BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara komprehensif melalui pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2026). Dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, rumah sakit menghasilkan data kesehatan yang berasal dari berbagai tahapan pelayanan pasien. Data tersebut perlu dikelola secara tepat karena menjadi bagian dari informasi yang digunakan untuk mendukung pelayanan, administrasi, pengelolaan kesehatan, serta penyusunan laporan rumah sakit. Salah satu sumber utama data tersebut adalah rekam medis.

Rekam medis merupakan dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Penyelenggaraan rekam medis saat ini juga mencakup Rekam Medis Elektronik (RME), sehingga data pelayanan dapat dicatat, disimpan, dan diolah secara elektronik. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis menjelaskan bahwa pengolahan informasi Rekam Medis Elektronik meliputi pengkodean, pelaporan, dan penganalisisan. Pengkodean dilakukan dengan memberikan kode klasifikasi klinis sesuai dengan klasifikasi internasional penyakit dan tindakan medis, sedangkan pelaporan merupakan kegiatan pelaporan internal dan eksternal fasilitas pelayanan Kesehatan (Kemenkes RI, 2022). Oleh karena itu, kelengkapan data pada setiap tahapan pengolahan rekam medis menjadi penting agar informasi yang dihasilkan dapat digunakan pada tahap berikutnya.

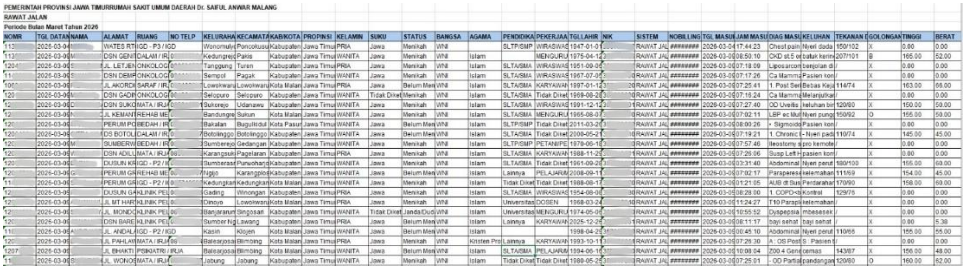
Salah satu kegiatan dalam pengolahan data rekam medis adalah pengkodean diagnosis menggunakan International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems (ICD). World Health Organization

(WHO) menjelaskan bahwa ICD digunakan untuk pencatatan, analisis, interpretasi, dan perbandingan data mortalitas dan morbiditas secara sistematis (WHO, 2016). Penggunaan kode ICD-10 memungkinkan informasi penyakit yang terdapat dalam pelayanan kesehatan dikelompokkan secara terstruktur sehingga dapat digunakan dalam pengolahan data kesehatan. Dengan demikian, keberadaan kode ICD-10 pada data pelayanan rawat jalan menjadi salah satu unsur yang diperlukan dalam proses pengelompokan dan penyajian informasi penyakit.

Data hasil pengkodean selanjutnya berkaitan dengan kegiatan pelaporan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS). Petunjuk Teknis Pelaporan SIRS Revisi 6.3 memuat pelaporan data kompilasi penyakit atau morbiditas pasien rawat jalan pada kelompok formulir RL 5. Pada RL 5.1, data morbiditas pasien rawat jalan dilaporkan berdasarkan kode ICD-10 beserta deskripsi penyakitnya. Data tersebut menjadi dasar dalam penyusunan RL 5.2 mengenai 10 besar kasus baru penyakit rawat jalan dan RL 5.3 mengenai 10 besar kunjungan penyakit rawat jalan (Sekretariat Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, 2024). Keterkaitan tersebut menunjukkan bahwa kelengkapan kode ICD-10 pada data pelaporan rawat jalan berhubungan dengan proses pengolahan data morbiditas yang digunakan dalam pelaporan SIRS.

