

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan informasi yang diperoleh maka kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Hasil pengukuran IKK sebagai gambaran pemberdayaan organisasi di Instalasi PAT tercapai 67,2% yang termasuk dalam kategori baik, tetapi ada 3 variabel kepuasan karyawan yang jumlah IKK nya berada dibawah total IKK agregat yaitu variabel kualitas supervisi oleh pimpinan sebesar 44%. Variabel kesempatan meningkatkan pengetahuan sebesar 48% dan variabel kesempatan pengembangan karier sebesar 60%.
2. Diperlukan upaya penataan sistem pengembangan karier sumber daya manusia termasuk upaya peningkatan anggaran pelatihan bagi petugas pengelolaan klaim dimana keterlambatan dalam pengajuan klaim yang akan berakibat pada kegagalan klaim BPJS Kesehatan dapat berdampak langsung kepada keuangan rumah sakit.
3. 35% kelengkapan persyaratan berkas klaim yang tidak lengkap baik secara persyaratan administrasi maupun secara medis dan sebanyak 65 % persyaratan pengajuan berkas klaim lengkap. Rata-rata pengembalian berkas ke Instalasi PAT membutuhkan waktu kurang lebih selama 4 hari.
4. Waktu penyelesaian 1 berkas klaim petugas verifikasi administrasi sampai berkas di entry membutuhkan waktu selama 18:39:03 per berkas. Tingkat

produktivitas di instalasi PAT petugas pengelolaan klaim dapat menyelesaikan berkas sebanyak 83 berkas/hari. Dengan demikian atasan / Kepala Instalasi PAT dapat langsung menetapkan standar/target kinerja penyelesaian berkas per petugas dan membuat perjanjian kinerja sesuai dengan waktu penyelesaian 1 berkas klaim yang membutuhkan waktu 18 menit.

5. Jumlah sumber daya manusia petugas pengelolaan klaim, dinilai masih belum tercukupi karena jumlah petugas pengelolaan klaim BPJS Kesehatan pada pasien rawat inap hanya berjumlah 5 orang sedangkan berkas klaim yang diajukan sebanyak 11.346 berkas pada tahun 2018 dan sebanyak 10.644 berkas pada tahun 2017 itu yang menyebabkan beban kerja yang diterima banyak. Dilihat dari segi kompetensi dinilai masih kurang karena masih ada beberapa petugas klaim yang masih belum mengikuti pelatihan yang sesuai dengan jabatannya.

6.2 Saran

1. Perlu adanya evaluasi ke pada pihak manajemen untuk lebih meningkatkan pelatihan yang dapat diikuti oleh semua karyawan, khususnya kepada petugas pengelolaan klaim yang belum pernah dilatih sesuai dengan jabatannya, sehingga dapat meningkatkan keterampilan dan keahlian dimasing-masing bidangnya.

2. Rumah sakit harus memperhatikan aspek-aspek hasil pengukuran IKK yang masih rendah seperti kesempatan meningkatkan pengetahuan, kesempatan mengembangkan karier dan kualitas supervisi oleh pimpinan
3. Perlu adanya penambahan petugas pengelolaan klaim BPJS Kesehatan pasien rawat inap agar pengajuan klaim ke BPJS Kesehatan tepat waktu serta untuk meminimalisir angka keterlambatan dalam pengajuan klaim yang akan berdampak pada kegagalan klaim
4. Perlu dilakukan pengecekan ulang terhadap persyaratan-persyaratan berkas pengajuan klaim baik persyaratan administrasi maupun medis oleh petugas ruangan perawatan sebelum berkas tersebut diserahkan ke Instalasi PAT untuk meminimalisir angka keterlambatan pengajuan klaim
5. Perlu dilakukan evaluasi terhadap rumah sakit terkait pola dari kegagalan klaim,
6. SIM RS untuk *bill* pelayanan rawat inap perlu ditingkatkan lagi dan tidak manual sehingga efektif dalam pengelolaan klaim
7. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai peran *case manager* dan DPJP terkait keterlambatan dalam pengajuan klaim
8. Angka dari kegagalan klaim tahun 2018 bisa dipakai sebagai target kinerja Instalasi PAT. Jadi tahun 2020 instalasi PAT tingkat kegagalan klaim harus kurang dari 20 berkass.