

BAB 5

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil selama pelaksanaan magang di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya, dapat disimpulkan bahwa proses pengajuan klaim BPJS Kesehatan rawat inap telah mengikuti prosedur yang ditetapkan, namun masih menghadapi beberapa tantangan dalam pelaksanaannya.

1. Identifikasi Prosedur Pengajuan Klaim Baru ke BPJS Kesehatan

Proses pengajuan klaim baru dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan untuk memastikan keakuratan data sebelum dikirimkan ke BPJS Kesehatan. Tahapan ini mencakup:

- a. Pengkodean diagnosis dan tindakan oleh petugas rekam medis.
- b. Verifikasi oleh tim verifikator untuk memastikan kesesuaian dengan standar pelayanan.
- c. Pengajuan klaim melalui sistem DIVA untuk diproses lebih lanjut.

Agar proses klaim berjalan lancar dan tidak mengalami keterlambatan, pengajuan klaim baru harus dilakukan sebelum tanggal 10 setiap bulannya sesuai dengan ketentuan BPJS Kesehatan.

2. Identifikasi Prosedur Pengajuan Klaim Susulan ke BPJS Kesehatan

Pengajuan klaim susulan dilakukan apabila terdapat ketidaksesuaian atau kekurangan data dalam klaim awal yang menyebabkan pending klaim. Proses ini dilakukan secara berjenjang untuk memastikan keakuratan dan validitas data sebelum tahap finalisasi. Tahapan yang dilakukan meliputi:

- a. Konfirmasi awal kepada Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) untuk memastikan kesesuaian data medis dengan layanan yang telah diberikan.
- b. Revisi data jika ditemukan ketidaksesuaian agar klaim sesuai dengan standar yang berlaku.
- c. Verifikasi melalui sistem iLogic untuk pengecekan awal, dilanjutkan ke sistem VIBI untuk validasi lebih lanjut, dan akhirnya diajukan ke sistem DIVA untuk finalisasi serta penyelesaian administrasi.

Dengan adanya sistem yang terstruktur ini, diharapkan klaim susulan dapat diproses lebih efisien, akurat, dan transparan sehingga mempercepat pencairan klaim oleh BPJS Kesehatan.

3. Identifikasi Hambatan dalam Pengajuan Klaim ke BPJS Kesehatan

Dalam pelaksanaan pengajuan klaim, terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kelancaran proses, di antaranya:

- a. *Human Error*: Kesalahan dalam penginputan data atau administrasi yang berpotensi menyebabkan keterlambatan atau bahkan penolakan klaim. Kesalahan ini umumnya disebabkan oleh kurangnya ketelitian dalam mengikuti prosedur standar yang telah ditetapkan.
- b. Kurangnya Pelatihan: kurangnya pelatihan rutin bagi petugas yang menangani pengajuan klaim berdampak pada kurangnya pemahaman terhadap prosedur, sehingga meningkatkan risiko kesalahan dalam pengisian data dan administrasi.
- c. Gangguan Sistem: Kendala teknis seperti *server error* atau kesalahan pada sistem iLogic, VIBI, dan DIVA dapat memperlambat proses verifikasi serta pengajuan klaim, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap keterlambatan pencairan dana klaim.
- d. Ketidaklengkapan Dokumen: Berkas klaim yang tidak lengkap atau tidak sesuai standar sering kali menyebabkan klaim ditolak atau harus diajukan ulang, sehingga memperpanjang proses administrasi.