

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis penyebab keterlambatan pengajuan klaim pasien rawat jalan BPJS Kesehatan Rumah Sakit X Jawa Timur yang dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penelitian menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pada tahun 2023 pengajuan klaim pasien rawat jalan BPJS kesehatan di Rumah Sakit X Jawa Timur masih mengalami keterlambatan, dengan rata-rata keterlambatan selama 10 hari.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat penyebab keterlambatan pengajuan klaim pasien rawat jalan BPJS kesehatan.
3. Penyebab keterlambatan berdasarkan *Man* yaitu jumlah pegawai unit penjaminan masih mengalami kekurangan jumlah sebanyak 3 orang, sedangkan terkait pelatihan pegawai belum diberikan secara merata kepada pegawai unit penjaminan dalam 1 tahun terakhir.
4. Penyebab keterlambatan berdasarkan *Method* yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berkaitan dengan *process* pengajuan klaim pasien rawat jalan BPJS kesehatan secara keseluruhan masih belum ada.
5. Penyebab keterlambatan berdasarkan *Material* ada sebanyak 41% atau 41 berkas klaim dari 100 yang belum lengkap.

6. Penyebab keterlambatan berdasarkan Pengambilan berkas klaim oleh pegawai penjaminan yaitu pernah terjadi keterlambatan dalam pengambilan berkas klaim, dan ketidak sesuaian tanggal berkas dengan tanggal pengambilan, ketidaksesuaian jumlah berkas dengan jumlah kunjungan dalam 1 hari, dan untuk permasalahan yang sering dihadapi dalam pengambilan berkas klaim terjadi keterlambatan berkas pada alur sebelum sampai ke penjaminan, keterlambatan berkas sampai 6 hari

7. Penyebab keterlambatan berdasarkan *Entry* E-klaim INA-CBGs yaitu pernah terjadi kesalahan dalam pengkodean, dan untuk permasalahan yang sering dihadapi dalam *process Entry* E-klaim INA-CBGs yaitu jaringan internet, Sulit mencari diagnosa dan tindakan yang disingkat, listrik padam, terkadang diagnosa dan tindakan tidak tertulis di lembar pelayanan.

8. Penyebab keterlambatan berdasarkan Kirim file txt melalui aplikasi diva, yaitu masih ditemukan permasalahan yang sering dihadapi dalam kirim file txt melalui aplikasi diva terkadang saat kirim online ke aplikasi diva *process* olah data txt gagal terkirim, *process* pengolahan data txt melalui aplikasi diva memerlukan waktu yang lama, ketidaksesuaian jumlah pasien dari txt dengan output dari aplikasi diva.

9. Penyebab keterlambatan berdasarkan Pengajuan klaim kepada bpjs kesehatan yaitu masih ditemukan permasalahan yang sering dihadapi dalam pengajuan klaim kepada bpjs kesehatan yaitu driver yang kurang.

## 6.2 Saran

1. Rumah sakit perlu melakukan penyesuaian jumlah pegawai dengan jumlah kebutuhan pegawai berdasarkan perhitungan ABK pada unit penjaminan kesehatan, dengan hal ini diharapkan dapat meminimalisasi resiko beban kerja yang berlebihan dalam unit penjaminan kesehatan.
2. Belum diberikannya pelatihan secara merata kepada pegawai penjaminan dalam 1 tahun terakhir, dapat mengakibatkan ketimpangan pengetahuan dan kemampuan petugas yang dapat mengakibatkan keterlambatan pengajuan klaim. Dengan adanya permasalahan tersebut rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelatihan pegawai secara merata kepada pegawai penjaminan, agar dapat meminimalisasi resiko ketimpangan pengetahuan antar pegawai dalam 1 unit.
3. Belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berkaitan dengan *process* pengajuan klaim rawat jalan BPJS kesehatan secara keseluruhan, dalam hal ini menyebabkan terjadi ketidakjelasan tugas dan tanggung jawab masing-masing pihak yang terlibat serta koordinasi di antara mereka. Dengan adanya permasalahan tersebut rumah sakit diharapkan dapat membuat SOP *process* pengajuan klaim BPJS rawat jalan secara keseluruhan sebagai landasan agar dalam pelaksanaannya menjadi lebih terarah, sehingga diharapkan dapat mengurangi permasalahan yang ada.
4. Permasalahan yang sering dihadapi dalam *Entry* E-klaim INA-CBGs masih ditemukan kendala pada jaringan internet hal ini dapat menghambat *Entry* E-klaim INA-CBGs. Dengan adanya permasalahan tersebut rumah sakit

diharapkan dapat melakukan maintenance berkala pada jaringan internet yang ada, sehingga dapat mengurangi resiko permasalahan yang terjadi.

5. Pemberkasan klaim pasien rawat jalan BPJS kesehatan masih menggunakan metode secara manual sehingga dapat menghambat dalam hal efisiensi waktu dan menimbulkan berbagai faktor resiko seperti hilangnya berkas klaim. Dengan adanya permasalahan tersebut rumah sakit diharapkan dapat membuat sistem yang terintegrasi secara digital antar unit yang terlibat dalam pemberkasan klaim dengan unit penjaminan kesehatan agar berkas klaim dari yang semula berbentuk fisik saat berkas masuk pada unit penjaminan menjadi bentuk digital, sehingga dapat mengurangi resiko permasalahan yang terjadi.
6. Dalam *process* klaim pasien rawat jalan BPJS kesehatan melibatkan beberapa unit dalam pemberkasan klaim dalam hal ini rumah sakit perlu mengadakan rapat koordinasi antar unit yang terlibat dalam pemberkasan klaim dengan unit penjaminan kesehatan, agar dapat meminimalisir miskomunikasi sehingga dapat mengurangi resiko permasalahan yang terjadi.