

## **BAB 6**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

1. Karakteristik petugas pengelola klaim BPJS di era new normal masih ditemukan kendala yaitu petugas sangat terbatas, beban kerja tinggi selama pandemi, dan belum familiar IT.
2. Besaran tarif klaim BPJS di era new normal masih ditemukan kendala yaitu besaran tarif klaim cenderung naik selama pandemi.
3. Alur pengajuan klaim BPJS di era new normal masih ditemukan kendala yaitu alur klaim lebih lama karena adanya peningkatan jumlah pasien selama pandemi.
4. Persyaratan klaim BPJS di era new normal masih ditemukan kendala yaitu banyak pasien yang masih belum tertib dalam administrasi karena kurangnya pengetahuan mengenai persyaratan administrasi klaim BPJS.
5. Proses verifikasi klaim BPJS pada era new normal masih ditemukan kendala yaitu kekurangan dokumen yg harus dilampirkan sehingga terjadi kendala pada saat verifikasi dan masih terdapat beberapa kode ICD yang masih kurang sesuai dengan diagnosisnya.
6. Hasil evaluasi pelaksanaan klaim BPJS yang efektif pada era new normal masih ditemukan kendala terkait karakteristik petugas klaim BPJS, besaran tarif BPJS, alur pengajuan klaim BPJS, persyaratan klaim BPJS, dan proses verifikasi klaim BPJS sehingga diperlukan solusi untuk mengatasi hal tersebut.

## **6.2 Saran**

### **6.2.1 Untuk Rumah Sakit**

1. Mempertimbangkan penambahan tenaga kerja terutama di bagian klaim jika memang jumlah tenaga kerja masih kurang berdasarkan perhitungan WISN.
2. Perlunya manajemen SDM yang baik agar tenaga kesehatan tidak mengalami stres akibat kerja.
3. Perlunya penyesuaian jumlah tarif klaim selama pandemi.
4. Perlunya melakukan inovasi dengan membuat kebijakan tentang sarana dan prasarana yang akan digunakan untuk pelayanan pasien.
5. Perlunya monitoring dan evaluasi terhadap kinerja petugas di bagian klaim BPJS.
6. Perlunya melakukan efisiensi terhadap keuangan rumah sakit.

### **6.2.2 Untuk Petugas Klaim BPJS di Rumah Sakit**

1. Perlunya kesadaran yang tinggi oleh petugas untuk melengkapi berkas rekam medis secara baik.
2. Perlunya selalu mengikuti pendidikan dan pelatihan tentang pengklaiman BPJS yang telah disediakan rumah sakit.

### **6.2.3 Untuk Masyarakat Pengguna BPJS**

1. Perlunya sosialisasi dan edukasi tentang persyaratan klaim terhadap masyarakat peserta BPJS yang ingin berobat ke fasilitas kesehatan