Lampiran 1. Pedoman Wawancara

FAKTOR PENYEBAB PENDING KLAIM BPJS KESEHATAN

DI KLINIK UTAMA AISYIYAH SITTI KHADIJAH

KOTA PAREPARE

I. IDENTITAS INFORMAN

1. **Inisial Responden :**
2. **Umur :**
3. **Pendidikan :**
4. **Lama Bekerja di Klinik :**

II. PERTANYAAN WAWANCARA

A. Ketidaklengkapan Dokumen

1. Dokumen apa saja yang sering menjadi penyebab pending klaim?
2. Apakah sering terjadi klaim yang dipending karena ketidaklengkapan dokumen?
3. Apa saja informasi yang paling sering tidak lengkap dalam dokumen SEP yang Anda terima dari pasien?

B. KESALAHAN PENGKODEAN

1. Apakah ada sistem atau prosedur yang digunakan untuk memastikan ketepatan kode?
2. Apakah klinik pernah mendapatkan pelatihan terkait sistem pengkodean BPJS?
3. Apa jenis kesalahan pengkodean yang paling sering Anda temui terkait diagnosis utama?

C. PROSES ADMINISTRATIF

1. Apakah ada SOP yang jelas untuk pengajuan klaim? Jika ada, sejauh mana SOP tersebut dipatuhi?
2. Apakah petugas administrasi mendapatkan pelatihan khusus dalam menangani klaim BPJS?
3. Kendala apa yang sering dihadapi dalam proses administratif pengajuan klaim?
4. Bagaimana alur pengajuan klaim BPJS Kesehatan di klinik ini?

D. MASALAH TEKNIS

1. Apakah sistem E-Klaim yang digunakan di klinik ini sering mengalami gangguan teknis, dan Seberapa sering Anda mengalami gangguan saat menggunakan sistem e-klaim?
2. Apakah BPJS Kesehatan memberikan dukungan dalam mengatasi masalah teknis yang terjadi?
3. Apa dampak dari gangguan e-klaim terhadap proses klaim dan pelayanan pasien?

Lampiran 2. Format Persetujuan Melakukan Penelitian

FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE
Alamat : Jln. Muhammadiyah No. 08 Tlp. 0421-21608 Parepare
: Jln. Jend. Ahmad Yani Km. 06 Tlp. 0421-22757 Parepare

FORMAT PERSETUJUAN MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing dan Dosen Penanggap dari Mahasiswa:

Nama	: ARMILA ANAR
NIM	: 2212400007
Tempat/Tgl Lahir	: KAWARANG, 15 MARET 2003
Alamat	: JL. LAPENNE DONRI-DONRI KAB. SOPPENG
No.HP/Email	: 0812 4495 9508
Konsentrasi	: ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
Judul Penelitian	: Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap Di Klinik Utama Aisyiah Siti Khadijah Kota Parepare
Tanggal Seminar	: 26 Februari 2025
Dosen Pembimbing	: 1. Hanianti, S. Si., Apt., M.Kes 2. Herlina Mulu, SKM., M.Kes
Dosen Penanggap	: 1. Usmanu, SKM., M.Kes., MP 2. Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si

Menerangkan bahwa Mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi syarat untuk melakukan penelitian atau pengumpulan data.

Parepare, 9 Maret 2025

Dosen Pembimbing I	**Dosen Pembimbing II**
Hanianti, S. Si., Apt., M.Kes	Herlina, SKM., M.Kes
Dosen Penanggap I	**Dosen Penanggap II**
Usmanu, SKM., M.Kes., MP	Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si.

Lampiran 3. Surat Rekomendasi Dari LPPM UM Parepare

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
(RESEARCH INSTITUTE AND COMMUNITY SERVICES)
Alamat : Gedung F3.19 Kampus II UMPAR, Jl. Jend. Ahmad Yani KM. 6 Kota Parepare, Kode Pos 91113, e-mail : lppm@umpar.ac.id

بسم الله الرحمن الرحيم

Nomor : 115/LPPM/II.3.AU/IP/2025
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth
Walikota Parepare
(Cq. Kepala Dinas DPMPTSP Kota Parepare)
di-
Tempat

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Parepare, menerangkan bahwa:

Nama	**: Armila Anar**
NIM	**: 221 240 007**
Fakultas/Prodi	**: Ilmu Kesehatan/Kesehatan Masyarakat**

