

BAB VI

PENUTUP

VI.1 Kesimpulan

Evaluasi program JKN yang diselenggarakan BPJS Kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat I disimpulkan sebagai berikut:

1. Evaluasi dari prosedur pelayanan BPJS Kesehatan di Kabupaten Sleman dinilai cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil perolehan nilai indeks, untuk indikator prosedur model pelayanan diperoleh nilai indeks 3,040 (cukup), dan indikator capaian model pelayanan diperoleh indeks 3,18 (cukup). Hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan adanya masalah pada pelayanan BPJS Kesehatan, yaitu kurangnya pemahaman peserta BPJS Kesehatan terhadap prosedur layanan yang diterapkan BPJS. Hal tersebut dikarenakan sosialisasi program dari BPJS Kesehatan belum mencapai target untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat. Sedangkan untuk capaian pelayanan dinilai mencapai target, hal tersebut ditunjukkan dengan menurunnya angka rujukan di fasilitas

tingkat I, dan jumlah peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Sleman meningkat pada tahun 2016.

2. Kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Kabupaten Sleman secara 5 dimensi penilaian dinilai cukup baik. Hal tersebut berdasarkan perolehan indeks dari,
 - a. Evaluasi pada sarana dan prasarana. *Tangible*, untuk ketersediaan fasilitas 3,25 dan kelengkapan fasilitas 3,21. Pada indikator ini seluruh aspek telah terpenuhi dengan baik, akan tetapi Masyarakat secara umum belum memahami standar fasilitas pada Faskes I.
 - b. Evaluasi pada tenaga kesehatan. *Reliability*, untuk pelaksana pelayanan 3,33 dan penilaian pada tanggap dalam memberikan pelayanan 3,38. Masih terdapat kekurangan, dimana petugas menutup jadwal pelayanan sebelum jadwal pelayanan selesai. Sedangkan pada indikator *Responsiveness*, efektifitas pelaksana pelayanan mendapat indeks 3,2 yang di dalamnya juga terdapat permasalahan keterbatasan tenaga kesehatan, tetapi permasalahan tersebut telah dilengkapi oleh BLUD di Sleman. Kemudian indikator *Assurance*, kerjasama pelaksana memperoleh 3,47 yang dapat dikategorikan

baik dan tidak ada permasalahan yang signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan. *Empathy*, untuk kesopanan dalam pelayanan memperoleh indeks 3,56 dan penilaian pada komunikasi dan informasi dengan indeks sebesar 3,50. Indikator *emphaty* menunjukkan bahwa petugas telah memenuhi standar kualitas pelayanan karena telah memperoleh nilai indeks tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya, dan juga tidak terdapat permasalahan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada indikator tersebut.

- c. Penilaian berdasarkan status peserta PBI dan Non PBI, yang paling signifikan perbedaan penilaian yaitu pada variable model pelayanan. Terdapat permasalahan yaitu bagi peserta non PBI bebas menentukan tempat pengobatan untuk jenjang fasilitas kesehatan tingkat pertama sedangkan peserta PBI hanya dapat menggunakan fasilitas kesehatan milik pemerintah dalam hal ini yaitu puskesmas.

VI.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis evaluasi program Jaminan Kesehatan Nasional yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan Kabupaten Sleman, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. BPJS Kesehatan Kabupaten Sleman perlu mengadakan sosialisasi secara intens, dan tidak hanya mengandalkan website dan pihak puskesmas. Sosialisasi secara langsung akan membuat informasi menyebar secara merata keseluruh masyarakat di Kabupaten Sleman. Maka dari itu, sosialisasi secara langsung perlu dilakukan dengan membuat program manajemen *help desk* pada tingkat kelurahan. *Help desk* pada tingkat kelurahan dapat dikatakan sebagai bagian pelengkap dari suatu fungsi pelayanan dan bertugas sebagai pemecah masalah atau problematika lainnya yang akan bertugas memberikan sosialisasi hingga ketingkat kelurahan.
2. Untuk melaksanakan pelayanan yang berkualitas BPJS Kesehatan Kabupaten Sleman perlu meningkatkan standar sarana dan prasarana yang dapat menunjang keberlangsungan program secara teknis dapat berjalan dengan baik, sehingga peserta dapat memperoleh kenyamanan dalam pelayanan. Maka dari itu, standar sarana dan prasarana yang ditingkatkan

mencakup kelegkapan administrasi yang dapat mengurangi jumlah antrian seperti, alat komunikasi untuk memperlancar antrian. Hal ini juga didukung dengan membuat tata ruangan yang lebih baik dengan memberikan tambahan pada meja petugas administrasi.

3. BPJS Kesehatan Kabupaten Sleman perlu melakukan penambahan tenaga/ petugas bagian administrasi agar petugas medis tidak merangkap sebagai petugas administrasi.
4. Untuk hasil yang lebih baik pada kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan faskes I perlu memberikan pelayanan yang adil tanpa membedakan status kepesertaan dengan memberikan layanan yang prima dan informasi secara lengkap kepada masyarakat, sehingga masyarakat memahami standar pengobatan yang diterapkan.