

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor penyebab *pending claim* BPJS Kesehatan di rumah sakit ditinjau dari faktor 5M yaitu :

- a. Faktor *Man* yaitu kualitas petugas kesehatan meliputi ketidaktepatan petugas saat pemberkasan dan pengetahuan dalam menentukan koding penyakit maupun tindakan pasien.
- b. Faktor *Material* yaitu ketidaklengkapan berkas klaim BPJS Kesehatan dikarenakan laporan hasil pemeriksaan penunjang diagnosa pasien yang tidak dilampirkan.
- c. Faktor *Method* yaitu belum adanya SOP yang mengatur mengenai pelaksanaan proses klaim BPJS Kesehatan di rumah sakit.
- d. Faktor *Machine* yaitu kendala pada jaringan internet *error* yang dapat menghambat proses input pada aplikasi INA-CBGs.
- e. Faktor *Money* tidak dapat ditemukan dalam 10 jurnal yang diteliti terkait *pending claim*, dan hanya membahas terkait dampak kerugian rumah sakit.

#### **5.2 Saran**

- a. Setiap rumah sakit sebaiknya perlu mengadakan pelatihan maupun seminar terkait proses klaim BPJS Kesehatan atau terkait koding yang digunakan dalam proses pengajuan klaim

- b. Perlu dilakukan analisis beban kerja untuk menghindari beban kerja yang *overload*. Beban kerja berlebih dapat mengakibatkan kegiatan kerja kurang optimal khususnya saat proses klaim BPJS Kesehatan.
- c. Disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk menambah kata kunci dan referensi lebih banyak lagi tentang *pending claim* BPJS Kesehatan.