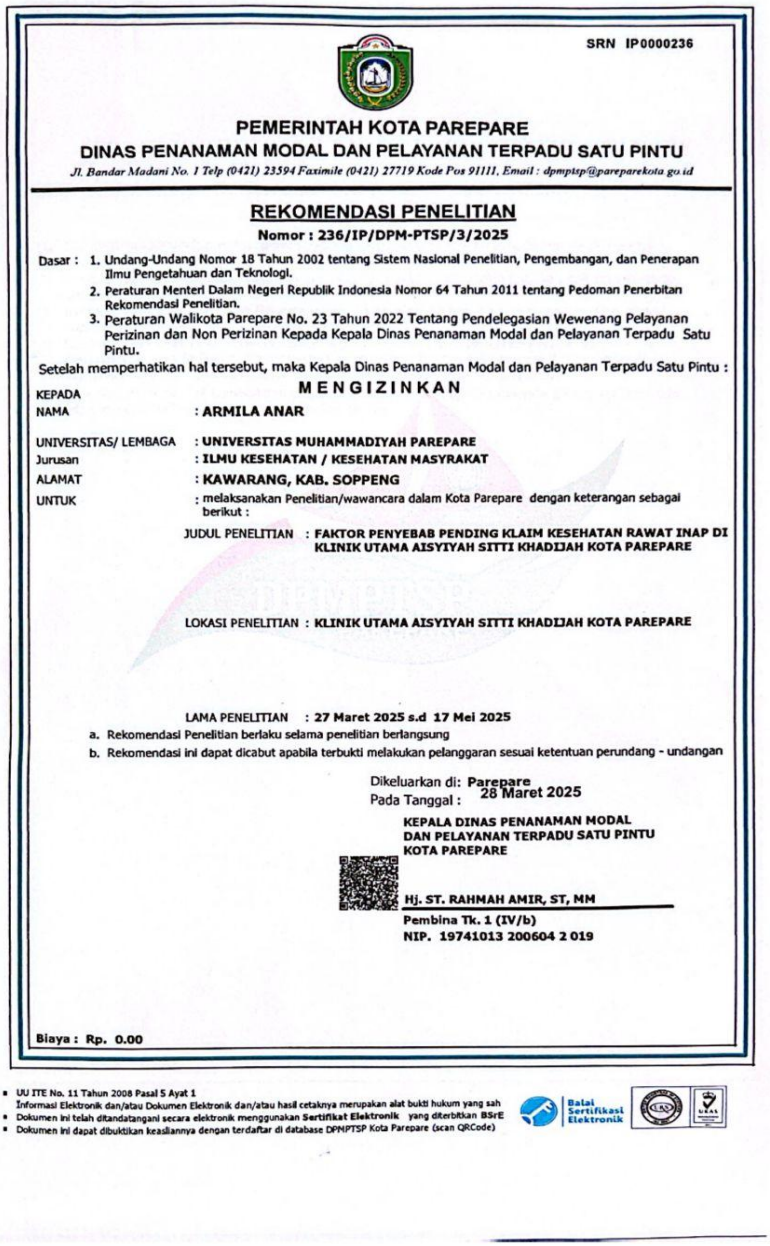
Adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Parepare yang bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **"Faktor Penyebab Pending Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di Klinik Utama Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare".** Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin penelitian kepada Mahasiswa tersebut selama 2 (dua) Bulan terhitung mulai Tanggal 17 Maret – 17 Mei 2025 di **Klinik Utama Aisyiyah Sitti Khadijah Kota Parepare.**
Atas Perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.
Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Parepare, 10 Maret 2025
Ketua,

Prof. Dr. Iradhatullah Rahim, M.P.
NIDN. 0926117601

Tembusan Yth.
1. Ketua BPH UMPAR
2. Wakil Rektor I UMPAR
3. Wakil Rektor III UMPAR
4. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan UMPAR
5. Sdri. Armila Anar
6. Arsip

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian DPMPTSP Parepare



SRN IP0000236

PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmptsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 236/IP/DPM-PTSP/3/2025

Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

KEPADA
M E N G I Z I N K A N

NAMA : **ARMILA ANAR**
UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAREPARE**
Jurusan : **ILMU KESEHATAN / KESEHATAN MASYRAKAT**
ALAMAT : **KAWARANG, KAB. SOPPENG**
UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **FAKTOR PENYEBAB PENDING KLAIM KESEHATAN RAWAT INAP DI KLINIK UTAMA AISYIYAH SITTI KHADIJAH KOTA PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **KLINIK UTAMA AISYIYAH SITTI KHADIJAH KOTA PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **27 Maret 2025 s.d 17 Mei 2025**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **28 Maret 2025**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE

Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM
Pembina Tk. 1 (IV/b)
NIP. 19741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
  Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPTSP Kota Parepare (scan QRCode)

Balai Sertifikasi Elektronik

KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, harus melaporkan diri kepada Instansi/Perangkat Daerah yang bersangkutan.
2. Pengambilan data/penelitan tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan dan semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Mentaati Ketentuan Peraturan Perundang -undangan yang berlaku dengan mengutamakan sikap sopan santun dan mengindahkan Adat Istiadat setempat.
4. Setelah melaksanakan kegiatan Penelitian agar melaporkan hasil penelitian kepada Walikota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare) dalam bentuk Softcopy (PDF) yang dikirim melalui email : litbangbappedaparepare@gmail.com.
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Lembar Kedua Izin Penelitian

DPMPTSP PAREPARE

Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

KLINIK UTAMA AISYIYAH
"SITTI KHADIJAH"
Alamat : Jl. Pettana Rajeng No.5 Parepare, Tlp. (0421) 21313, Email : st.khadijahpare2@gmail.com
KOTA PAREPARE

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
Nomor : 774/KU-St.Kh/TU-SKU/VI/2025

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa/i dengan Identitas :

Nama : Armila Anar
Jurusan : Ilmu Kesehatan/Kesehatan Masyarakat
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Parepare

Telah selesai melakukan penelitian untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi dengan judul "**Faktor Penyebab Pending Klaim Kesehatan Rawat Inap DiKlinik Utama Aisyiyah Sitti Khadija Kota Parepare**" di Klinik Utama Aisyiyah Sitti Khadijah Parepare selama 1 (satu) bulan 21 (dua puluh satu) hari terhitung mulai dari 27 Maret sampai dengan 17 Mei 2025 berdasarkan surat persetujuan penelitian dengan nomor surat **236/IP/DPM-PTSP/3/2025** pada tanggal 28 Maret 2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 02 Juni 2025

Kepala Klinik Utama Aisyiyah Sitti Khadijah

KLINIK UTAMA SITTI KHADIJAH PAREPARE

dr. Budiman Siri, Sp.B., M.Kes

Lampiran 6. Dokumentasi



Gambar 5. Wawancara dengan Kepala Klinik



Gambar 6 . Wawancara dengan Dokter



Gambar 7. Wawancara dengan Casemix



Gambar 8. Wawancara dengan Petugas Administratif



Gambar 9. Wawancara dengan Koordinator Rekam Medik



Gambar 10. Wawancara dengan Staf IT