

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Komponen masukan (*input*) :
 - a) Dalam aspek *Material*, jenis klaim yang dilayani di Puskesmas Singosari yaitu klaim RITP, klaim ANC/PNC (*Antenatal Care / Postnatal care*), KB, dan Ambulan. Jenis klaim yang tidak ada di Puskesmas Singosari adalah Pelayanan Prolanis, namun klaim tersebut mulai dilaksanakan kembali pada awal tahun 2024
 - b) Dalam aspek *Method*, tidak ada SOP Khusus yang dibuat puskesmas untuk proses pengajuan klaim BPJS non kapitasi di Puskemas Singosari, hanya ada petunjuk teknis dari BPJS Kesehatan.
 - c) Dalam aspek *Man*, tidak ada petugas khusus untuk proses entri, namun telah dibagi Penanggung Jawab (PJ) disetiap pelayanan klaim BPJS non kapitasi yang dibantu dengan bidan yang bekerja pada ruangan Poli KIA
 - d) Dalam aspek *Machine*, fasilitas yang menunjang proses pengajuan klaim BPJS non kapitasi menggunakan alat elektronik sebagai media pengentrian dan menggunakan alat tulis sebagai bahan pengumpulan berkas klaim BPJS non kapitasi. Terdapat kendala pada aplikasi *Pcare* yang tidak bisa digunakan bersamaan dengan PC lain yang menyebabkan petugas tidak bisa mengentri berkas tepat waktu.
2. Komponen proses (*process*) :
 - a) Dalam aspek pemeriksaan berkas klaim BPJS non kapitasi, alur pemberkasannya dimulai dari berkas diterima di loket pendaftaran, setelah itu diantar ke Poli, pasien melakukan pemeriksaan dan selesai,

pasien bisa diklaimkan, kemudian berkas pasien dikumpulkan. Dan untuk persyaratannya hampir sama yaitu dengan SPP FKTP, data kunjungan pasien, FKPP, dan yang membedakan hanya dari resume disesuaikan sesuai pelayanan

- b) Dalam aspek proses entri klaim BPJS non kapitasi, pengajuan klaim BPJS non kapitasi dilakukan *online* setelah berkas terkumpul dari masing-masing PJ yaitu dengan media aplikasi *Pcare* dengan ketentuan dan persyaratan khusus yang diatur oleh BPJS kesehatan dengan menggunakan *hard files* sebagai media akhir pengumpulan.
- c) Dalam aspek pengiriman berkas klaim BPJS non kapitasi ke pihak BPJS Kesehatan, klaim BPJS non kapitasi yang dikirimkan Puskesmas Singosari adalah dalam bentuk *hard files* yang dikirimkan tiap tanggal 10 dengan berkas diantar oleh driver menuju BPJS Kesehatan

3. Komponen keluaran (*output*):

Dalam aspek permasalahan dan kendala pada proses pengajuan klaim BPJS non kapitasi hambatan yang sering terjadi yaitu aplikasi *Pcare* yang tidak bisa digunakan di banyak PC, terjadi *double* klaim, server yang digunakan *error*, tidak adanya SOP, serta PJ pelayanan tidak konsisten dalam pengumpulan berkas sesudah entri. Hal tersebut menjadikan proses pengajuan klaim BPJS di Puskesmas Singosari menjadi tidak efektif.

5.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Singosari, berikut saran yang diberikan :

1. Menerapkan sistem verifikasi yang terintegrasi di dalam *PCare*, contohnya seperti pengajuan klaim di rumah sakit dengan sistem aplikasi INA CBGs – SEP *Integrated System* (INASIS). Karena fungsi dari sistem ini selain

mempercepat proses klaim juga dapat memperkuat akurasi data sehingga mencegah *double claim* yang dilakukan puskesmas kepada BPJS Kesehatan.

2. Memastikan satu akun hanya dibuka di satu perangkat/PC dan selalu mengecek update aplikasi dengan versi terbaru sehingga meminimalisir terjadinya gangguan/*error* pada aplikasi *Pcare*.
3. Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur tentang tahapan khusus proses pengajuan klaim BPJS non kapitasi agar konsistensi kinerja petugas tetap terjaga, meminimalisir kesalahan dan membantu proses pengajuan klaim berjalan efektif.
4. Menambah program pelatihan pada proses pengajuan klaim BPJS non kapitasi agar petugas mendapat pelatihan secara langsung dan tidak hanya melalui tutor antar petugas.
5. Melakukan manajemen waktu, khususnya pada Penanggung Jawab pelayanan agar pengumpulan berkas konsisten.
6. Rutin mengadakan rapat koordinasi tiap bulan untuk mengevaluasi proses pengajuan klaim BPJS non kapitasi agar dapat berjalan lancar dan meminimalisir terjadinya kesalahan.