

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Penerima Bantuan Iuran Pemerintah di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko belum terlaksana secara optimal. Kondisi tersebut tercermin dari masih ditemukannya berbagai kendala dalam aspek administratif, pelayanan medis, ketersediaan sarana dan prasarana, serta pemenuhan hak-hak pasien sebagai peserta jaminan kesehatan yang dijamin oleh negara.

1. Pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS Kesehatan PBI Pemerintah pada prinsipnya telah dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tetapi dalam praktik masih dihadapkan pada tingginya jumlah kunjungan pasien, keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas, rendahnya pemahaman pasien terhadap sistem rujukan dan prosedur administrasi, serta permasalahan status kepesertaan BPJS yang berdampak pada keterlambatan dan ketidakefektifan pelayanan.
2. Kendala pelayanan meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, ketersediaan obat sesuai formularium, kapasitas ruang rawat inap, keterbatasan jumlah tenaga medis dan petugas administrasi. Gangguan sistem administrasi dan lemahnya koordinasi antarunit pelayanan turut memengaruhi kualitas, kenyamanan, dan kepastian pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS Kesehatan PBI Pemerintah.

3. Upaya yang dilakukan rumah sakit meliputi penataan alur dan jadwal pelayanan, pendampingan administrasi kepada pasien, peningkatan koordinasi dengan BPJS Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), serta perbaikan fasilitas dan pengelolaan sumber daya manusia secara bertahap. Dalam kondisi tertentu, rumah sakit tetap memberikan pelayanan medis awal, khususnya pada keadaan gawat darurat, sebagai wujud tanggung jawab hukum dan perlindungan terhadap hak pasien atas pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, meskipun berbagai upaya perbaikan telah dilakukan, penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS Kesehatan PBI Pemerintah di RSUD Kabupaten Mukomuko masih memerlukan penguatan serta pihak rumah sakit harus melakukan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan agar pelayanan dapat terlaksana secara efektif, berkeadilan, dan memberikan kepastian serta perlindungan hukum bagi pasien.

B. Saran

1. Saran untuk Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko, diharapkan memperkuat efektivitas pelayanan melalui penataan alur pendaftaran, penyesuaian jadwal praktik dokter, optimalisasi sistem administrasi elektronik, dan peningkatan koordinasi antarunit pelayanan. Selain itu, perlu dilakukan pemeliharaan serta penambahan fasilitas pendukung, termasuk ruang tunggu, ruang rawat inap, pendingin dan penerangan, serta ketersediaan obat sesuai formularium nasional. Upaya ini bertujuan menjamin pelayanan yang aman, efektif, adil, serta memberikan kepastian hukum dan perlindungan hak pasien.

2. Saran untuk pasien, dianjurkan memahami hak dan kewajiban sebagai peserta, termasuk prosedur pendaftaran, sistem rujukan berjenjang, serta mekanisme pengaduan, menyiapkan dokumen administrasi secara lengkap, memantau status kepesertaan, dan mencatat proses pelayanan yang diterima guna meminimalkan risiko keterlambatan, antrean panjang, atau kerugian materil akibat ketidaktersediaan obat.
3. Saran untuk BPJS Kesehatan disarankan memperkuat sistem verifikasi kepesertaan dan administrasi, serta meningkatkan edukasi dan sosialisasi mengenai alur pelayanan, hak, dan kewajiban peserta. Langkah ini penting agar peserta PBI memperoleh akses pelayanan yang sesuai ketentuan perundang-undangan, efektif, merata, dan terlindungi secara hukum.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Dewi Harfina dkk., 2020, *JKN dalam Kacamata Pekerja Sektor Informal*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta.
- Djuariah & Gusti Yosi Andri, 2024, *Buku Ajar Hukum Asuransi dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan*, Deepublish Digital, Yogyakarta.
- Jimly Asshiddiqie. 2025. *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, Cetakan ke-3, Konstitusi Press, Jakarta.
- Lijan Poltak Sinambela, 2021, *Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Edisi Terbaru, Bumi Aksara, Jakarta.
- Notoatmodjo S, 2020, *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Peter Mahmud Marzuki, 2017, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Prenadamedia Group, Jakarta.
- Soewondo P, 2016, *Dasar-Dasar Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Sunarto dkk., 2022, *Standar Akreditasi Rumah Sakit*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2017, *Manajemen Pemasaran Strategik*, Cetakan Ke-6, Andi, Yogyakarta.
- Tri Yann Nuraini, 2023, *Hukum Jaminan Sosial dan Kesehatan di Indonesia*, Rajawali Pers, Depok.
- Yayat Suharyat, 2023, *Metodologi Penelitian: Kuantitatif dan Kualitatif*, Media Sains Indonesia, Bandung.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan.

C. Sumber Lainnya

Anggriani, Sopia Weni, 2016. “Kualitas Pelayanan bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan.” *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Volume 5, Nomor 2.

Ahmad Kafi, Shofa Laela, 2023, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna JKN BPJS Kesehatan di RSUD Kota Depok”, *Jurnal Ilmiah Publika*, Volume. 11, Nomor. 1.

Antara News Bengkulu, 2024, ‘Hampir Seluruh Masyarakat Mukomuko Sudah Terdaftar JKN’, <https://bengkulu.antaranews.com> (Diakses pada tanggal 30 September 2025).

Badan Pusat Statistik Kabupaten Mukomuko & Dinas Kesehatan Kabupaten Mukomuko, 2024, *Data Penduduk dan Pengguna BPJS Kesehatan Tahun 2024*, Mukomuko. (Diakses pada tanggal 30 September 2025).

Berdasarkan Hasil Wawancara Dengan Bapak Syafriadi, Direktur Utama Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko, pada hari Rabu, 7 Januari 2026, jam 14.30 WIB.

Berdasarkan Hasil Wawancara Dengan Ibu Lindawati, Kepala Seksi Pelayanan Medis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko, pada hari Rabu, 7 Januari 2026, jam 11.00 WIB.

Irfan Sazali Nasution, 2025, Implementasi Dasar Kebijakan dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), *Jurnal Kesehatan Tambusai*, Volume. 6, Nomor. 2.

Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Republik Indonesia, 2025, “Kemdiksaitek Dukung Penguatan Kolaborasi RS PTN Menjadi Rumah Sakit Unggul dan Mendunia, <https://kemdiksaintek.go.id/kabar-dikti/kabar-kemdiksaintek-dukung-penguatan-kolaborasi-rs-ptnmenjadi-rumah-sakit-yang-unggul-dan-mendunia/>. (Diakses pada tanggal 11 Oktober 2025).

Navry Nanda Aprilian, Deasy Rosmala Dewi & Puteri Fannya, 2024, Tinjauan Penyebab Peserta Non Aktif BPJS di Puskesmas Kecamatan Cengkareng, *Jurnal Siti Rufaidah*, Volume. 2, Nomor. 3.

Ria Romantir, dkk, 2024, “Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Asuransi BPJS Kesehatan dan Non

Asuransi BPJS Kesehatan di RSUD Kota Jayapura.” *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, Volume 1, Nomor 7.

Siti Ramdona, Silvia, dan Ahmad , 2025, “Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara, dan Kuisisioner”, *Jurnal Sosial Ekonomi dan Ilmu Politik*, Volume 3, Nomor 1.