

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang berkaitan dengan penyebab berkas klaim yang pending di instalasi rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang sebagai berikut:

1. Dari sisi pengisian resume medis yaitu ketidaklengkapan pengisian resume medis yang terjadi karena kesibukan DPJP akibat jadwal DPJP yang padat. Ketidaklengkapan juga disebabkan pengisian resume medis tidak dilakukan H-1 (sesuai SOP) sebelum pasien pulang, namun lebih sering ketika hari H pasien pulang. Pengisian resume yang diwakilkan oleh residen terkadang tidak disupervisi oleh DPJP.
2. Dari sisi pengkodean dan entri data yaitu ketidaktepatan kodifikasi diagnosis dan prosedur. Hal ini terjadi karena proses pengkodean dilakukan dalam waktu 1-2 menit, menggunakan ICD 10 volume 3 dan tidak merujuk ke ICD 10 volume 1. Staf koder pada umumnya menghafalkan kode diagnosis dan prosedur. Serta belum adanya pelatihan yang berkelanjutan terhadap staf koder dalam rangka meningkatkan kompetensi terkait proses pengkodean.
3. Dari sisi kelengkapan berkas administrasi klaim bahwa berkas klaim yang tidak lengkap disebabkan karena banyaknya berkas yang harus di scan dan diupload ke sistem jaringan validasi berkas. Proses scanning berkas yang banyak dilakukan pada akhir bulan pengajuan klaim menyebabkan berkas klaim yang dikumpulkan tidak lengkap. Berkas

klaim yang tidak lengkap dalam proses penagihan klaim akan dikembalikan kepada pihak yang terkait untuk diperbaiki atau dilengkapi terlebih dahulu

4. Dari sisi verifikasi berkas klaim disimpulkan bahwa proses verifikasi berkas klaim sudah memiliki SOP namun SOP yang ada masih bersifat umum. Terdapat perbedaan persepsi antara verifikator internal rumah sakit dengan verifikator BPJS Kesehatan yang mempengaruhi angka *pending claim* di Rumah Sakit. Berkas klaim yang pending karena ketidaksesuaian diagnosis atau resume dan berkas klaim yang tidak lengkap disebabkan oleh ketidaktelitian dari verifikator internal rumah sakit.

6.2 Saran

Saran yang berkaitan dengan penyebab berkas klaim yang pending di instalasi rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang sebagai berikut:

1. Dari sisi pengisian resume medis yaitu harapannya adalah DPJP dapat melakukan pengisian resume medis dengan lengkap, serta manajemen Rumah Sakit perlu melakukan monitoring dan evaluasi bulanan secara rutin terkait pengisian resume medis ke DPJP dan pembuatan SOP pengisian resume medis yang lebih detail serta membagikan SOP pengisian resume medis dalam bentuk fisik kepada DPJP.
2. Dari sisi pengkodean dan entri data, pihak manajemen perlu mengadakan pelatihan *coding* yang berkelanjutan bagi staf koder dan membuat SOP

3. pengkodean lebih rinci memuat langkah pengkodean yang harus merujuk pada volume 1 ICD 10.
4. Dari sisi kelengkapan administrasi berkas klaim dan verifikasi internal berkas klaim perlu wadah untuk diskusi bersama dan monitoring secara rutin terkait permasalahan klaim bersama manajemen rumah sakit.
5. Dari sisi ketelitian verifikator terdapat keterbatasan dalam penelitian ini, karena tidak mendapatkan informasi terkait kinerja dari verifikator BPJS Kesehatan. Hal ini disebabkan oleh belum disetujuinya permintaan untuk melakukan proses penelitian oleh BPJS pusat sampai penelitian ini selesai dilakukan. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya, mendapatkan informasi terkait kinerja dari verifikator BPJS Kesehatan. Selain itu, BPJS Kesehatan diharapkan dapat membedakan informasi mengenai peserta BPJS Kesehatan dengan informasi mengenai kinerja pegawai BPJS Kesehatan.

