

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pengguna Askes di wilayah kerja Puskesmas Cikutra Baru dapat disimpulkan bahwa:

- Faktor pengetahuan, sikap dan perilaku mempengaruhi partisipasi masyarakat pengguna Askes untuk berobat di Puskesmas Cikutra Baru.
- Tingkat pengetahuan, sikap dan perilaku masyarakat pengguna Askes di Puskesmas Cikutra Baru ini tergolong baik.
- Partisipasi peserta Askes di wilayah kerja Puskesmas Cikutra Baru tergolong baik, hal ini dilihat dari frekuensi kunjungan masyarakat pengguna Askes yang memanfaatkan keanggotaannya.
- Program Asuransi Kesehatan di Puskesmas Cikutra Baru berjalan cukup lancar sehingga dapat dirasakan manfaatnya oleh para anggotanya, dan terlihat minimnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan Askes.
- Kendala yang dihadapi adalah masih ada beberapa anggota Askes yang memiliki pengetahuan yang kurang tentang Asuransi Kesehatan, serta kurangnya ketersediaan obat bagi pasien.

#### **5.2. Saran**

Walaupun faktor-faktor pengetahuan, sikap dan perilaku peserta Asuransi Kesehatan di Puskesmas Cikutra Baru ini tergolong baik, masih diperlukan usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan faktor-faktor tersebut, khususnya faktor pengetahuan. Dalam hal ini dapat dilaksanakan pembinaan dan penyuluhan mengenai Asuransi Kesehatan oleh petugas pelayanan kesehatan, baik dari Puskesmas maupun dari Askes sendiri; jadi selain meningkatkan pengetahuan, sikap dan perilaku peserta Askes juga untuk menarik minat masyarakat untuk menjadi anggota Askes.

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Asuransi Kesehatan cukup baik, tapi tentu saja masih banyak pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan mutu Askes, yang masih banyak dikeluhkan oleh peserta, diantaranya adalah:

1. Pemenuhan ketersediaan obat, khususnya obat generik, di berbagai tempat pelayanan kesehatan yang telah ditunjuk.
2. Sikap petugas pelayanan kesehatan hendaknya jangan membedakan antara peserta Askes dan non Askes. Sebaiknya lebih ramah dan tidak mempersulit pasien untuk berobat.
3. Hendaknya PT. Askes memberikan informasi dan laporan yang lebih rinci mengenai biaya yang ditanggung, baik obat, rawat jalan dan rawat inap, sehingga pasien mengetahui berapa persen jumlah biaya yang ditanggung dan berapa persen dana yang harus mereka keluarkan.