

## **BAB 5 PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

1. Berdasarkan faktor *man* faktor penyebab terjadinya *pending claim* yaitu pengembangan SDM yang masih kurang, keterbatasan jumlah petugas dan kurangnya motivasi dari pimpinan.
2. Berdasarkan Faktor *matherial* permasalahan pada berkas klaim yaitu ketidaklengkapan berkas klaim dan kesalahan diagnosa kendala tersebut dikarenakan dalam formulir tersebut masih belum terdapat tanda tangan DPJP, adanya kesalahan koding yang disebabkan karena tulisan DPJP yang tidak jelas sehingga hasil koding yang tertulis tidak sesuai.

### **5.2 Saran**

Penelitian selanjutnya menyarankan agar penelitian selanjutnya lebih dalam lagi dalam melakukan penelitian untuk menambahkan beberapa faktor *machine* yaitu tentang sarana dan prasarana yang berkaitan tentang klaim.