

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor penyebab keterlambatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di rumah sakit, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Faktor penyebab keterlambatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di rumah sakit yang paling banyak berpengaruh yang dibahas dalam jurnal yang dikumpulkan adalah faktor *man*.
2. Faktor penyebab keterlambatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di rumah sakit faktor *money* diantaranya yaitu kurangnya anggaran jurnal 4 (penelitian Aplin dan Ningsih).
3. Faktor penyebab keterlambatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di rumah sakit faktor *machine* diantaranya yaitu, a) Internet *error* sebanyak 6 jurnal (jurnal 2, jurnal 3, jurnal 4, jurnal 5, jurnal 7, dan jurnal 10); b) Kinerja komputer lamban sebanyak 3 jurnal (jurnal 3, jurnal 5, jurnal 10); c) Kurangnya jumlah sarana komputer dan printer jurnal 6 (penelitian Harnanti dan Purwanti).
4. Faktor penyebab keterlambatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di rumah sakit faktor *material* diantaranya yaitu ketidaklengkapan persyaratan pengajuan berkas klaim dari 10 jurnal (jurnal 1 sampai dengan 10).

5. Faktor penyebab keterlambatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan di rumah sakit faktor *method* diantaranya yaitu tidak adanya SPO/regulasi tentang prosedur pengajuan klaim BPJS sebanyak 4 jurnal (jurnal 4, jurnal 5, jurnal 6, dan jurnal 10).

## 5.2. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan di atas terdapat beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi rumah sakit, perlu dilakukan peningkatan baik secara kuantitas maupun kualitas pada sumber daya manusia yang terkait dengan proses pengklaiman BPJS Kesehatan khususnya pada petugas *assembling*, petugas *grouping*, petugas *coder*, petugas verifikator, perawat, dan dokter. Perlu adanya pembuatan atau pembaharuan SOP tentang proses klaim BPJS Kesehatan. Selain itu juga perlu adanya peningkatan dan perbaikan sarana prasarana untuk mendukung proses klaim agar rumah sakit dapat menurunkan angka terjadinya keterlambatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai keterlambatan pengajuan klaim BPJS Kesehatan yang lebih luas dan mendalam dengan menggunakan teori atau metode lain yang lebih baik untuk memberikan pemahaman dan kemampuan terkait manajemen asuransi di rumah sakit.