

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Alur pengajuan klaim BPJS rawat inap di Rumah Sakit Nur Hidayah bantul sudah sesuai dengan pedoman SPO yang berlaku di rumah sakit. Hal ini menunjukkan adanya kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku dalam proses pengajuan klaim.
2. Terdapat tiga aspek utama yang menjadi penyebab utama terjadinya *pending* klaim, yaitu aspek medis sebanyak 49%, aspek koding 28%, dan aspek administrasi 23%. Aspek medis menjadi faktor paling banyak terjadinya *pending*, terutama pada alasan indikasi untuk rawat inap. Dari ketiga aspek penyebab *pending* klaim, menunjukkan bahwa proses pengajuan klaim sangat bergantung pada tingkat akurasi dan kelengkapan dari dokumentasi klinis dan administratif.
3. Penyebab *pending* klaim di Rumah Sakit Nur Hidayah bantul dapat dilihat dari unsur 5M, yaitu *man*, *material*, *method*, *machines*, dan *money*. Unsur *money* (uang) menjadi penyebab utama terjadinya *pending* klaim, karena tidak adanya alokasi dana untuk pelatihan petugas dan *maintenance* rutin yang berpengaruh terhadap kinerja pengelolaan klaim.
4. Upaya penanganan yang dilakukan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dalam meminimalisir *pending* klaim adalah dengan menerapkan proses pengajuan klaim sesuai dengan SPO yang ada di rumah sakit, serta

melakukan evaluasi dan koordinasi sebelum klaim diajukan kepada BPJS Kesehatan. Namun hal tersebut belum optimal, karena masih adanya klaim tertunda meski telah dilakukan evaluasi dan *doublecrosscheck*, sehingga diperlukan evaluasi menyeluruh dari manajemen *internal* dan BPJS Kesehatan.

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul:

- a. Petugas dan koordinator *casemix* diharapkan menjaga konsistensi dalam menerapkan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang ada, termasuk menyusun SPO baru terkait verifikasi *internal*, agar proses klaim berjalan sesuai standar yang ditetapkan.
- b. Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul sebaiknya memberikan pengalokasian dana untuk melibatkan petugas *casemix* dalam program pelatihan rutin yang relevan dengan sistem *casemix* dan regulasi BPJS Kesehatan, untuk meningkatkan kompetensi dan memastikan petugas selalu mengikuti perkembangan aturan terbaru, terutama bagi petugas yang tidak memiliki latar belakang rekam medis.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih hanya berfokus pada identifikasi faktor-faktor penyebab *pending* klaim BPJS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur secara lebih objektif kontribusi masing-masing faktor terhadap terjadinya *pending* klaim.