

BAB V

PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Secara umum, proses pengajuan klaim BPJS di Rumah Sakit Persahabatan berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat kendala klaim pending. Rumah sakit mengatasi masalah ini dengan perencanaan yang sistematis, namun penelitian menemukan beberapa faktor utama penyebab klaim pending. Dari segi faktor *man* kendala yang paling menonjol adalah koordinasi yang kurang optimal antara unit pelayanan dan instalasi verifikasi akibat ketidaksesuaian target pengumpulan berkas, serta tantangan pembaruan pengkodean ICD yang memerlukan peningkatan kompetensi petugas koder. Permasalahan pada faktor *man* ini juga berkaitan erat dengan faktor *material*, di mana sering ditemukan ketidaklengkapan dan ketidaksinkronan antara data tindakan medis yang tercatat di resume medis dengan data pada billing, sehingga memerlukan revisi oleh dokter DPJP. Variasi kecepatan dokter dalam melakukan revisi turut memengaruhi kelancaran proses klaim secara keseluruhan.

Selain faktor *man* dan *material*, hambatan juga muncul dari aspek *machine*, terutama terkait dengan lambatnya jaringan internet yang mengganggu proses pembaruan perangkat lunak aplikasi klaim dan memperlambat respons sistem. Kondisi ini berdampak langsung pada efisiensi pengajuan klaim secara real-time. Sementara itu, dari sisi *method*, kendala timbul akibat pengelolaan standar pelayanan rawat jalan yang belum terorganisir secara optimal. Akibatnya, petugas administrasi harus menanggung beban kerja tambahan untuk memastikan pasien datang dan menerima pelayanan sesuai prosedur yang berlaku, sehingga berpotensi memperlambat proses verifikasi dan pengajuan klaim. Berbagai tantangan ini menunjukkan perlunya perbaikan dan penyesuaian baik dari sisi sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, maupun standar operasional prosedur agar proses pengajuan klaim di Rumah Sakit Persahabatan dapat berjalan lebih efektif dan efisien ke depannya.

Aurelia Editha Lesmana, 2025

ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT DALAM KLAIM BPJS KESEHATAN YANG BERDAMPAK PADA STABILITAS KEUANGAN RUMAH SAKIT PERSAHABATAN TAHUN 2024

UPN "Veteran" Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Terjadinya klaim yang pending menyebabkan pembayaran klaim menjadi tertunda, sehingga berdampak pada biaya operasional dan arus kas (cashflow) Rumah Sakit Persahabatan. Penundaan ini mengganggu kelancaran pembiayaan kebutuhan rumah sakit sehari-hari, mulai dari penyediaan alat medis hingga pembayaran gaji tenaga kesehatan. Untuk mengantisipasi dampak tersebut, Rumah Sakit Persahabatan menerapkan strategi pengajuan uang muka di awal melalui klaim real time kepada BPJS, sehingga sebagian dana dapat diterima lebih cepat untuk mendukung operasional. Selain itu, rumah sakit juga melakukan efisiensi belanja dengan memprioritaskan pengeluaran yang paling mendesak dan esensial, guna menjaga kestabilan keuangan dan memastikan pelayanan kesehatan tetap berjalan tanpa hambatan.

V.2. Saran

V.2.1 Bagi Rumah Sakit

Saran yang dapat peneliti ajukan bagi pihak rumah sakit berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, antara lain :

- a. Dokter dan perawat disarankan untuk lebih teliti dan disiplin dalam pengisian resume medis pasien serta penetapan diagnosis serta tindakan yang sesuai dengan data billing guna memastikan seluruh data yang dibutuhkan untuk klaim sudah lengkap dan sesuai dengan standar BPJS.
- b. Penerapan sistem penghargaan dan sanksi untuk meningkatkan kedisiplinan dokter DPJP dalam pengumpulan kembali berkas resume medis pasien.
- c. Optimalisasi jaringan internet guna memudahkan petugas koder dalam melakukan proses pengkodean dengan lebih cepat dan akurat.
- d. Penyelenggaraan pelatihan atau seminar secara berkala rutin oleh rumah sakit guna meningkatkan kompetensi petugas, khususnya petugas koder, guna meningkatkan pengelolaan pengkodean JKN sesuai dengan perkembangan regulasi dan standar pelayanan kesehatan.
- e. Evaluasi dan pengawasan berkala terhadap proses klaim agar setiap hambatan dapat diidentifikasi dan segera diperbaiki agar proses pengajuan klaim dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

V.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran yang dapat peneliti ajukan untuk peneliti selanjutnya berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, antara lain :

- a. Lakukan penelitian di beberapa rumah sakit dengan karakteristik yang berbeda agar dapat membandingkan faktor penghambat klaim pending dan dampaknya pada keuangan rumah sakit.
- b. Kembangkan indikator yang lebih spesifik untuk mengidentifikasi faktor penghambat tambahan yang mempengaruhi klaim pending di rumah sakit.