

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

1. Perlindungan hukum terhadap pelayanan pengguna BPJS di Puskesmas Kota Padang

Perlindungan Hukum pasien terhadap pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas masih belum melindungi kepentingan pasien. Hal ini ditunjukkan karena masih adanya pelaksanaan pembelian obat di luar Puskesmas yang tidak sesuai sebagai mana mestinya. Sehingga pasien merasa terbebani karena harus membeli obat di luar tempat ia berobat, sedangkan seharusnya penyediaan obat-obatan harus tetap terpenuhi untuk peserta BPJS yang berobat, karena pasien memiliki hak yang harus di penuhi yang dilindungi oleh hukum. Bahwa perlindungan hukum bagi pasien dalam penggunaan BPJS Kesehatan yang dikeluarkan oleh Pemerintah telah menjamin perlindungan hukum bagi pasien.

2. Faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Padang
  - 1) Kurangnya rasa tanggung jawab tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS, seharusnya dokter memberikan pelayanan pada pasien dengan baik sehingga ada rasa nyaman dan kemudahan bagi pasien yang berkunjung.

- 2) Kurangnya sosialisasi oleh Puskesmas mengenai penggunaan kartu BPJS, sehingga peserta BPJS menjadi bingung dalam melakukan pengobatan di Puskesmas Lubuk Begalung.
- 3) Puskesmas Lubuk Begalung seharusnya melakukan sosialisasi terhadap masyarakat serta menjelaskan prosedur pemberian pelayanan kesehatan oleh Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP).

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan diatas maka untuk meningkatkan Pelayanan Kesehatan pengguna BPJS di Puskesmas Lubuk Begalung yang tepat sasaran, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kepuasan peserta, disarankan BPJS Kesehatan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya yang diwujudkan dengan lima dimensi kualitas jasa, yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* serta *empathy*. Diantaranya ialah menyediakan fasilitas-fasilitas yang lebih baik lagi untuk kenyamanan peserta serta lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan oleh petugas yang bertugas dalam menangani keluhan yang disampaikan peserta BPJS Kesehatan. Sehingga dengan dipertahankan dan ditingkatkannya pelayanan yang diberikan akan meningkatkan pula kepuasan peserta terhadap BPJS Kesehatan.
2. Dari segi kualitas sebaiknya pengelola maupun pelaksana BPJS yaitu Puskesmas Lubuk Begalung agar sosialisasi tentang

pelayanan BPJS lebih giat dilakukan sehingga masyarakat mengetahui dan memahami prosedur pelayanan BPJS sehingga pelaksanaan program pelayanan kesehatan nasional berjalan dengan lebih baik.

3. Petugas kesehatan seharusnya memahami tugas dan fungsinya, karena petugas merupakan orang yang menginformasikan mengenai pelayanan yang di sediakan di Puskesmas dan untuk dapat merespon pasien dengan baik dibutuhkan pemahaman yang baik mengenai aturan dalam menjalankan tugas. Pemahaman petugas menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelayanan yang prima.