

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor faktor yang memengaruhi terjadinya klaim pending BPJS Kesehatan di unit rawat inap RSUD Haji Provinsi Jawa Timur, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### **1. Faktor Administratif**

Faktor administratif berada pada kategori tinggi (87%), yang menunjukkan bahwa kelengkapan dokumen klaim seperti resume medis, hasil pemeriksaan penunjang, dan berkas pendukung lainnya telah disiapkan dengan baik dan sesuai ketentuan. Hal ini menegaskan bahwa faktor administratif bukan menjadi penyebab utama terjadinya klaim pending. Kondisi ini mengindikasi bahwa sebagian besar dokumen klaim telah memenuhi standar BPJS dan mengikuti SOP yang berlaku.

##### **2. Faktor Sumber Daya Manusia (Pengetahuan dan Beban Kerja)**

Pengetahuan petugas terkait proses klaim BPJS berada pada kategori tinggi (90%), menunjukkan bahwa SDM memahami prosedur pengajuan klaim, regulasi BPJS, dan koding medis dengan baik. Namun, beban kerja berada pada kategori sedang dan menjadi faktor paling berpengaruh terhadap terjadinya klaim pending.

## 6.2 Saran

### 1. Bagi Rumah Sakit

- a. Rumah sakit perlu melakukan optimalisasi manajemen beban kerja dengan meninjau ulang pembagian tugas, mengatur alur kerja secara efektif agar proses pemberkasan dan pengajuan klaim dapat berjalan tepat waktu
- b. Rumah sakit melaksanakan audit internal klaim secara berkala, terutama pada aspek kelengkapan berkas, kepatuhan terhadap SOP, ketepatan pengodean, dan ketepatan waktu proses. Audit internal ini berfungsi sebagai mekanisme deteksi dini terhadap potensi kesalahan sebelum klaim diajukan ke BPJS

### 2. Bagi Peneliti selanjutnya

- a. Penelitian mendatang perlu menambahkan variabel lain seperti sistem informasi, kepatuhan dokumen medis, regulasi klaim dan kualitas dokumen klinis untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor penyebab klaim pending
- b. Penggunaan metode penelitian analitik atau campuran agar dapat mengukur hubungan antar variabel sekaligus menggali informasi mendalam terkait hambatan proses klaim
- c. Penerapan audit internal terstruktur sebagai bagian dari proses penelitian dapat membantu meningkatkan akurasi data serta mengatasi keterbatasan penelitian yang hanya bergantung pada kuesioner