RSUD Dr. Saiful Anwar Malang merupakan rumah sakit tipe A di Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapang, pelayanan rawat jalan telah menggunakan SIMRS secara penuh, sedangkan pada beberapa pelayanan lainnya masih terdapat penggunaan sistem secara *hybrid*. Pada kegiatan pelaporan Instalasi Rekam Medis, data yang digunakan bersumber dari SIMRS dan selanjutnya diolah oleh petugas menggunakan excel. Pelaporan rawat jalan merupakan salah satu bagian pelaporan yang memiliki peran dalam pengolahan data pelayanan rawat jalan. Dalam proses tersebut, kelengkapan kode ICD-10 menjadi salah satu bagian yang perlu diperhatikan karena kode tersebut

digunakan untuk mengelompokkan data penyakit pada proses pengolahan dan pelaporan.



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMURRUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SAIFUL ANWAR MALANG
RAWAT JALAN
Periode Bulan Maret Tahun 2026

NOMR	TGL DATAN	NAMA	ALAMAT	RUANG	NO TELP	KELURAHA	KECAMATA	KABKOTA	PROPINSI	KELAMIN	SUKU	STATUS	BANGSA	AGAMA	PENDIDIKA	PEKERJAA	TGLLAHIR	NIK	SISTEM	NOBILLING	TGL MASUK	JAM MASU	DIAG MASU	KELUHAN	TEKANAN D	GOLONGAN	TINGGI	BERAT
113	2026-03-04	[redacted]	WATES RT	IGD - P3 / IGD	[redacted]	Wonomalin	Poncokusu	Kabupaten	Jawa Timur	PRIA	Jawa	Menikah	WNI	[redacted]	SLTP/SMP	WIRASWAS	1947-01-01	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	17:44:23	Chest pain	Nyeri dada	150/102	X	0.00	0.00
113	2026-03-04	[redacted]	DSN GEN	DALAM / IRJ	[redacted]	Kedungrej	Pakis	Kabupaten	Jawa Timur	WANITA	Jawa	Menikah	WNI	Islam	[redacted]	MENGURU	1975-04-12	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	16:59:10	CHD at S	etuhan kenn	207/101	B	165.00	52.00
1204	2026-03-04	[redacted]	JL. LETJEN	ONKOLOGI	[redacted]	Tanggung	Turen	Kabupaten	Jawa Timur	PRIA	Jawa	Menikah	WNI	Islam	SLTA/SMA	WIRASWAS	1951-09-05	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	07:18:09	Liposarcom	beberapa di	-	X	0.00	0.00
11	2026-03-04	[redacted]	DSN DEBR	ONKOLOGI	[redacted]	Sempol	Pagak	Kabupaten	Jawa Timur	WANITA	Jawa	Menikah	WNI	Islam	SLTA/SMA	WIRASWAS	1967-07-05	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	07:17:26	Ca Mamma	Pasien kon	-	X	0.00	0.00
1205	2026-03-04	[redacted]	JL. AKORD	SARAF / IRJ	[redacted]	Lowokwaru	Lowokwaru	Kota Malan	Jawa Timur	PRIA	Jawa	Belum Mer	WNI	Islam	SLTA/SMA	KARYAWAN	1997-01-12	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	07:25:41	1. Post Ste	Bicara Kac	114/74	X	163.00	68.00
120	2026-03-04	[redacted]	DSN GADI	ONKOLOGI	[redacted]	Selopuro	Selopuro	Kabupaten	Jawa Timur	WANITA	Tidak Diket	Menikah	WNI	Islam	SLTA/SMA	Tidak Diket	1969-08-23	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	07:19:24	Ca Mamma	Merasa sak	-	X	0.00	0.00
12	2026-03-04	[redacted]	DSN SUKO	MATA / IRJ	[redacted]	Sukorejo	Udanawu	Kabupaten	Jawa Timur	WANITA	Jawa	Menikah	WNI	Islam	SLTA/SMA	WIRASWAS	1991-12-12	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	07:27:40	OD Uveitis	keluhan ber	120/80	X	150.00	59.00
12	2026-03-04	[redacted]	JL KEMAY	REHAB MED	[redacted]	Bandungrej	Sukun	Kota Malan	Jawa Timur	WANITA	Jawa	Menikah	WNI	Islam	SLTA/SMA	MENGURU	1965-08-27	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	07:02:11	LBP ec Mul	Nyeri pung	150/92	O	155.00	58.00
120	2026-03-04	[redacted]	PERUM PU	BEDAH / IRJ	[redacted]	Bakalan	Bugulkidul	Kota Pasur	Jawa Timur	WANITA	Jawa	Belum Mer	WNI	Islam	SLTP/SMP	Tidak Diket	2011-03-27	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	08:00:26	> Sigmoid	Pasien kon	-	X	0.00	0.00
