

## BAB 4

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

- a. Faktor sumber daya manusia (SDM) menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan petugas, beberapa petugas yang belum pernah mengikuti pelatihan sehingga kompetensi petugas mengenai pengajuan klaim BPJS masih kurang, dan adanya perbedaan sudut pandang mengenai kode diagnosa pada berkas klaim BPJS.
- b. Faktor money diketahui bahwa yang mempengaruhi keterlambatan klaim yaitu tidak memiliki anggaran untuk menunjang sarana dan prasarana yang berkaitan dengan proses klaim.
- c. Faktor material menunjukkan bahwa masih sering ditemukan berkas yang belum lengkap seperti dari segi isi, ada kartu identitas yang sudah tidak berlaku, pada resume medis dan formulir *casemix* sering ditemui nama dan tanda tangan dokter tidak terisi kemudian adanya scan berkas yang tidak jelas sehingga berkas perlu dikembalikan ke ruangan dan hal ini dapat menyebabkan proses klaim terhambat
- d. Faktor machine menunjukkan bahwa jaringan internet yang seringkali *error* dan sarana yang belum memadai dalam mendukung proses pengajuan klaim seperti kurangnya alat *scanner* dan komputer. Terdapat kendala pada aplikasi SIMRS yang sering mengalami *error* sehingga membuat petugas mengalami kesulitan. kurangnya sarana mengakibatkan tertundanya pekerjaan petugas dan menjadi faktor pengaruh dalam proses pengajuan klaim BPJS kesehatan.
- e. Faktor metode diketahui bahwa yang mempengaruhi keterlambatan klaim yaitu tidak ada SOP tentang pengajuan klaim BPJS sehingga tidak ada aturan yang diikuti terkait proses klaim BPJS dan membuat pengajuan klaim BPJS tidak tepat waktu.

## 4.2 Saran

### a. Bagi fasilitas pelayanan kesehatan

- 1) Petugas rumah sakit dapat mengikuti pelatihan sesuai dengan bidangnya sehingga dapat meningkatkan kualitas dan pengetahuan terkait dengan pengajuan klaim BPJS.
- 2) Membuat anggaran khusus untuk menunjang sarana dan prasarana yang berkaitan dengan proses klaim BPJS kesehatan di rumah sakit.
- 3) Menetapkan standar/ target kinerja penyelesaian berkas, dan melengkapi berkas klaim baik dalam hal medis maupun dalam hal administrasi
- 4) Perlunya menambah fasilitas sarana yang dapat mendukung dalam proses pengajuan klaim BPJS kesehatan, seperti Komputer, printer, dan jaringan wifi. Dan diadakannya *maintenance* berkala terkait jaringan internet dan komputer yang sering mengalami kendala.
- 5) Dapat mengajukan tentang pembuatan SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait dengan kelengkapan klaim berkas BPJS dengan tujuan agar dapat meminimalisir terjadinya keterlambatan yang disebabkan oleh ketidaklengkapan berkas klaim.

### b. Bagi peneliti selanjutnya

- 6) Diharapkan hasil dari penelitian dapat menjadi perbandingan atau pertimbangan untuk dijadikan perbaikan pada pemaparan inti dari hasil penelitian ataupun abstrak agar di buat lebih terperinci sehingga dapat mempermudah pembaca untuk mengerti.
- 7) Diharapkan dapat mengembangkan analisis terkait dengan penyebab keterlambatan klaim BPJS di rumah sakit dengan metode maupun teori yang lain dengan lebih baik.