

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka kesimpulan faktor penyebab *pending claim* BPJS Kesehatan, yaitu :

1. Terdapat 5 kategori faktor penyebab terjadinya *pending claim* yang banyak ditemukan yaitu adanya ketidaklengkapan pengisian rekam medis (14 sumber), adanya kesalahan coding (8 sumber), belum tersedianya SPO (8 sumber), perbaikan administrasi (7 sumber) dan adanya perbedaan persepsi coding antara rumah sakit dengan verifikator BPJS Kesehatan (7 sumber).
2. Kejadian *pending claim* di rumah sakit masih banyak terjadi di rumah sakit. Hal ini terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara klaim yang diajukan oleh rumah sakit dengan regulasi – regulasi yang terkait sehingga menyebabkan klaim yang diajukan tidak dapat disetujui oleh BPJS Kesehatan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti menyarankan adanya :

1. Melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan adanya pelatihan, sosialisasi, evaluasi, *monitoring*, dan pemenuhan sarana prasarana yang mendukung proses klaim agar rumah sakit dapat menurunkan jumlah terjadinya *pending claim* BPJS Kesehatan.
2. Penelitian lebih lanjut dengan mengembangkan penelitian tentang *pending claim* yang lebih luas terutama pada studi literatur untuk memberikan

pemahaman dan kemampuan dalam melakukan telah kritis pada hasil penelitian terdahulu baik itu jurnal maupun artikel ilmiah.