

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian maka program BPJS Kesehatan di wilayah Puskesmas I Baturaden dapat disimpulkan dengan beberapa aspek sebagai berikut:

1. Kesesuaian isi implementasi pelayanan BPJS sudah sesuai harapan dari kelompok sasaran program. Kenyataan ini tampak dari:
  - a. Persyaratan peserta BPJS mudah yaitu hanya membawa identitas diri dan rekening bank, dan setelah menjadi peserta maka ketika mengakses pelayanan puskesmas maka hanya membawa KTP/KK dan kartu BPJS.
  - b. Peserta BPJS yang mengakses pelayanan persalinan di puskesmas dibebaskan biaya karena sudah ditanggung oleh pihak BPJS.
2. Karakteristik kelompok sasaran pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas I Baturaden relatif beragam. Kenyataan ini dapat dilihat dari:
  - a. Karakteristik kepribadian/pengalaman

Memperhatikan penjelasan dari beberapa informan terlihat jelas bahwa masyarakat memiliki kepribadian serta latar belakang pengalaman yang beragam. Masyarakat pengguna BPJS sudah memiliki pengalaman dan paham mengenai program BPJS. Sebelum program BPJS di laksanakan masyarakat telah menggunakan jaminan kesehatan berupa ASKES dan lain-lain.

b. Karakteristik sosial ekonomi

Karakteristik sosial ekonomi dari pengguna BPJS juga beragam. Mereka yang tidak mampu dan yang mampu dalam hal sosial ekonomi telah sama-sama merasakan pelayanan BPJS yang merata tanpa di beda-bedakan. Dan sebagian besar pengguna BPJS di Puskesmas I Baturaden adalah masyarakat yang kurang mampu. Artinya dalam pelayanan Puskesmas memperlihatkan obyektivitas pegawai ketika melayani yaitu tanpa melakukan pembedaan dari sisi sosial ekonomi.

3. Komunikasi antara pelaksana dengan kelompok sasaran BPJS Kesehatan khususnya persalinan sudah berjalan efektif.

- a. Informasi BPJS Kesehatan telah diterima dengan baik oleh peserta melalui sosialisasi petugas puskesmas dan juga perangkat desa.
- b. Ketersediaan ruangan BPJS di Puskesmas I Baturraden dimanfaatkan pula oleh kelompok sasaran sebagai tempat pengaduan terkait hal-hal yang dirasakan masalah oleh mereka. Bila dirasa belum memadai, peserta BPJS Kesehatan dapat langsung melakukan pengaduan di kantor BPJS cabang Purwokerto.

## **B. Implikasi**

1. Dengan melihat adanya sistem penerbitan kartu BPJS yang tidak secara otomatis dapat dimanfaatkan, melainkan harus menunggu selama beberapa hari membuat masyarakat merasakan adanya kelemahan pada sistem pelayanan BPJS Kesehatan. Karena itulah sekiranya dapat

dipertimbangkan penerbitan kartu kepesertaan BPJS Kesehatan yang langsung dapat dimanfaatkan untuk pelayanan BPJS.

2. Pelayanan persalinan BPJS yang telah dilakukan secara adil tanpa memandang status sosial. Karena itulah langkah ini perlu dipertahankan dengan tetap berupaya mengedepankan keramahan petugas ketika melayani. Peserta BPJS tidak hanya membutuhkan pelayanan kesehatan secara prima, tetapi juga membutuhkan empati dari petugas atas pelayanan yang diharapkannya, sehingga semua pelayanan dirasakan sesuai harapan masyarakat.
3. Memperhatikan pelayanan persalinan BPJS Kesehatan sudah memadai, namun pihak Puskemas sebaiknya tetap berupaya memberikan pelayanan prima secara adil. Karena itulah perkembangan pelayanan BPJS dapat disosialisasikan melalui penempatan banner/papan informasi yang sesuai dengan pelayanan yang tersedia di Puskesmas.
4. Temuan penelitian salah satunya mensyaratkan keanggotaan peserta sesuai dengan jumlah anggota keluarga dalam kartu keluarga, tentu saja menjadi beban tersendiri bagi peserta yang belum mampu membiayai premi untuk seluruh anggota, sehingga terkadang mengurungkan rencana masyarakat mendaftar peserta BPJS. Karena itulah diharapkan adanya kebebasan dalam pendaftaran anggota/kepesertaan BPJS dalam data KK, sehingga akan mampu menyesuaikan dengan kemampuan masyarakat.