120	2026-03-04	[redacted]	DS BOTOL	DALAM / IRJ	[redacted]	Botolinggo	Botolinggo	Kabupaten	Jawa Timur	WANITA	Jawa	Belum Mer	WNI	Islam	SLTA/SMA	Tidak Diket	2000-05-21	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	07:19:21	1. Chronic	- Nyeri pad	110/74	X	145.00	45.00
121	2026-03-04	[redacted]	SUMBERW	BEDAH / IRJ	[redacted]	Sumberasi	Gedangan	Kabupaten	Jawa Timur	WANITA	Jawa	Menikah	WNI	Islam	SLTP/SMP	PETANI/PE	1979-06-16	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	07:57:46	Ileostomy	s/p/o kemote	-	X	0.00	0.00
120	2026-03-04	[redacted]	DSN ADILI	MATA / IRJ	[redacted]	Karangpak	Pagelaran	Kabupaten	Jawa Timur	PRIA	Jawa	Menikah	WNI	Islam	SLTA/SMA	KARYAWAN	1988-11-22	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	07:29:06	Susp Left	Pasien kon	-	X	0.00	0.00
120	2026-03-04	[redacted]	DUSUN KR	IGD - P2 / IG	[redacted]	Sumberasi	Purwoharjo	Kabupaten	Jawa Timur	WANITA	Jawa	Menikah	WNI	Islam	SLTA/SMA	Tidak Diket	1991-09-23	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	03:31:40	Abdominal	Nyeri perut	180/100	X	155.00	69.00
121	2026-03-04	[redacted]	PERUM GR	REHAB MED	[redacted]	Rogo	Karangploso	Kabupaten	Jawa Timur	WANITA	Jawa	Belum Mer	WNI	Islam	Lainnya	PELAJAR/M	2008-09-11	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	07:02:17	Parapares	kelemahan	111/69	X	154.00	45.00
11	2026-03-04	[redacted]	PERUM GR	IGD - P2 / IG	[redacted]	Kedungkan	Kedungkan	Kota Malan	Jawa Timur	WANITA	Jawa	Menikah	WNI	Islam	Tidak Diket	Tidak Diket	1988-09-17	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	01:21:05	AUB di Sus	Pendarahan	170/90	X	158.00	69.00
120	2026-03-04	[redacted]	DUSUN GA	KLINIK PEL	[redacted]	Gading	Wonogan	Kabupaten	Jawa Timur	PRIA	Jawa	Menikah	WNI	Islam	SLTA/SMA	WIRASWAS	1954-09-06	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	08:28:00	1. COPD+	Kontrol	129/75	X	0.00	0.00
12	2026-03-04	[redacted]	JL. MT HAR	KLINIK PEL	[redacted]	Dinoyo	Lowokwaru	Kota Malan	Jawa Timur	PRIA	Jawa	Menikah	WNI	Islam	Universitas	DOSEN	1968-03-24	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	11:24:27	T10 Parapl	ketemahan	-	X	0.00	0.00
120	2026-03-04	[redacted]	JL. MONC	KLINIK PEL	[redacted]	Banjararum	Singosari	Kabupaten	Jawa Timur	WANITA	Tidak Diket	Janda/Duda	WNI	Islam	Universitas	MENGURU	1974-05-20	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	10:55:52	Dyspepsia	mbesaran	-	X	0.00	0.00
120	2026-03-04	[redacted]	DSN BARE	KLINIK PEL	[redacted]	Sumber Ke	Lawang	Kabupaten	Jawa Timur	PRIA	Jawa	Belum Mer	WNI	Islam	Lainnya	KARYAWAN	2025-12-29	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	08:11:17	bayi sehat	bayi sehat	-	X	0.00	5.38
110	2026-03-04	[redacted]	JL. ANDAL	IGD - P2 / IGD	[redacted]	Kasin	Klojen	Kota Malan	Jawa Timur	WANITA	Jawa	Belum Mer	WNI	Islam	[redacted]	[redacted]	1998-04-25	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	00:45:10	Abdominal	Nyeri perut	110/65	X	155.00	55.00
120	2026-03-04	[redacted]	JL PAHLA	MATA / IRJ	[redacted]	Bakalanrejo	Bromb ng	Kabupaten	Jawa Timur	PRIA	Jawa	Menikah	WNI	Kristen Pro	Lainnya	KARYAWAN	1993-10-15	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	07:29:39	A : OS Post	S : Pasien k	-	X	0.00	0.00
1207	2026-03-04	[redacted]	JL. BHAKTI	PSIKIATRI / IRJA	[redacted]	Bakalanrejo	Bromb ng	Kota Malan	Jawa Timur	WANITA	Jawa	Belum Mer	WNI	Islam	SLTA/SMA	PELAJAR/M	1994-06-16	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	10:09:04	Z00.4 Gen	cemas	143/87	X	156.00	48.90
11	2026-03-04	[redacted]	JL. WONO	MATA / IRJ	[redacted]	Jatiurip	Jatiurip	Kabupaten	Jawa Timur	WANITA	Jawa	Menikah	WNI	Islam	Tidak Diket	Tidak Diket	1989-05-26	[redacted]	RAWAT JAL	########	2026-03-04	07:26:31	- OD Partia	pandangan	120/80	O	160.00	62.00

