3. Jawaban tidak ada yang benar atau salah, karena wawancara ini untuk kepentingan penelitian
4. Semua pendapat, pengalaman, dan saran akan dijamin kerahasiaannya
5. Wawancara akan direkam menggunakan handphone untuk membantu ingatan peneliti

#### **C. Pelaksanaan Wawancara**

1. Perkenalan dari pewawancara
2. Perkenalan dari responden
3. Wawancara dimulai setelah perkenalan diri

#### **D. Pertanyaan Wawancara**

1. Bagaimana prosedur pendaftaran pasien untuk peserta BPJS Kesehatan ?
2. Bagaimana proses alur pengajuan klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit DKT Madiun?
3. Berapakah jumlah petugas yang menangani dalam proses grouping pada aplikasi INA-CBGs sampai dengan pengajuan klaim?
4. Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas dalam melakukan proses verifikasi?
5. Apa saja berkas persyaratan yang digunakan untuk pengajuan klaim BPJS Kesehatan untuk pasien rawat inap?
6. Apa saja berkas persyaratan yang digunakan untuk pengajuan klaim BPJS Kesehatan untuk pasien rawat jalan?
7. Apa yang dilakukan oleh petugas jika berkas persyaratan yang akan diserahkan ke pihak BPJS Kesehatan belum lengkap?
8. Apa saja kendala atau hambatan yang terjadi dalam proses pengajuan klaim sehingga membuat klaim tersebut terlambat diserahkan ke pihak BPJS Kesehatan?
9. Bagaimana cara atau strategi untuk mengatasi kendala yang terjadi tersebut?