

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan dua permasalahan penelitian yang ada pada rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi jaminan sosial terhadap pelayanan bagi peserta BPJS kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sudah berjalan dengan baik, namun belum sepenuhnya menyentuh ke dalam pencapaian keberhasilan melalui tiga pendekatan. Berdasarkan pendekatan yang pertama yaitu tingkat kepatuhan pada ketentuan yang berlaku, dapat diketahui bahwa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta telah taat melaksanakan kewajibannya sebagai mitra dari BPJS Kesehatan yaitu mematuhi segala persyaratan yang telah ditentukan didalam MoU atau Surat Perjanjian Kerja Sama (SPK) dan didalam pemenuhan syarat tersebut tidak ditemui kendala atau masalah. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator seperti pemenuhan persyaratan sebagai mitra BPJS Kesehatan yang telah dilakukan, dan ICP rumah sakit yang mengikuti INA-CBGs dalam pelayanan kesehatan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan. Sedangkan pada pendekatan yang kedua yaitu kelancaran rutinitas fungsinya di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta semenjak diterapkannya kebijakan BPJS Kesehatan tidak cukup baik. Hal

tersebut dapat di lihat dari beberapa indikator yaitu kecepatan proses pelayanan kesehatan dan proses pelayanan yang masih terdapat hambatan-hambatan. Untuk kecepatan proses pelayanan kesehatan, ada beberapa pasien yang merasa puas namun di sisi lain ada juga merasa kurang puas. Selain itu untuk proses pelayanan kesehatannya masih menemui beberapa kendala atau hambatan diantaranya seperti sistem rujukan yang masih membatasi pasien, keterlambatan penerbitan Surat Elegibilitas Pasien (SEP) peserta BPJS Kesehatan, dalam hal pembayaran klaim peserta BPJS Kesehatan yang dianggap membebani pihak pasien dan rumah sakit karena adanya pembatasan waktu rawat inapnya. Sedangkan yang ketiga yaitu Terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki dapat diketahui melalui indikator tingkat kepuasan pasien yang cukup baik walaupun ada juga pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

2. Selama melaksanakan penelitian di lapangan menemukan hasil terkait faktor-faktor pengaruh dalam pelaksanaan jaminan sosial terhadap pelayanan bagi peserta BPJS kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagai berikut:

- a. Faktor Penghambat

Hambatannya seperti adanya batasan pada beberapa ketentuan seperti penggunaan obat-obatan yang harus disesuaikan dengan INA-CBGs, waktu dalam penerbitan SEP, keterlambatan pembayaran klaim.

#### b. Faktor Pendukung

Tersedianya sarana dan prasarana yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan tenaga kesehatan yang menunjang dalam melaksanakan pelayanan kesehatan terhadap peserta BPJS kesehatan.

### **B. SARAN**

Saran yang dapat diberikan penyusun berkaitan dengan skripsi yang diambil penyusun, antara lain:

1. Dalam langkah selanjutnya yang lebih baik, terkait masalah klaim beberapa pasien yang tidak dibayarkan karena masalah keterlambatan penerbitan SEP yang disebabkan karena waktu pengurusannya terlalu singkat untuk menangani kasus pasien yang kompleks dan sistem rujukan yang masih membatasi pasien, sebaiknya dibicarakan antara RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan pihak BPJS Kesehatan untuk selanjutnya dicarikan solusi atau jalan keluarnya.
2. Untuk kasus ketidakpuasan beberapa pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, lebih baik dilakukan monitoring secara lebih intensif yaitu bisa dengan melakukan pertemuan dengan pihak pasien yang memakai BPJS untuk mengajukan komplain demi mencari tahu permasalahan yang terjadi, dan kemudian dicarikan solusi serta membuat bahan evaluasi terhadap pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit ini.