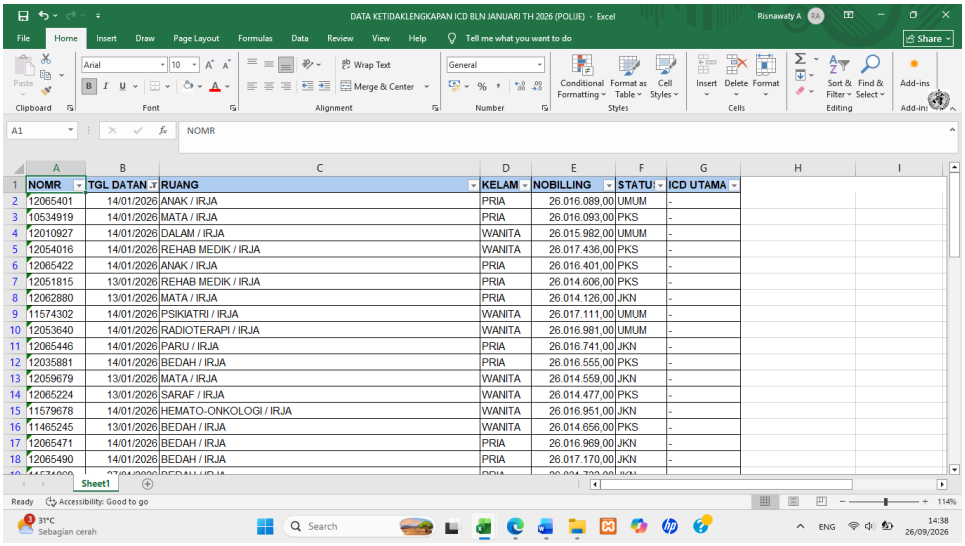
Gambar 1. 1 Hasil Ekspor Data Pelaporan Rawat Jalan

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan Praktik Kerja Lapang di bagian pelaporan, masih ditemukan ketidaklengkapan kode ICD-10 pada data pelaporan rawat jalan. Data yang menjadi perhatian dalam kegiatan ini adalah data pelaporan bulan Januari tahun 2026. Ketidaklengkapan tersebut ditunjukkan dengan masih adanya data pelayanan rawat jalan yang belum memiliki kode ICD-10. Kondisi tersebut dapat berpengaruh terhadap proses pengolahan data pelaporan rawat jalan karena kode ICD-10 digunakan dalam pengelompokan data penyakit. Berikut adalah informasi mengenai kelengkapan kode ICD-10 pada data pelaporan rawat jalan bulan Januari tahun 2026.

