

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

1. Unsur *man* yang menyebabkan terjadinya *pending claim* antara lain kesalahan *coding* yang disebabkan oleh petugas merasa kesulitan dalam membaca tulisan dokter, SDM yang masih kurang, dan ketidaktelitian petugas.
2. Unsur *material* yang menyebabkan terjadinya *pending claim* antara lain ketidaklengkapan berkas klaim, ketidaklengkapan lembar pemeriksaan penunjang, serta ketidaksesuaian diagnosa dengan isi resume medis dan hasil pemeriksaan penunjang.
3. Unsur *method* yang menyebabkan terjadinya *pending claim* antara lain belum adanya SOP pelaksanaan pekerjaan pengajuan klaim, tersedianya SOP namun sudah *expired* sehingga sudah tidak dapat digunakan, serta perbedaan persepsi antara petugas rumah sakit dengan verifikator BPJS Kesehatan.
4. Unsur *machine* yang menyebabkan terjadinya *pending claim* antara lain disebabkan oleh sambungan internet yang lambat, jaringan komputer yang sering mengalami eror, serta kurangnya sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pengajuan klaim.
5. Faktor yang paling dominan yang menyebabkan terjadinya *pending claim* BPJS Kesehatan di rumah sakit berdasarkan penelitian terhadap

10 artikel adalah unsur *material* dengan unsur terbanyak dari *pending claim* akibat faktor *material* adalah ketidakkengkapan berkas klaim..

## **5.2. Saran**

Saran kami kepada peneliti selanjutnya adalah sebaiknya dilakukan penelitian tentang identifikasi upaya dan menemukan solusi untuk mengoptimalkan manajemen *casemix* untuk pencegahan terjadinya kasus *pending claim*.