

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Tinjauan Administrasi Klaim Kecelakaan Lalu Lintas di RSUD Kanjuruhan dapat diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses administrasi klaim kecelakaan lalu lintas adalah Jasa Raharja sebagai pihak penjamin pertama, selanjutnya dijamin oleh BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Taspen, Asabri Jamkesda, In Health, dan pembayaran secara pribadi dari pasien itu sendiri. Pihak yang terlibat yakni kepolisian, petugas pendaftaran, dan petugas casemix. Tidak ada loket khusus untuk pasien Kecelakaan Lalu lintas. Aplikasi khusus yang digunakan dalam proses administrasi klaim kecelakaan lalu lintas adalah SIMRS, V-Claim dan INA CBG`S dari BPJS Kesehatan, aplikasi PLKK dari BPJS Ketenagakerjaan, dan aplikasi TACS milik kepolisian.
2. Prosedur klaim kecelakaan lalu lintas dilaksanakan setelah pasien mendapatkan penanganan, petugas menghubungi jasa raharja berdasarkan laporan kepolisian, pihak jasa raharja menerbitkan jaminan awal atau biasa disebut Guarantee Letter (GL). Setelah korban tersebut sudah dipastikan terjamin, pasien atau keluarga pasien akan melakukan pendaftaran di PAT IGD RSUD Kanjuruhan. Pada saat di PAT IGD pasien akan dilakukan pendaftaran melalui sistem TACS. Penjaminan yang dapat dijamin oleh Jasa Raharja maksimal 20.000.000, selebihnya akan dilaihkan kepada penjamin kedua yakni BPJS Kesehatan/BPJS Ketenagakerjaan/Taspen, Asabri Jamkesda/In Health/ pribadi. Hambatan yang terjadi saat proses klaim adalah disiplinnya petugas dalam finalisasi biaya, kesalahan tagging oleh petugas rumah sakit, aplikasi V-Claim, belum adanya SOP khusus klaim kecelakaan lalu lintas, dan sistem administrasi pengajuan klaim Jasa Raharja masih manual, ketidaklengkapan identitas pasien, masyarakat yang takut melapor pihak kepolisian, miskomunikasi oleh

keluarga korban, pasien tidak jujur dalam mengungkapkan penyebab kecelakaan, dan klaim BPJS Kesehatan umum dan klaim BPJS Kesehatan korban kecelakaan lalu lintas masih dalam satu tanggal saat pengajuan.

3. Penolakan klaim hampir tidak pernah terjadi. Penolakan klaim disebabkan kejadian kecelakaan tunggal yang tidak dijamin ,perbedaan diagnose ketika terjadi kecelakaan dan pada saat kontrol. Pasien merasa sangat puas dengan pelayanan klaim di RSUD Kanjuruhan.

5.2 Saran

1. Bagi Rumah Sakit

Memberikan pelatihan dan pembinaan mengenai disiplin kerja kepada seluruh petugas sehingga kualitas pelayanan Rumah Sakit semakin meningkat. Penerapan pendaftaran online sebagai upaya pengoptimalan pelayanan. Menyediakan loket khusus kecelakaan lalu lintas yang dijaga oleh petugas khusus kecelakaan lalu lintas untuk meminimalisir terjadinya kesalahan dalam proses klaim.

2. Bagi Jasa Raharja

Menyediakan SDM yang stand by di Rumah Sakit yang bertugas memantau proses klaim kecelakaan lalu lintas agar memperlancar proses klaim. Terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait penjaminan Jasa Raharja dan ketentuan yang berlaku. Melakukan perbaikan aplikasi eksternal yang dapat diakses oleh peserta agar proses klaim lebih optimal. Bekerjasama dengan kepolisian untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait klaim kecelakaan lalu lintas. Mengembangkan aplikasi yang bisa diakses oleh Rumah Sakit untuk mengajukan klaim kecelakaan lalu lintas.

3. Bagi Kepolisian

Meminimalisir terjadinya kecurangan yang dilakukan oleh pihaknya yang menyebabkan masyarakat enggan untuk melapor. Melakukan pelayanan dengan jujur dan adil kepada masyarakat.

4. Bagi BPJS Kesehatan

Melakukan update aplikasi V-Claim yang dalam penggunaannya dapat dilakukan perbaikan atau dapat di edit. Menambah kebijakan terkait batas waktu pengajuan khusus klaim kecelakaan lalu lintas. Menyediakan SDM yang stand by di Rumah Sakit yang bertugas memantau proses klaim kecelakaan lalu lintas agar memperlancar proses klaim.

5. Bagi Pasien

Memberikan informasi yang sebenar-benarnya mengenai penyebab kecelakaan lalu lintas. Segera melengkapi persyaratan agar pelayanan klaim tidak begitu lama.

6. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat melakukan penelitian mengenai koordinasi pihak-pihak yang berperan terhadap klaim kecelakaan lalu lintas.