Tabel 1. 1 Ketidaklengkapan ICD-10 Pelaporan Rawat Jalan Januari 2026

Bulan	Terisi	Kosong	Persentase
Januari	24.043	637	2,58%

Berdasarkan Tabel 1.1, dari keseluruhan data pelaporan rawat jalan bulan Januari 2026 terdapat 24.043 data yang telah terisi kode ICD-10 dan 637 data yang belum terisi kode ICD-10. Data yang belum terisi tersebut perlu dilakukan penelusuran lebih lanjut untuk mengetahui kondisi yang menyebabkan kode ICD-10 tidak tercantum pada data pelaporan rawat jalan. Hal ini dapat dibuktikan dengan bukti dukung berikut.



NOMR	TGL DATAN	RUANG	KELAM	NOBILLING	STATU	ICD UTAMA
12065401	14/01/2026	ANAK / IRJA	PRIA	26.016.089,00	UMUM	-
10534919	14/01/2026	MATA / IRJA	PRIA	26.016.093,00	PKS	-
12010927	14/01/2026	DALAM / IRJA	WANITA	26.015.982,00	UMUM	-
12054016	14/01/2026	REHAB MEDIK / IRJA	WANITA	26.017.436,00	PKS	-
12065422	14/01/2026	ANAK / IRJA	PRIA	26.016.401,00	PKS	-
12051815	13/01/2026	REHAB MEDIK / IRJA	PRIA	26.014.606,00	PKS	-
12062880	13/01/2026	MATA / IRJA	PRIA	26.014.126,00	JKN	-
11574302	14/01/2026	PSIKIATRI / IRJA	WANITA	26.017.111,00	UMUM	-
12053640	14/01/2026	RADIOTERAPI / IRJA	WANITA	26.016.981,00	UMUM	-
12065446	14/01/2026	PARU / IRJA	PRIA	26.016.741,00	JKN	-
12035881	14/01/2026	BEDAH / IRJA	PRIA	26.016.555,00	PKS	-
12059679	13/01/2026	MATA / IRJA	WANITA	26.014.559,00	JKN	-
12065224	13/01/2026	SARAF / IRJA	WANITA	26.014.477,00	PKS	-
11579678	14/01/2026	HEMATO-ONKOLOGI / IRJA	WANITA	26.016.951,00	JKN	-
11465245	13/01/2026	BEDAH / IRJA	WANITA	26.014.656,00	PKS	-
12065471	14/01/2026	BEDAH / IRJA	PRIA	26.016.969,00	JKN	-
12065490	14/01/2026	BEDAH / IRJA	PRIA	26.017.170,00	JKN	-

Gambar 1. 2 Bukti Ketidaklengkapan ICD-10 Januari 2026

Dari kondisi tersebut, diperlukan penggalian informasi kepada petugas yang terlibat dalam proses pengkodean dan pengolahan data pelaporan rawat jalan untuk mengetahui penyebab ketidaklengkapan kode ICD-10. Informasi tersebut diperlukan karena kondisi yang ditemukan pada data belum dapat secara langsung menunjukkan faktor penyebab ketidaklengkapan. Oleh karena itu, analisis lebih lanjut dilakukan berdasarkan aspek *Man, Machine, Method, Material,* dan *Money* (5M) untuk mengidentifikasi faktor yang berkaitan dengan ketidaklengkapan kode ICD-10 pada data pelaporan rawat jalan.

Berdasarkan kondisi tersebut, ketidaklengkapan kode ICD-10 pada data pelaporan rawat jalan perlu dianalisis untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya ketidaklengkapan tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengambil topik "Analisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Kode ICD-10 pada Data Pelaporan Rawat Jalan di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang." Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor penyebab ketidaklengkapan kode ICD-10 serta menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kelengkapan dan kualitas data pelaporan rawat jalan, khususnya data yang digunakan dalam penyusunan RL 5.1, RL 5.2, dan RL 5.3 SIRS Revisi 6.3.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Untuk menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan kode ICD-10 pada pelaporan rawat jalan di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang pada tahun 2026.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

1. Menganalisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Kode ICD-10 Pada Pelaporan Rawat Jalan berdasarkan aspek *Man*.
2. Menganalisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Kode ICD-10 Pada Pelaporan Rawat Jalan berdasarkan aspek *Machine*.
3. Menganalisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Kode ICD-10 Pada Pelaporan Rawat Jalan berdasarkan aspek *Method*.
4. Menganalisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Kode ICD-10 Pada Pelaporan Rawat Jalan berdasarkan aspek *Material*.
5. Menganalisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Kode ICD-10 Pada Pelaporan Rawat Jalan berdasarkan aspek *Money*.
6. Menganalisis Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Kode ICD 10 Pada Data Pelaporan Rawat Jalan Di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

1.2.3 Manfaat Magang

1. Bagi Rumah Sakit

   Hasil laporan ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi mengenai kelengkapan data kode ICD-10 terkait pengolahan data pelaporan rawat jalan di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

2. Bagi Politeknik Negeri Jember

   Hasil laporan ini dapat digunakan sebagai referensi bahan pembelajaran dan inovasi yang berhubungan dengan kelengakapan data terkait pengolahan data pelaporan untuk mahasiswa Program Studi manajemen Informasi Kesehatan.

3. Bagi Peneliti

Hasil laporan ini dapat menambah pengetahuan peneliti terkait penelitian di bidang kesehatan dan teknologi informasi serta sebagai media implementasi keilmuan yang didapat selama mengikuti kegiatan perkuliahan.

1.3 Lokasi dan Waktu Magang

1.3.1 Lokasi Magang

Lokasi Praktek Kerja Lapang (Magang/PKL) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang yang beralamat di Jl. Jaksa Agung Suprapto No.2, Klojen, Kecamatan Klojen, Malang, Jawa Timur, 65112.

1.3.2 Waktu Magang

Kegiatan ini dilaksanakan mulai tanggal 03 Agustus – 24 Oktober 2026.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam menganalisis permasalahan di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang ini adalah penelitian deskriptif kualitatif untuk menganalisis faktor penyebab ketidaklengkapan kode ICD-10 pada pelaporan rawat jalan di RSUD Dr. Saiful Anwar.

1.4.2 Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan populasi seluruh petugas koding rawat jalan yang berjumlah 12 petugas, 1 petugas pelaporan rawat jalan, dan 1 petugas STIM. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang berdasarkan pemilihan dengan kriteria tertentu untuk mendapatkan sampel relevan untuk tujuan penelitian. Sampel yang diambil berjumlah 5 petugas yaitu 3 petugas koding rawat jalan, 1 petugas pelaporan, dan 1 petugas STIM.

1.4.3 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah sumber informasi utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dalam proses penelitian (Sulung & Muspawi, 2024). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan tiga petugas koding rawat jalan, satu petugas pelaporan rawat jalan, dan satu petugas STIM.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Artinya, data ini tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti melainkan dari sumber yang telah ada sebelumnya, seperti dokumen, literatur, atau data yang dikumpulkan oleh pihak lain (Sulung & Muspawi, 2024). Data sekunder dalam penelitian ini berupa data pelaporan rawat jalan bulan Januari tahun 2026 pada tabel kode ICD-10.

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Pengamatan langsung terhadap subjek atau objek yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk menulis laporan. Tujuan dari pengamatan ini adalah untuk memahami dan merasakan kondisi suatu kegiatan, tingkah laku, pengetahuan, dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan melalui interaksi langsung antara pewawancara dan narasumber, dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan terhadap topik penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan 3 petugas koding rawat jalan, 1 petugas pelaporan rawat jalan, dan 1 petugas STIM untuk memperoleh informasi yang mendalam.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dimana gambar, tulisan, dan rekaman diambil sebagai pelengkap metode pengumpul

data lainnya. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengambil gambar dan merekam selama proses penelitian.